

## Jaarverslag klachten 2021

Vastgesteld door de Raad van Bestuur op 11 januari 2022

Onze medewerkers zetten zich in om de zorg- en dienstverlening aan onze cliënten zo goed mogelijk te laten verlopen. Toch kan het gebeuren dat een cliënt niet tevreden is en een klacht indient. Deze rapportage betreft het jaarverslag klachten 2021 van Santé Partners (Vitras en STMR). Het jaarverslag klachten is gebaseerd op de verschillende vereisten, die aan klachten jaarverslagen gesteld worden. Het jaarverslag klachten geeft een beeld hoe de zorg- en dienstverlening wordt ervaren door onze cliënten en/of hun mantelzorgers. De informatie vanuit klachten wordt gebruikt om onze zorg- en dienstverlening te verbeteren.

### Klachten

Een cliëntklacht is een schriftelijke uiting van onvrede over de zorg- en dienstverlening van Santé Partners in het algemeen, of de behandeling, communicatie of bejegening die door de cliënt als onjuist, onvoldoende of onterecht wordt ervaren.

Santé Partners doet er alles aan om klachten op een goede manier af te handelen. Een klacht zien we als een signaal waarmee het beleid en de zorg- en dienstverlening aan onze cliënten verbeterd kan worden.

### Procedure

Wanneer een cliënt ontevreden is, bespreekt de cliënt dit zo mogelijk en bij voorkeur in eerste instantie met de betrokken zorgverlener(s). Uiteraard is het ook mogelijk om de onvrede direct met de leidinggevende van de zorgverlener(s) of de cliëntvertrouwenspersoon te bespreken. De cliëntvertrouwenspersoon kan bemiddelen om een oplossing voor de onvrede of voor de klacht te vinden waar alle partijen tevreden over zijn. Ook kan de cliëntvertrouwenspersoon de cliënt informeren over de verschillende mogelijkheden om een klacht in te dienen en de cliënt ondersteunen bij het formuleren van de klacht.

Er is een vaste procedure voor het afhandelen van klachten. Cliënten worden daarover geïnformeerd tijdens het intakegesprek. Ook is op de website<sup>1</sup> informatie te vinden over het indienen van een klacht en de afhandeling van klachten en er is een folder met informatie over onze klachtenprocedure beschikbaar. Het uitgangspunt bij de klachtafhandeling is om tot een optimale oplossing te komen.

Klachten kunnen worden ingediend via het klachtenformulier. Dit formulier kan via de website ingevuld worden. Het is ook mogelijk het klachtenformulier samen met een medewerker van de klantenservice in te vullen.

Alle ontvangen klachtenformulieren worden geregistreerd in ons klachtensysteem (Formdesk) en aan het betreffende team en de betreffende leidinggevende gekoppeld. De betreffende leidinggevende pakt de klacht waar mogelijk in samenspraak met het team op. De uitkomst van de klachtafhandeling wordt door de leidinggevende geregistreerd in Formdesk.

---

<sup>1</sup> Informatie over de klachtenregeling is te vinden op de websites van Vitras en STMR (beide zijn onderdeel van Santé Partners).

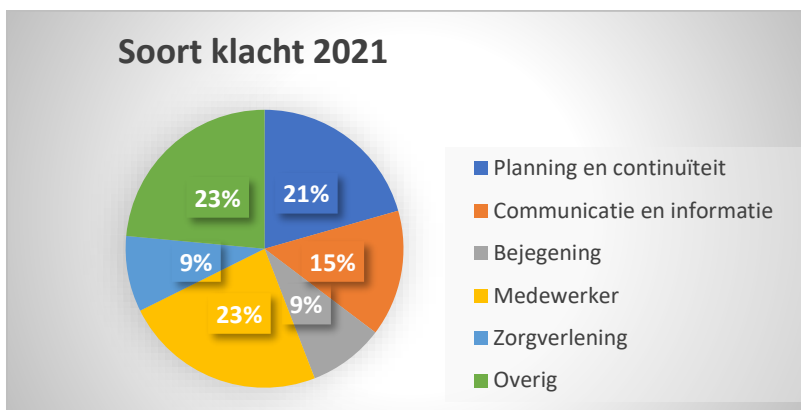
## Aantal en soort klachten

In 2021 zijn via Formdesk 34 klachten ingediend, verdeeld over de verschillende organisatie onderdelen ziet dat er als volgt uit:

Organisatie onderdeel	Aantal
Wijkverpleging	21
Sociaal domein (jeugdgezondheidszorg / CJG / thuisbegeleiding / algemeen maatschappelijk werk)	9
Wonen en Behandeling	3
Gemaksdiensten aan huis	1
<b>Totaal aantal klachten 2021</b>	<b>34</b>

Tabel 1: verdeling klachten 2021 per organisatie onderdeel

De klachten zijn divers van aard. De grootste groep klachten betreffen communicatie en informatievoorziening en bejegening. Cliënten en mantelzorgers willen zich serieus genomen voelen, zij willen zich gehoord en gezien voelen. Wanneer dit niet het geval is en er onvoldoende afstemming is tussen cliënt en/of mantelzorger en de zorgmedewerker, ontstaat onvrede en wordt soms een klacht ingediend. Een tweede grote groep klachten betreft klachten over planning en continuïteit. In de klachten voor de wijkverpleging wordt aangegeven dat er sprake is van vele wisselingen in personeel en dat vaste tijden niet worden aangehouden. De klachten over planning en continuïteit binnen het sociaal domein betreffen de continuïteit van begeleiding tijdens vakanties of bij het uitvallen van de vaste zorgverlener.



Figuur 1: soort klachten 2021

Bij bijna alle klachten is er telefonisch contact geweest tussen de cliënt en/of mantelzorger en de medewerker en/of leidinggevende of er heeft een fysiek gesprek plaatsgevonden met betrokkenen. Bij één klacht is het niet gelukt om met elkaar in gesprek te komen, ondanks verschillende pogingen en afspraken heeft de cliënt niet teruggebeld. Deze klacht is zodoende na zes weken gesloten. Naar aanleiding van één klacht is in overleg met de cliënt een PRISMA<sup>2</sup> onderzoek ingesteld om de oorzaken van de situatie (het incident) goed in kaart te brengen en gericht verbeteracties te kunnen starten.

Bijna alle klachten zijn in overleg en naar tevredenheid binnen zes weken opgelost. Twee klachten zijn bij het maken van dit jaarverslag nog in behandeling. Bij één klacht is het niet gelukt om tot een oplossing te komen. De cliënt en/of mantelzorger zijn gewezen op de mogelijkheid zich te wenden tot de geschillencommissie Zorg.

<sup>2</sup> PRISMA staat voor: Prevention and Recovery Information System for Monitoring and Analysis.

## **Aandachtspunten en verbeterpunten**

Klachten leveren vrijwel altijd aanknopingspunten voor verbetering van de zorg- en dienstverlening op. De klachten worden in het teamoverleg besproken met als doel ervan te leren en waar mogelijk maatregelen te nemen om herhaling te voorkomen. Tevens worden de klachten organisatie breed iedere vier maanden geanalyseerd door de incidentencommissie en worden verbetervoorstellen gedaan om breder in de organisatie te leren en te verbeteren.

Bij de meeste klachten blijkt dat de klacht gebaseerd is op gebrekkige informatie en communicatie. Ook het managen van de juiste verwachtingen bij cliënten en/of mantelzorgers lijkt een belangrijke oorzaak van de onvrede. Zo is het helaas niet altijd mogelijk om te voldoen aan de wensen van de cliënt voor bijvoorbeeld een vast tijdstip of een vaste medewerker, die de zorg verleent. De manier en het moment waarop we daarover het gesprek aangaan met cliënten is een aandachtspunt waar we in 2022 mee aan de slag gaan.

Door eerder in het proces met elkaar afstemming te zoeken, kunnen verwachtingen bijgesteld worden, keuzes gemaakt worden en kan onvrede worden voorkomen. Het tijdig oppikken van signalen en daarover met elkaar in gesprek gaan, is een belangrijk aandachtspunt.

Een ander belangrijk aandachtspunt is bejegening. Cliënten en/of mantelzorgers geven in verschillende klachten aan dat zij het handelen en de communicatie van een medewerker als onredelijk of onbehoorlijk ervaren. Bij deze klachten heeft na indiening van de klacht een gesprek of telefonisch contact plaatsgevonden tussen de leidinggevende en cliënt en/of mantelzorger, waarbij met elkaar naar een oplossing is gezocht. Afhankelijk van de klacht en de wensen van cliënt en/of mantelzorger vond dit gesprek plaats in aanwezigheid van de cliëntvertrouwenspersoon. Bij de meeste van deze klachten in 2021 is het mogelijk gebleken om in een gesprek gezamenlijk (cliënt en/of mantelzorger, medewerker en/of leidinggevende) tot een oplossing te komen. Diverse keren lag de oplossing in het overdragen van (de coördinatie van) zorg aan een collega.

Sinds 1 januari 2021 werken we met één klachtensysteem en één klachtenformulier. De beide klachtenformulieren (STMR en Vitras) en procedures zijn per die datum geharmoniseerd. De evaluatie van het geharmoniseerde klachtenformulier en klachtenproces staat als actiepoint op de agenda voor het eerste half jaar 2022.