

KLACHTENRAPPORTAGE TVN ZORGT 2020

In 2020 heeft TVN in totaal 4 klachten van cliënten ontvangen. In 2019 waren dit er ook 4. Verdeling van de klachten over de activiteiten van TVN Zorgt:

Activiteit	Aantal klachten 2020	Aantal klachten 2019
Wijkverpleging	2	2
Volwassenen Begeleiding	2	2
Huishouding	0	0
Jeugd Begeleiding	0	0

Alle klachten zijn in 2020 (deels) gegrond verklaard. Alle klachten zijn zonder tussenkomst van een onafhankelijke klachtencommissie afgehandeld.

Aard van de klachten:

Volwassenen Begeleiding:

2 klachten hadden betrekking op de ondersteuning op afstand tijdens de eerste corona golf in het voorjaar van 2020. Beide cliënten vonden dat de ondersteuning op afstand onvoldoende aansloot bij hun hulpvragen. Beide cliënten hebben de organisatie verlaten, hierbij waren ook andere factoren doorslaggevend, dwz dat de cliënten niet alleen vanwege hun klacht de organisatie hebben verlaten. Bij beide cliënten is de ondersteuning overgenomen door een andere organisatie. TVN Zorgt heeft warme overdracht vormgegeven. Beide klachten betroffen cliënten uit de gemeente Nijmegen.

Verbetermaatregel:

Nav de klachten is in de 2^e corona golf nadrukkelijker aandacht besteedt aan de mogelijkheden om zorg thuis te leveren, binnen de richtlijnen van het RIVM. Deze maatregel lijkt afdoende, TVN Zorgt heeft geen klachten of signalen meer ontvangen van cliënten in de 2^e corona golf.

Wijkverpleging:

1 klacht over bejegening. Deze klacht is naar tevredenheid opgelost, door een vaste mannelijke wijkverpleegkundige te koppelen aan de cliënt in de avonduren.

Verbetermaatregel:

Leveren van wijkverpleegkundige zorg voor de avond afgestemd met de cliënt.

Wijkverpleging:

1 klacht over medische handeling. Klager was in veronderstelling dat een MIC melding behandelt zou worden als klacht. Klager is gehoord en is uitgelegd hoe herhaling van het incident voorkomen zal worden.

Verbetermaatregel:

Gesprek en aanpassing afspraak zorgplan.

Conclusie:

De klachten over 2020 geven geen aanleiding om de klachtenprocedure van TVN Zorgt bij te stellen. De aard van de klachten lijkt geen aanleiding te geven om het beleid van TVN Zorgt bij te stellen.