Klachtenrapportage TVN Zorgt 2023

In 2023 heeft TVN Zorgt 2 officiële klachten van cliënten ontvangen. Dit is een toename ten opzichte van voorgaande jaren.

Activiteit	Aantal klachten 2023	Aantal klachten 2022	Aantal klachten 2021	Aantal klachten 2020
Wijkverpleging	2	0	0	2
Begeleiding Volwassenen	0	0	0	2
Begeleiding Jeugd	0	0	0	0
Huishoudelijke zorg	0	1	0	0
Verpleging Kind en Jeugd	0	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.

Naast deze officiële klachten, hebben we ook een aantal informele klachten ontvangen. Dit betrof klachten van cliënten die uiteindelijk door een team of zorgcoördinator opgepakt en opgelost konden worden. We willen graag een laagdrempelige klachtenprocedure en we zien door de verschillende meldingen, die meestal binnenkomen via het klachten-mailadres, dat we vindbaar zijn.

Officiële klachten

De eerste klacht had betrekking op het te lang uitblijven van een afspraak voor het stellen van een nieuwe indicatie voor een client uit de wijkverpleging met een PGB. Deze vraag was door drukte blijven liggen bij een wijkteam, alvorens deze is doorgezet naar een collega wijkverpleegkundige. We hebben één wijkverpleegkundige die deze indicaties doet. We zien daarnaast een groeiende vraag om het indiceren van PGB's, omdat het niet een dienst is die veel wijkverpleegkundige organisaties aanbieden. De wijkverpleegkundige heeft na het verzoek van het wijkteam de vraag zo spoedig mogelijk opgepakt (maar de klacht was toen reeds ingediend).
Verbeteractie: Door deze klacht en de groei van het aantal PGB vragen die komen bij de wijkverpleegkundige, hebben we besloten in te zetten op meer draagkracht in de breedte om in de toekomst ook snel op deze vragen te kunnen blijven inzetten.
Er is een tweede wijkverpleegkundige aangetrokken die op ZZP-basis ingezet kan worden voor het indiceren van PGB aanvragen, zodat bij drukte / toegenomen vraag sneller een afspraak gemaakt kan worden voor een indicatiegesprek.

De tweede klacht had betrekking op de bereikbare dienst in de wijkverpleging, die in de nacht niet bereikbaar was voor de ophoging van morfine bij een terminale client. Familie heeft hiervoor uiteindelijk de huisartsenpost gebeld, waardoor een huisarts langs is gegaan om de medicatie toe te dienen. De huisarts heeft namens de familie een klacht ingediend. Er is een uitgebreide oorzaakanalyse gedaan op dit schrijnende incident. Uiteraard is er uitgebreid contact over geweest met de betreffende familie.
Verbeteractie: Intern zijn de volgende verbetermaatregelen genomen:

- Wijkverpleegkundigen zijn extra alert dat zij ook hun eigen werktelefoonnummer doorgeven bij terminale situaties (zij zijn dus bereikbaar náást de bereikbare dienst).

- Het proces rondom het rooster van de bereikbare dienst en met name rondom het communiceren van wijzigingen hierin, is aangescherpt. Er is een extra controle ingebouwd.
- Daarnaast is onderzocht hoe geborgd kan worden dat er altijd een back-up is bij het niet bereikbaar zijn van de bereikbare dienst. Dit heeft uiteindelijk geresulteerd in het uitbesteden van de bereikbare dienst naar een (grotere) collega thuiszorgorganisatie, om de continuïteit te kunnen borgen. In plaats van één persoon die de bereikbare dienst heeft zit hier nu een organisatie achter die een heel team van bereikbare dienst heeft. Deze constructie is begin 2024 gestart.

Informele klachten

Naast de officiële klachten, zijn er nog een aantal informele klachten binnen gekomen. Omdat we uit alle klachten die binnenkomen lering willen trekken, nemen we deze ook mee in de klachtenrapportage.

De eerste klacht had betrekking op huishoudelijke zorg die geleverd werd via een onderaannemer. Deze klacht is door TVN Zorgt opgepakt, ondanks dat de klacht eigenlijk via de klachtenregeling van onderaannemer afgehandeld had kunnen worden. Bij deze onderaannemer liep reeds een verbetertraject en de klacht is hierin meegenomen. De verbetermaatregelen zijn gecommuniceerd naar de klager en daarmee is de klacht naar tevredenheid afgehandeld (klager was reeds overgestapt naar een andere zorgaanbieder).

De tweede klacht had betrekking op de overname van de huishoudelijke zorg van een onderaannemer naar het huishoudelijke team van TVN Zorgt. In de overdracht is ruis ontstaan, waardoor de inzet niet voldeed aan de verwachting van client. Na bemiddeling van de klachtenfunctionaris is dit hersteld en wordt de zorg nu naar tevredenheid geleverd.

De laatste klacht had betrekking op een ouder van een kindje dat in zorg is binnen team Jeugd (ambulant en BSO). Zij was in afwachting van contact met een zorgverlener die niet terugbelde, waardoor zij veel stress ervaarde over een niet opgeloste zorgvraag. Omdat het haar hoog zat, wilde zij een klacht indienen. Klachtenfunctionaris heeft contact gehad met zorgverlener, die dezelfde contact heeft opgenomen met deze ouder en de zorgvraag op heeft kunnen lossen.

Bij deze informele klachten gaat het vooral om het gevoel niet gehoord te worden waardoor mensen opschalen. In principe is de zorgcoördinator van een team daarvoor de eerst aangewezen persoon. Maar als mensen deze weg niet goed kennen en via een “klacht” wel gehoord worden en verder kunnen, dan wordt daarmee het doel toch gehaald.
Verbeteractie: Bij start zorg duidelijk communiceren waar mensen terecht kunnen als ze problemen ervaren waar ze met hun zorgverlener niet uit komen, zodat ze sneller gehoord worden. Hoewel cliënten altijd het recht hebben om de klachtenfunctionaris in te schakelen, kan door het benaderen van de zorgcoördinator de klacht of vraag meestal op een laagdrempeligere manier worden opgelost, waardoor direct met het team een actie ingezet kan worden.