

HOEVEEL VRAGEN EN MELDINGEN?

- 306 klachtmeldingen
- 33 informatievragen
- 41 proactieve meldingen
- 25 positieve meldingen
- 132 verzoekschriften patiëntendossier

DOOR WIE?

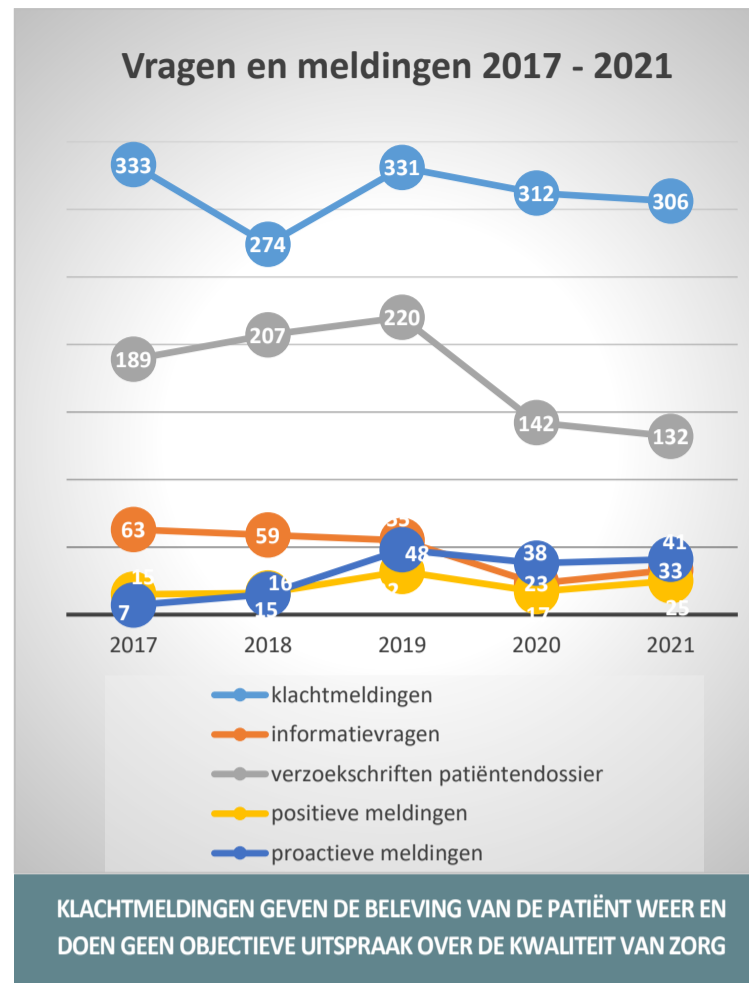
- 50 % aangebracht door patiënt zelf
- 36 % door partner of familie
- 9 % door medewerkers
- 3 % door externe zorgverleners

HOE?

- 33 % mondeling: telefonisch of persoonlijk
- 67 % schriftelijk: via mail, meldformulier, brief

WAAROVER?

- 40 % over een hospitalisatie
- 21 % over de dienst Spoedgevallen
- 17 % over een raadpleging
- 9 % over een medisch-technische dienst
- 4 % over de financieel-administratieve dienst
- 8 % over andere diensten

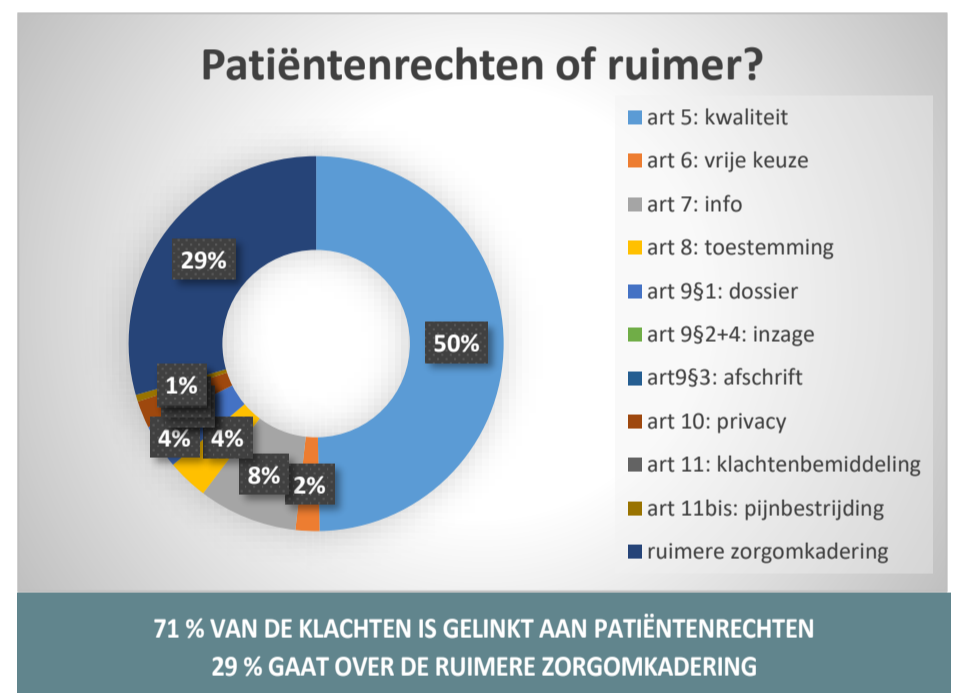
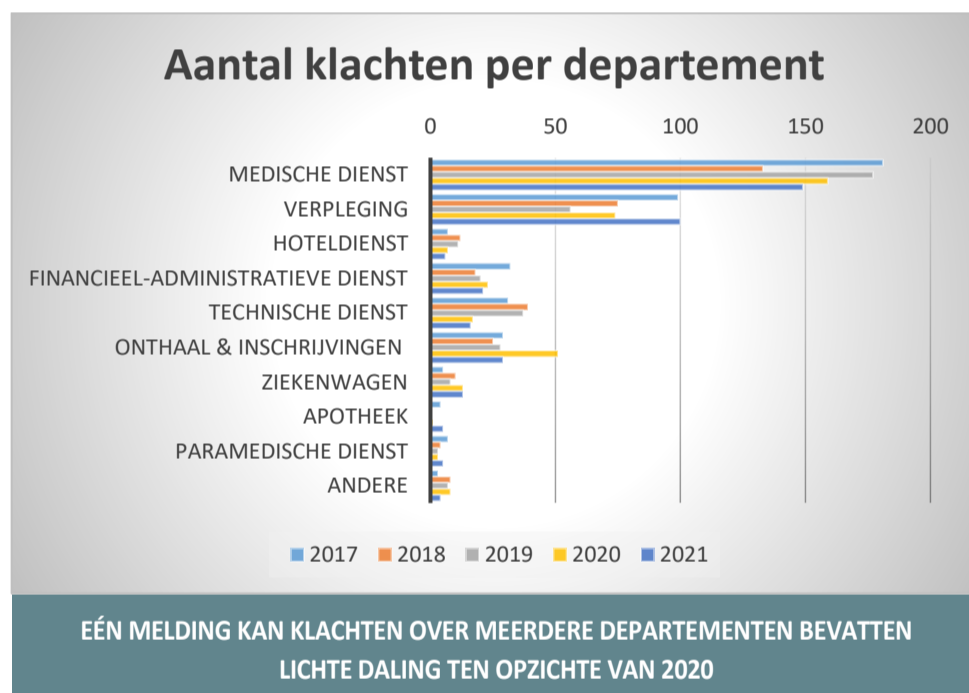


EVOLUTIES VOORBIJE JAREN?

- Licht dalende trend klachtmeldingen
- Steeds meer door partner of familie, ook meer proactieve meldingen
- Vaker via telefoon, website, mail
- Invloed Nexuzhealth op verzoekschriften patiëntendossier

TEN OPZICHTE VAN 2020?

- Klachtenratio licht dalend (0,13%) (daling sterkst op dienst Spoedgevallen)
- Meer meldingen rond hospitalisatie
- Daling klachten ruimere zorgomkadering
- Stijging verpleegkundig departement
- Daling medisch departement, onthaal en inschrijvingen
- Hogere verwachting rond bespreking met rechtstreeks betrokken medewerkers
- Hogere erkenning van verbetermogelijkheden door betrokken professionals, en meer terugkoppeling rond verbeteracties
- Meer concrete oplossingen



MEDISCH DEPARTEMENT

- 149 klachten in totaal. Het aantal klachten over het medisch departement **daalt ook dit jaar** (159 in 2020, 177 in 2019).
- 51 % van de klachten bevat een aspect rond **onderzoek en behandeling** (76) (83 in 2020, 102 in 2019), bv. onvoldoende onderzoek, onjuiste diagnose of behandeling, schade, niet het verwachte resultaat
- 19 % rond **te weinig informatie** (28) (34 in 2020, 28 in 2019), bv. over diagnose of behandeling – ook aan betrokken familie
- 19 % rond **communicatiestijl** (29) (25 in 2020, 31 in 2019), bv. onvriendelijk
- 14 % rond onvoldoende **aandacht en opvang** (21) (27 in 2020, 14 in 2019), bv. te weinig erkenning, betrokkenheid, steun
- in mindere mate rond facturatie (13), verslagen (12), schade (3) en privacy (2)

ONTHAAL & INSCHRIJVINGEN

- 29 klachten in totaal. Het aantal klachten is **sterk gedaald en opnieuw op het niveau van 2019** (51 in 2020, 28 in 2019).
- 34 % van de klachten bevat een aspect rond **organisatie** (10) (22 in 2020, 9 in 2019), bv. toegang of bezoek geweigerd, ondertekening opnameverklaring
- 34 % rond **communicatiestijl** (10) (14 in 2020, 8 in 2019), bv. onvriendelijk
- in mindere mate rond informatie (8) en aandacht en opvang (5)

TECHNISCHE DIENST

- Klachten over de **technische dienst** (16) **blijven lager** (17 in 2020, 37 in 2019) en gaan hoofdzakelijk over comfort (6) en parking (5).

VERPLEGING

- 100 klachten in totaal. Het aantal klachten over het verpleegkundig departement is **ook dit jaar duidelijk gestegen** (74 in 2020, 55 in 2019).
- 36 % van de klachten bevat een aspect rond onvoldoende **aandacht en opvang** (36) (26 in 2020, 11 in 2019), bv. te weinig erkenning, opvang, aandacht voor begeleiding, betrokkenheid, geruststelling, luisterend oor
- 28 % rond **verzorging** (28) (23 in 2020, 21 in 2019), bv. onvoldoende afgestemd op nood, onjuist, pijnlijk
- 25 % rond **communicatiestijl** (25) (11 in 2020, 6 in 2019), bv. kortaf
- 21 % rond **verlies** van persoonlijke bezittingen of schade (21) (23 in 2020, 12 in 2019), bv. verlies van kledij of juwelen
- 12 % rond **te weinig informatie** (12) (12 in 2020, 6 in 2019), vnl. aan familie
- in mindere mate rond ontslagvoorbereiding (7) en privacy (2)

FINANCIEEL-ADMINISTRATIEVE DIENST

- 21 klachten in totaal. Het aantal klachten **blijft op een gelijkaardig niveau** (23 in 2020, 20 in 2019). Het betreft vooral inhoud van de factuur (8), inningsprocedure (5) en onvoldoende/onjuiste info (3).

OVERIGE DIENSTEN

- Klachten over de **externe ziekenwagendienst** (13) betreffen vooral het verloop van de interventie zelf (4), wachttijd (3) en facturatie (3).
- Een beperkt aantal klachten gaat over de **hoteldienst** (6), de **paramedische diensten** (5) en **apothek** (5).

WAT VERWACHTEN WE VAN DE OMBUDSDIENST?

Bij vragen en meldingen aan de ombudsdienst, verwachten mensen vooral dat de ombudsmedewerker:

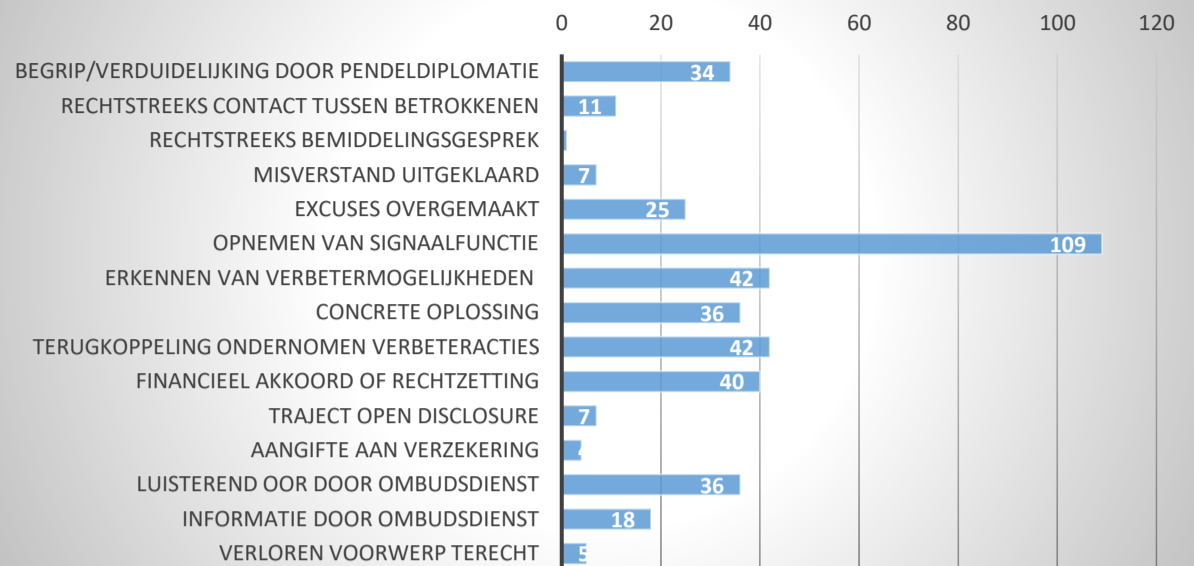
- dit bespreekt met de betrokken medewerker(s) (55 %),
- het probleem signaleert opdat het in de toekomst vermeden kan worden (kwaliteitsverbetering, 17 %),
- informatie biedt (11 %),
- een aanpassing vraagt van de factuur (8 %),
- acties onderneemt na een verlies van bezittingen (7 %) of voorval met schade (3 %),
- een luisterend oor biedt zonder andere acties (7 %).

VERZOENINGSRESULTATEN

Een verzoeningsresultaat is een betekenisvolle stap door de organisatie of zorgverlener die zonder tussenkomst van de ombudsdienst niet zou gezet zijn. Er is sprake van:

- een (gedeeltelijk) verzoeningsresultaat bij 234 meldingen (66 %),
- geen verzoeningsresultaat bij 50 meldingen (14 %),
- een onduidelijke inschatting bij 65 meldingen (18 %).

Acties die bijdragen tot verzoeningsresultaat



74 % VAN DE MELDINGEN IS AFGEWERKT BINNEN 10 DAGEN,
22 % TUSSEN 11 EN 30 DAGEN, 3 % TUSSEN 31 EN 60 DAGEN

VERBETERDOMEINEN (ACTIES ONDERNOMEN EN WORK IN PROGRESS)

- **Vertrouwenspersoon:** aandacht voor **recht op** – en communicatie met – een **vertrouwenspersoon**, in situaties waarbij de aanwezigheid van begeleiders/bezoekers fysiek beperkt wordt omwille van covidmaatregelen
- **Vertegenwoordiger:** alertheid rond **voldoende communicatie met** – en betrekken van – een **vertegenwoordiger** van een patiënt, wanneer ook die aanwezigheid fysiek beperkt is
- **Financiële aspecten:** voldoende proactieve communicatie rond kostprijs en supplementen, correcte werkwijze ondertekening opnameverklaring, digitaal beschikbaar stellen van facturen, zorg aan/omgang met wanbetalers
- **Zorginhoudelijk:** betrokkenheid van/met familie bij palliatieve zorgsituaties, verbetertraject wachttijd chemotherapie
- Stimuleren van **open, opbouwende feedbackcultuur**
- **Bewustwording en reflectie** door bespreking van meldingen met rechtstreeks betrokkenen

VRIENDELIJK, INLEVEND, PROFESSIONEEL?

- 10% van de **klachtmeldingen** gaat over **Vriendelijkheid**, 23% over **Inlevendheid** en 67% over **Professionaliteit**
- 26% van de **positieve meldingen** gaat over **Vriendelijkheid**, 39% over **Inlevendheid** en 35% over **Professionaliteit**

COMPLIMENTEN – INSPIRERENDE UITSPRAKEN

‘De arts was erg attent. Mijn zoon was hysterisch. De arts drong niet aan, zorgde voor een rustige sfeer, terwijl het toch een acute situatie was. De man had ook oog voor mij. Ik was zo blij met dit gebaar.’

‘Het menselijk begrip dat wij mochten ontmoeten.’

‘Ze hebben mijn man naar mij laten bellen na de operatie, terwijl ik ongerust thuis zat te wachten.’

‘Een luisterend oor. Een groot knuffel- en aibaarheidsgehalte.’

‘Ik vond het handelen heel professioneel en ook gepast empathisch. De houding en het handelen van de arts waren een enorme steun op dat moment.’

‘Ik kwam vandaag langs voor een onderzoek. Ik was heel nerveus, maar de verpleegkundige was zó lief voor me. Ze zei: “we gaan dit samen doen”.’

‘Wat goed waren de kleine gesprekken. De ‘small talk’, die helpen wel om de patiënt op zijn gemak te stellen.’

‘Een woord, een blik, een klein gebaar. Het geeft troost bij onze zorgen.’

‘Ik werd hier echt bijgestaan, dit was een oprecht vriendelijke begeleiding.’

‘Ze hebben zelfs mijn haar gewassen, dat onder het gedroogd bloed zat.’

‘De rust en kalmte, de vriendelijkheid van uw onthaal, is héél belangrijk als je als patiënt voor iets onbekends staat. Een héle geruststelling.’

‘Het personeel nam de tijd voor mijn zoon om uit te leggen wat er ging gebeuren – in begrijpelijke taal – én de man stelde mijn zoon gerust. Ook voor dat laatste nam de man de tijd.’

WERKING OMBUDSDIENST 2021 EN ACTIES 2022

- Vormingsmoment door ombudsmedewerker: eethiekpauze MCA ‘Hoezo, recht van klagen?’
- Gevolgde vorming: VVOVAZ vorming ‘wie vertegenwoordigt de wilsonbekwame?’, symposium RZT 25 jaar nucleaire geneeskunde, interne e-learning, pentafasessie ‘op weg naar open disclosure’
- Betrokkenheid bij ethisch comité, stuurgroep informatieveiligheid, overleg nieuwbouw, Qualicor, VIR team open disclosure, provinciaal overleg VVOVAZ
- Registratie transmurale meldingen 2021: 18 klachtmeldingen over andere zorgpartners en 16 meldingen over RZT naar aanleiding van contacten met andere zorgpartners
- Acties en thema’s voor 2022: verdere inbedding open disclosure, 20 jaar patiëntenrechten, invulling I van de VIP missie, betrokkenheid bij zorgpad palliatieve zorg

BEREIKBAARHEID & CONTACT OMBUDSDIENST

- Ombudsmedewerker: Vanessa Vannijvel
- ombudsdienst@rztienen.be, (t) 016 80 35 65
- Kantoor nabij het onthaal van Campus Mariëndal
- Vaste openinguren: elke werkdag van 9 tot 12.30 uur
- www.rztienen.be/nl/complimenten-en-klachten

OVER RZ HEILIG HART TIENEN

- Algemeen ziekenhuis met erkenningsnummer 109, 303 erkende bedden, www.rztienen.be
- 1.080 medewerkers waaronder 163 artsen en 571 medewerkers verpleegkundig departement
- 3 campussen: Mariëndal, St.-Jan, Medisch Centrum Aarschot

RZ Heilig Hart Tienen biedt iedere patiënt professionele zorg aan die als vriendelijk en inlevend ervaren wordt. Met zin voor initiatief gaan onze medewerkers voor hoge kwaliteit en zeer tevreden patiënten.