

Jaarverslag klachten cliënten Wkkgz 2021

H. van Losenoord en S. Graaskamp | 8 april 2022

Pro Persona

Colofon

Samenstellers: H. van Losenoord en S. Graaskamp

Overige bijdragen: Directeuren / secretariaten organisatieonderdelen Pro Persona

Pro Persona 2022

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	4
2	Pro Persona totaal	6
2.1	Aantallen klachten Wkkgz per organisatieonderdeel.....	6
2.2	Aantal klachten waar de klachtenfunctionaris bij betrokken was	6
2.3	Onderwerpen van de klachten	7
2.4	Oplossing bereikt voor klager en zorgaanbieder	7
2.5	Termijn waarbinnen de klacht is afgehandeld	8
2.6	Verbetermaatregelen per organisatieonderdeel.....	8
2.7	Geschillencommissie zorg	8
2.7.1	Vergoeding klachtgeld	9
2.7.2	Overzicht geschillen ingediend bij de geschillencommissie zorg in 2020	9

1 Inleiding

Vanaf 1 januari 2016 is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de Zorg (Wkkgz) van kracht. Voor implementatie van deze wet werd een overgangstermijn van een jaar gegeven. Per 1 januari 2017 behandelt Pro Persona klachten van cliënten volgens de Wkkgz. Pro Persona heeft hiervoor een klachtenreglement Wkkgz opgesteld. Dit reglement is gepubliceerd op de website van Pro Persona.

De Wkkgz sluit aan bij de ontwikkelingen in de zorg. Het is de bedoeling dat het laagdrempelig en oplossingsgericht behandelen van klachten bijdraagt aan (het verbeteren van) de kwaliteit van zorg. Op grond van de Wkkgz kunnen cliënten over een gedraging (dit is een handelen of een nalaten) van een medewerker in het kader van de zorgverlening schriftelijk een klacht indienen bij de zorgaanbieder. Pro Persona heeft ervoor gekozen dat cliënten deze klachten kunnen indienen bij een onafhankelijke klachtenfunctionaris of de directie van de locatie waar zij in behandeling zijn. Dit is laagdrempelig en efficiënt. De cliënt ontvangt binnen zes weken na ontvangst van de klacht (maximaal tien weken) van de directie namens de zorgaanbieder na onderzoek van de klacht een schriftelijke mededeling. In deze brief is met redenen omkleed aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de directie over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en (indien van toepassing) binnen welke termijn maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Cliënten die een klacht indienen kunnen gebruik maken van onafhankelijke klachtenfunctionarissen die gedetacheerd zijn vanuit Quasir. De klachtenfunctionarissen kunnen de klager op zijn verzoek gratis van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.

Dit jaarverslag is opgesteld naar aanleiding van de aangeleverde stukken van de verschillende directies.

In 2021 zijn er 105 klachten op grond van de Wkkgz ingediend. Dit zijn er tien meer dan in 2020. Het grootste aantal van de klachten, 62%, ging over de behandeling. Dit kan dan onder andere gaan over de voorgeschreven medicatie, de gestelde diagnose, de wisseling van behandelaar of het betrekken van de familie en naasten bij de behandeling. Zie hiervoor de tabel in paragraaf 2.2. Van de 105 ingediende klachten is voor 49 klachten (47%) een bevredigende oplossing gevonden voor cliënt en Pro Persona. Voor 12 klachten (11%) is geen bevredigende oplossing gevonden. Dit was ook in 2020 het geval. De overige 42% van de klachten is ingetrokken, was niet ontvankelijk of is nog in behandeling.

De klachtenfunctionaris was bij 63 klachten betrokken. Dit is 60% van de klachten. In het jaarverslag van de klachtenfunctionaris staat een overzicht van klachten waarbij de klachtenfunctionaris is betrokken en hoe vaak de klachtenfunctionaris door cliënten is benaderd voor advies. Deze aantallen zullen afwijken van de aantallen genoemd in het voorliggende jaarverslag, omdat een klager rechtstreeks contact kan opnemen met de klachtenfunctionaris en daarna af kan zien van het indienen van een schriftelijke klacht.

In 2021 zijn geen klachten ingediend bij de geschillencommissie zorg. Wel zijn er in 2021 drie klachten afgehandeld door de geschillencommissie zorg. Deze drie klachten waren reeds in 2020 ingediend. De geschillencommissie heeft de klachten ongegrond of niet ontvankelijk verklaard.

2 Pro Persona totaal

In 2021 heeft Pro Persona in totaal 105 klachten van cliënten of hun vertegenwoordigers op grond van de Wkkgz ontvangen.

Aantal klachten Wkkgz	2021	2020	2019	2018
Behandeling	65	67	69	88
Bejegening	18	15	13	13
Overig	22	13	16	29
Totaal	105	95	98	130

2.1 Aantallen klachten Wkkgz per organisatieonderdeel

Hieronder staat het aantal klachten per organisatieonderdeel per regio vermeld met daarachter de totaalstelling.

2021	Arnhem		Nijmegen		Rivierenland		Veluwe Vallei		Wolfheze	Kairos	Totaal
	PPC	S&N	PPC	S&N	PPC	S&N	PPC	S&N			
Klachten	14	11	21	21	2	4	6	9	14	3	105

2.2 Aantal klachten waar de klachtenfunctionaris bij betrokken was

In totaal was de klachtenfunctionaris bij 63 klachten betrokken. Dit is 60% van het aantal klachten. De klachtenfunctionaris wordt ook rechtstreeks door cliënten benaderd.

Arnhem		Nijmegen		Rivierenland		Veluwe Vallei		Wolfheze	Kairos	Totaal
PPC	S&N	PPC	S&N	PPC	S&N	PPC	S&N			
3	4	19	14	2	3	3	4	8	3	63

2.3 Onderwerpen van de klachten

Onderstaand de onderwerpen met specificatie van de klachten over 2021. Een klacht kan meerdere onderwerpen bevatten. Daardoor kan het totaal aantal in onderstaande tabel hoger zijn dan het aantal klachten vermeld bij 2.1.

Klachten	Arnhem		Nijmegen		Rivieren-land		Veluwe Vallei		Wolfheze	Kairos	Totaal
	PPC	S&N	PPC	S&N	PPC	S&N	PPC	S&N			
Bejegening											
*Door behandelaar	0	1	1	3	0	1	0	1	7	1	15
*Door anderen (bijv. secretariaat)	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	3
Behandeling											
*Medicatie voorschrift	0	1	3	4	0	0	0	1	1	0	10
*Niet eens met diagnose	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	4
*Medisch dossier	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
*Wisseling behandelaar	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
*Betrekken familie en naasten	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	3
*Overig	9	5	11	16	1	4	3	3	0	2	54
Wachttijden	1		0	0	0	0	1	0	1	0	3
Overige	4	3	3	1	1	0	0	3	4	0	19

2.4 Oplossing bereikt voor klager en zorgaanbieder

Oplossing bereikt	Arnhem		Nijmegen		Rivieren-land		Veluwe Vallei		Wolfheze	Kairos	Totaal
	PPC	S&N	PPC	S&N	PPC	S&N	PPC	S&N			
Ja	9	3	2	6	2	3	4	4	13	3	49
Nee	3	2	2	1	0	0	1	3	0	0	12
Klacht niet ontvankelijk	1	0	0	4	0	0	0	0	0	0	5
Klacht ingetrokken	0	2	0	3	0	1	1	0	0	0	7
Klachtbehandeling loopt nog	0	3	17	7	0	0	0	2	1	0	30
Onbekend of klager tevreden is	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2

Er is geen trend zichtbaar als het gaat om klachten die niet naar tevredenheid zijn opgelost. Wel valt op dat er een aantal keer een verzoek tot schadevergoeding niet ontvankelijk is verklaard. Ook valt op dat klachten die zowel een Wkkgz als een Wvkgz karakter hebben, moeilijk naar

tevredenheid kunnen worden opgelost. Ook lijkt de toon van klachten veranderd, grof taalgebruik, agressiever.

2.5 Termijn waarbinnen de klacht is afgehandeld

Van de klachten Wkkgz is 66% binnen 10 weken door Pro Persona afgehandeld. Dit heeft vooral te maken met één cliënt (en de partner namens cliënt) die 22 klachten ingediend heeft bij zowel S&N Zuid en PPC Nijmegen. Deze klachten zijn nog in behandeling. Het streven is nog steeds om 100% klachtafhandeling binnen 10 weken te bereiken.

2.6 Verbetermaatregelen per organisatieonderdeel

Pro Persona Connect

In Ede is door één van de klachten de communicatie m.b.t. de toegang tot het parkeerterrein De Riethorst verbeterd.

In Nijmegen wordt beter toegezien op de naleving AVG.

Wolfheze

- Alert blijven op de kwaliteit van de werkrelatie: de verpleging kan hier een signalerende rol in hebben.
- Maak als behandelaar, als dit nodig is, excuses.
- De samenwerking op het gebied van somatiek op gezette tijden evalueren.
- De communicatie naar de cliënt toe verbeteren

S&N Midden

Als er familie, naasten of derden betrokken worden bij de behandeling, wat Pro Persona heel belangrijk vindt, bespreek dan goed vooraf met de cliënt wat de verwachtingen zijn, het doel en de eventuele risico's.

S&N Zuid

- Het beter betrekken van systeem / naastbetrokkenen van cliënt.
- Het onderzoek naar de ernst van de suïcidaliteit kan worden verbeterd. Er is een aanvullende scholing gestart.

2.7 Geschillencommissie zorg

Een cliënt heeft op grond van de Wkkgz de mogelijkheid om, als hij meent dat zijn klacht in onvoldoende mate is weggenomen na de klachtbehandeling binnen Pro Persona, zijn geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie Zorg (hierna: commissie).

In 2021 zijn geen geschillen voorgelegd aan de commissie.

In 2020 zijn door zes cliënten geschillen voorgelegd aan de commissie. Drie geschillen zijn afgehandeld in 2020 en drie geschillen zijn in 2021 afgehandeld.

In 2016 (het jaar dat de Wkkgz is ingevoerd), 2017, 2018 en 2019 hebben cliënten van Pro Persona geen geschillen ingediend bij de commissie.

2.7.1 Vergoeding klachtgeld

Cliënten van Pro Persona hebben de mogelijkheid om een verzoek in te dienen bij Pro Persona tot vergoeding van het klachtgeld dat betaald moet worden aan de commissie tegelijk met het indienen van een geschil bij de commissie. Een cliënt heeft een verzoek hiervoor ingediend bij de Raad van Bestuur. Dit verzoek is toegewezen.

2.7.2 Overzicht geschillen ingediend bij de geschillencommissie zorg in 2020

Datum	Locatie	Onderwerp geschil	Schadevergoeding gevraagd?	Resultaat en datum afhandeling door commissie
31-03-20	Arnhem	Behandeling	Ja	Schikking (24-04-20)
01-05-20	Nijmegen	Behandeling en bejegening	Ja, verzoek afgewezen	Ongegrond en niet ontvankelijk (22-12-20)
08-10-20	Nijmegen	Bejegening	Neen	Schikking (24-02-21)
26-10-20	Veluwe Vallei	Behandeling en bejegening	Neen	Ongegrond en niet ontvankelijk (12-05-21)
03-12-20	Arnhem	Behandeling en bejegening	Ja, verzoek afgewezen	Ongegrond (21-10-21)
03-12-20	Arnhem	Verzoek om vergoeding verdwenen eigendom	Ja, verzoek afgewezen	Ongegrond (12-05-21)

In 2021 heeft de commissie drie hoorzittingen gehouden. Deze hebben plaats gevonden op een neutrale locatie in Arnhem, omdat cliënt daar (in de buurt) woonachtig was.

De geschillencommissie heeft een bindend advies uitgebracht.