

Klachtenjaarverslag 2020

Formele klachten

Thuiszorg Evital volgt een vaste procedure voor het afhandelen van klachten. Cliënten worden hierover geïnformeerd tijdens het intakegesprek, via de website en via een folder in het zorgdossier.

Thuiszorg Evital ziet elke klacht als een kans voor verbetering. Ondanks onze permanente inspanningen om onze cliënten naar wens en behoefte van uitstekende zorg te voorzien, kan het namelijk voorkomen dat zij niet tevreden zijn met onze dienstverlening. Wij bieden cliënten de mogelijkheid om klachten aan ons kenbaar te maken. Om dit proces zo effectief en efficiënt te laten verlopen, maken wij gebruik van een klachtenregeling en een klachtenfunctionaris.

Indien de cliënt een klacht heeft, dan wendt hij of zij zich bij voorkeur allereerst tot de (contact)persoon of personen tegen wie de klacht zich richt. Het uitgangspunt is om tot een optimale oplossing te komen. Desgewenst kan de leidinggevende of directie daarbij een bemiddelende rol spelen.

Als dit niet leidt tot een (volledige) oplossing, dan kan de klacht worden voorgelegd aan de Klachtenfunctionaris van SPOT. Thuiszorg Evital is namelijk aangesloten bij branchevereniging SPOT, waar de behandeling van klachten voor haar leden gezamenlijk is georganiseerd.

De Klachtenfunctionaris zal een persoonlijk gesprek met de klager aangaan om de klacht te bespreken. Daarnaast zal de Klachtenfunctionaris proberen om de klacht door bemiddeling op te lossen. Wanneer dit niet positief uitpakt, dan zal een overleg worden georganiseerd, waarin klager en Thuiszorg Evital samenkomen om een oplossing te vinden voor de klacht. De Klachtenfunctionaris kan eventueel deskundigen uitnodigen of raadplegen. De Klachtenfunctionaris zal uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht advies uitbrengen.

Indien de klager ondanks de bemiddeling door de klachtenfunctionaris nog steeds niet tevreden is met de afhandeling van de klacht, dan kan de cliënt terecht bij de geschilleninstantie Zorggeschil (www.zorggeschil.nl). Thuiszorg Evital is aangesloten bij deze geschillenorganisatie. Informatie over de procedure is te vinden op onze website www.thuiszorgevital.nl en in de informatiefolder.

Klachten kunnen zowel mondeling, telefonisch als schriftelijk worden ingediend. Wanneer een cliënt een klacht heeft of ergens niet tevreden over is, dan is de eerste stap dat hij/zij dit bespreekt met de medewerker die de hulp of dienst heeft verleend. Als dit geen uitkomst biedt of als de cliënt het gesprek liever niet aangaat, dan kan de cliënt de klacht telefonisch of schriftelijk indienen bij het betrokken team of de directie. Ook kan de cliënt de klacht telefonisch of schriftelijk indienen bij de klachtenfunctionaris van SPOT. Alle door de klachtenfunctionaris ontvangen klachten worden geregistreerd en afgehandeld door de verantwoordelijk manager dan wel teamleider.

Informele klachten

Informele klachten zijn klachten en/of opmerkingen die eenvoudig en snel naar volle tevredenheid van betrokken partijen worden opgelost, zonder dat daar een formele procedure voor noodzakelijk is. De cliënt maakt deze klacht bijvoorbeeld telefonisch kenbaar en de betreffende medewerker kan direct een oplossing bieden. Wanneer de informele klacht is opgelost, zal deze als afgehandeld worden beschouwd. Wij vinden het belangrijk deze klachten te registreren, omdat wij hiervan kunnen leren.

Klachten 2020

Registratie van de klachten (en andere meldingen) vindt plaats in Q-base, een onderdeel van het digitale kwaliteitsmanagementsysteem, dat ons ondersteunt bij onze bedrijfsvoering. Vanuit dit systeem wordt de opvolging van de klachten en de evt. gekozen oplossing gemonitord. Elk kwartaal analyseren wij de klachten en nemen op basis van deze analyse verbetermaatregelen.

Formele klachten

In 2020 zijn er geen klachten bij Thuiszorg Evital gemeld, die door de onafhankelijke klachtenfunctionaris van SPOT zijn behandeld.

Informele klachten

In 2020 zijn er 25 informele klachten gemeld. In de bijlage staat een overzicht van deze klachten. De meeste van deze meldingen zijn telefonisch (56%) of bij een medewerker (44%) binnengekomen en door de betreffende medewerker afgehandeld, door hierover met de cliënt in gesprek te gaan en gezamenlijk te kijken naar een oplossing. De meeste klachten zijn binnen een termijn van 14 dagen behandeld.

De klachten worden ook in het werkoverleg van de afdelingen besproken, met als doel hiervan te leren en (aanvullende) maatregelen te nemen om herhaling te voorkomen.

De klachten hebben vooral betrekking op Zorg uitvoering (40%) communicatie (24%), uitvoering planning (28%)

| Aantal registraties | Type registratie | |
|---------------------|------------------|-------------|
| | Klacht cliënt | % |
| Overig | 2 | 8% |
| Communicatie | 6 | 24% |
| Uitvoering planning | 7 | 28% |
| Voorlichting | 0 | 0% |
| Zorguitvoering | 10 | 40% |
| Totaal | 25 | 100% |

Tabel 1 : Aantal registraties per categorie

Van de klachten die gaan over communicatie, gaat het grootste gedeelte over benadering (33%) en onderlinge miscommunicatie (33%), beide (66%).

| Aantal registraties | Categorie | |
|----------------------------|--------------|-------------|
| Subcategorie | Communicatie | % |
| Benadering | 2 | 33% |
| Met huisarts | 0 | 0% |
| Onderlinge miscommunicatie | 2 | 33% |
| Overig | 2 | 100% |
| Totaal | 6 | 100% |

Tabel 2: Aantal klachten communicatie per subcategorie

De meeste klachten in de categorie communicatie hebben betrekking op benadering. Klagers klagen er bijvoorbeeld over dat ze niet worden geholpen door een door hen gewenste medewerker of een terugkoppeling n.a.v. vraag en/of verzoek.

| Aantal registraties | Categorie | |
|---------------------|---------------------|-------------|
| Subcategorie | Uitvoering planning | % |
| Communiceren | 1 | 14% |
| Te laat | 1 | 14% |
| Te vroeg | 1 | 14% |
| Benadering | 1 | 14% |
| Overig | 3 | 44% |
| Totaal | 7 | 100% |

Tabel 3: Aantal klachten uitvoering planning per subcategorie

In de subcategorie 'uitvoering planning' hebben de meeste klachten te maken met een verkeerde planning of onduidelijke communicatie hierover richting de cliënt. Het komt voor dat hierdoor de zorg te laat of niet door de medewerker, die de cliënt verwacht, wordt uitgevoerd. Sommige klachten komen voort uit het feit dat medewerkers door omstandigheden, zoals file of autopech, een kwartier laten komen dan volgens planning.

Analyse informele klachten

Een aantal klachten valt te verklaren als gevolg van ziekte van medewerkers, waardoor er druk komt te staan op de wel aanwezige medewerkers.

Sommige cliënten verwachten dat medewerkers altijd op exact hetzelfde tijdstip de zorg leveren. In praktijk kan dit niet altijd gerealiseerd worden. De meeste klachten hierover komen van dezelfde 3 cliënten. Deze cliënten hebben als gevolg van hun psychische problematiek veel behoefte aan structuur (dezelfde medewerker op hetzelfde tijdstip). Helaas kunnen we dat niet altijd realiseren op momenten dat de planning onder druk komt, doordat medewerkers ziek zijn, verlof opnemen, scholing volgen of om een andere reden niet ingepland kunnen worden.

Een oorzaak kan ook zijn dat cliënten wenstijden afspreken tijdens de intake of een voorkeur aangeven voor een bepaalde medewerker. De afdeling planning geeft tijdens de intake aan wat op dat moment de mogelijkheden zijn. Tijdens de uitvoering van de zorg veranderen de wensen van de cliënten (soms tijdelijk) of kunnen wij niet altijd waarmaken wat is toegezegd. Communicatie hierover tussen de afdelingen is ook niet altijd goed.

Verbetermaatregelen

1. Begin 2020 voeren we een risicoanalyse uit op het proces planning (dit betreft routes en roosters). We willen eerst helder krijgen welke risico's in dit proces een rol spelen en hoe zwaar deze risico's wegen ('kans op optreden' X 'effect'). Van hieruit nemen we maatregelen om de risico's in het proces te beheersen of elimineren. We verwachten hiermee dat het aantal informele klachten m.b.t. planning en de communicatie hierover zal afnemen.
2. Er is wekelijks overleg tussen de directie en de eerste verantwoordelijk medewerker van iedere afdeling om klachten, signalen en verbetervoorstellen te bespreken en herhaling te voorkomen.
3. Per kwartaal analyseren we klachten met de kwaliteitsmedewerker en directeur om herhaling te voorkomen. Om het meldproces te verbeteren gaan we vanaf 2020 elk kwartaal een interne audit uitvoeren en op basis hiervan verbetermaatregelen nemen.
4. In 2020 zullen medewerkers worden bijgeschoold op het gebied van communicatieve vaardigheden in de bejegening en de omgang met de cliënten. Tijdens elk werkoverleg wordt hier nu ook aandacht aan besteed.
5. In opdracht van Thuiszorg Evital zijn 2 HBO-studenten een onderzoek aan het uitvoeren m.b.t. communicatieproblemen binnen Thuiszorg Evital. Aan het einde van het onderzoek verwachten wij binnen ca. 3 maanden een communicatie-, en een PR-plan, waarbij dit proces ook geïmplementeerd zal worden.

Bijlage: klachtenoverzicht 2020

| Nr. | Categorie | Subcategorie | Datum binnenkomst | Termijn (dagen) | Omschrijving klacht | Wijze van afhandeling | Verbetermaatregel |
|-----|---------------------|--------------|-------------------|-----------------|--|-----------------------|---|
| 1 | Uitvoering planning | Communicatie | 2-3-2020 | 1 | Klacht van cliënt die niet tevreden is dat de medewerker niet op een vast tijdstip komt. | Telefonisch gesprek | Contact opgenomen met de cliënt dat er altijd rekening wordt gehouden met vast wens tijden. Wel onder voorbehouden dat er soms kan uitlopen. Afgesproken grote afwijkingen door bijzondere omstandigheden de cliënt dan door de betreffende medewerker op de hoogte zal worden gesteld. |
| 2 | Uitvoering planning | Te laat | 4-3-2020 | 0 | Klacht van cliënt waarbij er ontevredenheid wordt uitgesproken dat de medewerker vandaag op een later tijdstip is ingepland dan afgesproken. | Telefonisch gesprek | Client is teruggebeld door de verzekeringsadviseur aanvullend zal er door de facilitaire medewerker proces schademeldingen worden geschreven. |
| 3 | Communicatie | Communicatie | 5-3-2020 | 14 | Klacht van cliënt die ontevreden is over de communicatie en afhandeling van schade. Volgens cliënt is de schade afhandeling niet goed opgepakt. | Telefonisch gesprek | Telefonisch contact opgenomen om klacht te bespreken. |
| 4 | Zorguitvoering | Overig | 7-4-2020 | 7 | Klacht van cliënt die aangeeft dat de herindicatie voor HH niet is geregeld door de EVM van de afdeling. | Telefonisch gesprek | Tijdens wekelijks overleg alle klachten van afdeling HH bespreken en nodige acties uitzetten om herhaling te voorkomen. |
| 5 | Uitvoering planning | Benadering | 8-4-2020 | 0 | Client heeft aangegeven dat ze door vaste medewerkers geholpen wil worden i.p.v. steeds verschillende medewerkers voor de schoonmaakwerkzaamheden. | Telefonisch gesprek | Client is door de coördinator als door de afdelingsmanager benaderd. Uitgelegd dat er zoveel mogelijk rekening gehouden zal worden met de wensen van cliënten maar niet mogelijk is om een vast personeel in te plannen. Uitgelegd dat wanneer er sprake is van ontevredenheid de functioneren van medewerker er dan gelijk geschakeld kan worden met de afdelingsmanager en de situatie direct aangepakt zal worden. |

| Nr. | Categorie | Subcategorie | Datum binnenkomst | Termijn (dagen) | Omschrijving klacht | Wijze van afhandeling | Verbetermaatregel |
|-----|---------------------|-----------------|-------------------|-----------------|--|-----------------------|---|
| 6 | Zorguitvoering | Overig | 24-4-2020 | 4 | Client is niet tevreden over de functioneren van de huishoudelijke medewerker. Volgens haar werkt ze niet volgens de planning. | Telefonisch gesprek | Tijdens wekelijkse werkoverleg van afdeling planning en overleg EVM-ers deze klacht bespreken om herhaling van klachten te voorkomen. |
| 7 | Uitvoering planning | Overig | 24-4-2020 | 5 | Client heeft een klacht ingediend over de situatie dat ze te veel verschillende zorgverleners binnen een week heeft gehad. Ook medewerkers met wie zij door taalprobleem niet kon communiceren. | Telefonisch gesprek | Klacht met planners besproken en de client gesproken over de genomen maatregelen. Tijdens wekelijkse overleggen met de EVM-ers alle klachten bespreken om herhaling van zelfde soort klachten te voorkomen |
| 8 | Zorguitvoering | Afspraak gemist | 22-5-2020 | 7 | Client heeft klacht ingediend omdat de zorgverlener niet is komen opdagen | Persoonlijk gesprek | Medewerker is door de leidinggevende benaderd en gevraagd waarom ze niet is geweest. Medewerker gaf aan dat ze niet in haar route client zag staan. Dit komt doordat planning client niet in haar dienst heeft toegewezen. Client benaderd en excuses aangeboden en iom met client aangegeven dat ze vandaag op een later tijdstip zal komen. |
| 9 | Zorguitvoering | Overig | 25-5-2020 | 0 | Klacht van cliënt die niet tevreden is over de huishoudelijke medewerker. Volgens de client is de medewerker langzaam in haar werk en neemt haar werk niet serieus. Hierdoor wil cliënt een ander HO medewerker. | Telefonisch gesprek | Medewerker is aangesproken door de leidinggevende. Client is hierover ingelicht. Bij herhaling van soortgelijke situatie zal de client contact opnemen met de EVM-er. |
| 10 | Communicatie | Benadering | 5-6-2020 | 0 | Client was boos over haar inhaaluren. Volgens onze planning klopte haar inhaal uren en hadden we alles ingehaald. Mw. gaf aan dat ze nog een paar uren had die nog ingehaald moeten worden. | Telefonisch gesprek | Nagekeken in de planning en uitgelegd aan de client dat ze alle inhaaluren heeft gekregen |

| Nr. | Categorie | Subcategorie | Datum binnenkomst | Termijn (dagen) | Omschrijving klacht | Wijze van afhandeling | Verbetermaatregel |
|-----|---------------------|-------------------------|-------------------|-----------------|--|-----------------------|---|
| 11 | Zorguitvoering | Overig | 8-6-2020 | 2 | Client heeft geklaagd dat de HO medewerker niet haar volledige dienst is gebleven en vind tevens ook de manier van communiceren niet vriendelijk verlopen met de medewerker. | Telefonisch gesprek | Contact met medewerker opgenomen door de leidinggevende. Vanuit planning is er een andere HO medewerker voor client geregeld. |
| 12 | Communicatie | Onderlinge communicatie | 8-6-2020 | 7 | Client belde op en vroeg waarom er nog steeds niemand is langs geweest. Miscommunicatie tussen ZA en Verzorgende. | Telefonisch gesprek | Duidelijke communicatie onderling/ afgestemd met medewerkers |
| 13 | Overig | Overig | 9-6-2020 | 8 | Client geeft aan dat zij het gevoel dat er onderscheid wordt gemaakt tussen cliënten. Client wil in verband met gezondheidsklachten alleen vaste medewerkers. | Persoonlijk gesprek | Uitgelegd dat er 1 beleid is binnen Evital en dat dit voor alle cliënten geldt; er wordt altijd geprobeerd om zoveel mogelijk rekening te houden met de wensen van een cliënt, maar dat er geen belofte gedaan kan worden voor vaste medewerkers en dat alle medewerkers geaccepteerd moeten worden. Er zijn natuurlijk altijd uitzonderingen en individuele, gezondheid gerelateerde klachten om hiervan af te wijken. |
| 14 | Uitvoering planning | Overig | 17-7-2020 | 7 | Door een fout in het Nedap systeem was de planning bij een client niet zichtbaar voor de medewerker. Hierdoor is er door de client een klacht binnengekomen | Telefonisch gesprek | Afgestemd met Adcase hoe het probleem is ontstaan en afspraak gemaakt met afdeling planning dat er een extra controle zal plaatsvinden. Client is benaderd en de zorg hervat. |
| 15 | Uitvoering planning | Overig | 17-7-2020 | 3 | Client heeft gebeld dat er niemand is geweest voor avondzorgmoment. Na controle bleek client helemaal niet te zijn ingepland. | Telefonisch gesprek | Zorg coördinator heeft uiteindelijk iemand kunnen regelen om alsnog de avondzorg te kunnen verlenen. Gekeken naar geschiedenis van planning, nieuwe za medewerker heeft de routes willen aanpassen waarna routes automatisch zijn gewijzigd. Medewerker hierop aangesproken en uitleg gegeven. Aantal dagen meegekeken en inwerktraject aangepast. |

| Nr. | Categorie | Subcategorie | Datum binnenkomst | Termijn (dagen) | Omschrijving klacht | Wijze van afhandeling | Verbetermaatregel |
|-----|---------------------|-------------------------|-------------------|-----------------|---|-----------------------|---|
| 16 | Zorguitvoering | Overig | 27-7-2020 | 0 | Client heeft klacht gemeld dat de medewerker later is aangekomen dan de planning. | Persoonlijk gesprek | EVM-er heeft dit opgepakt en iom de medewerker achter gekomen dat er een half uur vertraging was. Medewerker afgesproken dat er bij uitloop ook de client hiervan op de hoogte gesteld moet worden. Dit ook afgestemd met de client. |
| 17 | Communicatie | Onderlinge communicatie | 17-8-2020 | 14 | Client heeft vorige week 2 x naar Evital gebeld en is door de medewerker belofte gedaan dat ze teruggebeld zou worden. Ze heeft niets vernomen en was hier enorm boos over. | Telefonisch gesprek | Client is teruggebeld door de betreffende medewerker en het probleem is opgelost. Ter voorkoming van soortgelijke situaties afgesproken met de medewerker om dit soort afspraken ook in de agenda te noteren. |
| 18 | Overig | Overig | 15-10-2020 | 0 | Client was boos omdat de wijkverpleegkundige weigerde om een warm Turks gerecht niet ging maken. | Persoonlijk gesprek | Client is benaderd door de leidinggevend en geïnformeerd over de regels. |
| 19 | Uitvoering planning | Te vroeg | 16-10-2020 | 0 | Dochter van de client heeft klacht ingediend dat het zorgmoment voor haar moeder te vroeg was ingepland. | Persoonlijk gesprek | Gesprek met planning over mogelijkheid mw. op gewenst tijdstip te plannen. Na afstemming is de client teruggebeld en hierover ingelicht. |
| 20 | Communicatie | Benadering | 26-10-2020 | 0 | Client heeft klacht ingediend dat volgens haar de zorg medewerker ontevreden over haar niet met de leidinggevende hoeft af te stemmen. | Persoonlijk gesprek | Zorg coördinator heeft zowel met de medewerker als client gesproken. Het gesprek is goed afgerond en duidelijk afgesproken dat de medewerker voortaan direct met de client zal afstemmen. Zorg coördinator zal ook tijdens maandelijks overleg meer aandacht geven aan interne training 'communicatie'. |
| 21 | Zorguitvoering | Benadering | 26-10-2020 | 0 | Client had een klacht ingediend bij de wijkverpleger over een medewerker. Volgens client is deze klacht niet goed opgepakt. | Persoonlijk gesprek | Leidinggevende heeft dit besproken met de betreffende medewerker. Duidelijke afspraken gemaakt en de klachtenprocedure nogmaals onder de aandacht gebracht en zal ook tijdens vergadering met zorgmedewerker het kwaliteitsmanagementsysteem uitgelegd worden. |

| Nr. | Categorie | Subcategorie | Datum binnenkomst | Termijn (dagen) | Omschrijving klacht | Wijze van afhandeling | Verbetermaatregel |
|-----|----------------|------------------|-------------------|-----------------|--|-----------------------|--|
| 22 | Zorguitvoering | Onvolledige Zorg | 26-10-2020 | 0 | Dochter van de client is ontevreden dat de medewerker niet geholpen heeft met het voorbereiden van de lunch en dat echtgenoot dit moest doen. Volgens dochter is echtgenoot niet in staat om dit goed te doen. | Persoonlijk gesprek | Zorg coördinator heeft een persoonlijk gesprek gevoerd met de medewerker en dit klacht besproken waarbij de werkwijze is uitgelegd en dit probleem kan voorkomen door de zorgplan goed door te nemen. Tijdens overleg met zorgmedewerkers deze situatie ook bespreken en onder de aandacht brengen zodat het voorkomen kan worden. |
| 23 | Communicatie | Overig | 6-11-2020 | 0 | Client was niet blij dat de start zorg lang heeft geduurd. | Persoonlijk gesprek | Deze klacht is op directieniveau opgepakt en besproken met de EVM-ers hoe dit is ontstaan en onderzocht naar de kern van het probleem. Afdeling P&O is betrokken waarbij er aanvullende activiteiten zijn toegevoegd aan deze klacht. <ol style="list-style-type: none"> 1. Werving en selectie moet beter en sneller verlopen. Banensite als aanvullend pakket gekocht. 2. EVM-ers moet de coördinatie van hun afdeling goed coördineren. Werkwijze is aangepast. |
| 24 | Zorguitvoering | Onvolledige Zorg | 23-11-2020 | 0 | Client heeft geklaagd dat ze zorgmedewerkers niet heeft geholpen met voorbereiden van maaltijd en afwas. | Persoonlijk gesprek | Medewerker heeft besproken met de client en aangegeven dat hij zijn werkzaamheden vanuit het zorgplan moet uitvoeren. Indien er meer zorgvraag is dit dan in eerste instantie afgestemd moet worden met de wijkverpleegkundige. Op verzoek van client afspraak gemaakt met de wijkverpleegkundige. |
| 25 | Zorguitvoering | Benadering | 23-11-2020 | 0 | Client had meningsverschil met de medewerker en verliep het gesprek volgens haar niet vriendelijk | Persoonlijk gesprek | Medewerker deze klacht besproken. Besloten om tijdens overleg met zorgmedewerkers communicatietrainingen te herhalen en deze competentie ook mee te nemen als onderdeel in het beoordelingsformulier. |