

Jaarverslag klachten 2009

Patiëntenservice

Onder een klacht verstaat het UMC Utrecht een uiting van onvrede over de kwaliteit van zorg, behandeling of dienstverlening.

Totaal aantal klachten

	2005	2006	2007	2008	2009
Aantal klachten	466	353	368	441	447
Aantal klagers	304	258	261	331	331

Een klager kan over één of meerdere onderwerpen en afdelingen een klacht indienen. Daarom is het aantal klachten groter dan het aantal klagers.

Soort klachten, meldingen en interventies

In onze klachtenregistratie wordt onderscheid gemaakt tussen klachten, meldingen en interventies. De klachten worden op aspect geregistreerd. Hiermee wordt differentiatie aangebracht in de onderwerpen.

Hoofdaspect Klachten	Aantal 2009
Vaktechnisch handelen	142
Organisatie	103
Relatie	52
Informatie en voorlichting	44
Hotelfunctie	14
Financiën	11
Algehele onvrede	1
Totaal	367

Evenals in 2008 hebben de meeste klachten betrekking op de onderwerpen vaktechnisch handelen, organisatie en relatie

Hoofdaspect Meldingen	Aantal 2009
Organisatie	23
Hotelfunctie	9
Vaktechnisch handelen	9
Relatie	8
Informatie en voorlichting	4
Financiën	-
Algehele onvrede	-
Totaal	51

Bezoekers en patiënten hebben de mogelijkheid suggesties en signalen ter verbetering te melden bij Patiëntenservice. Dit kan diverse zaken betreffen. De nadruk ligt echter vooral op de algemene accommodatie in de openbare ruimtes, parkeergelegenheid, de fietsenstalling, de (telefonische) bereikbaarheid, wachtlijsten en de toegangstijden voor poliklinische consulten.

Hoofdaspect Interventies	Aantal 2009
Informatie en voorlichting	10
Organisatie	8
Vaktechnisch handelen	4
Relatie	3
Financiën	1
Hotelfunctie	-
Algehele onvrede	-
Totaal	27

Door een interventie te plegen kan Patiëntenservice vaak direct het probleem oplossen. Dit is efficiënter voor de klager dan het inzetten van een officieel bemiddelingstraject. Door middel van extra service zoals aandacht, doelgerichte informatie en directe actie voelen patiënten zich vaak voldoende geholpen, waardoor het indienen van een klacht voor hen niet meer nodig is

Klachten per divisie

Divisie / Directie	2005	2006	2007	2008	2009
Beeld	17	18	12	20	12
Biomedische Genetica	3	0	1	0	3
Facilitair Bedrijf	16	15	8	27	17
Hart en Longen	24	20	42	21	25
Heelkundige specialismen	157	102	130	98	106
Hersenen	27	39	31	40	56
IC Centrum	1	3	6	3	4
Informatietechnologie				1	0
Informatievoorziening en Financiën	6	12	7	4	6
Interne Geneeskunde en Dermatologie	73	54	42	42	47
Julius Centrum	3	1	4	1	2
Kinderen	72	36	36	33	31
Lab en Apotheek	7	7	10	9	8
Perioperatieve Zorg en Spoedeisende Hulp	38	23	22	45	31
Raad van Bestuur	2	5	1	0	2
Vrouw en Baby	20	18	16	15	17
Totaal	466	353	368	358	367

Doel en resultaat klager

Doel klager	Aantal	Resultaat klager
Andere behandelaar	3	3
Erkenning /excuus	47	120
Uitleg / aandacht	163	225
Verbetering communicatie	44	6
Verbetering kwaliteit	158	21
Tegemoetkoming kosten	15	2
Second opinion	1	-
Anders	16	10

Uit deze cijfers blijkt dat het doel dat de klager voor ogen had niet altijd wordt bereikt. Dit wil niet zeggen dat de klager daardoor ontevreden is met het resultaat. Uit de bemiddeling blijkt dat het goed informeren van klagers tot verheldering van situaties kan leiden en daarmee tot begrip en tevredenheid. Tevens krijgt de klager vaker erkenning voor zijn onvrede en excuses aangeboden dan verwacht.

Wijze afhandeling van de klachten

Patiëntenservice ontvangt en behandelt klachten op verschillende manieren. Dit is in de meeste gevallen afhankelijk van de aard en complexiteit van de klacht.

Afhandelingwijze	2005	2006	2007	2008	2009
Schriftelijk	124	158	193	286	300
Gesprek met de medewerker en Patiëntenservice	21	8	13	11	18
Gesprek met de medewerker zonder Patiëntenservice	10	5	4	15	15
Telefonisch	130	77	44	44	24
Alleen registratie	19	8	6	2	3

Van bemiddeling naar Klachtencommissie

In 2009 heeft 1 klager besloten om na bemiddeling zijn klacht ook voor te leggen aan de Klachtencommissie

Ontwikkelingen in 2009

Koppeling MIP meldingssysteem en klachtenregistratieprogramma

In 2009 is in samenwerking met de DIT een koppeling gerealiseerd tussen het MIP meldingssysteem (IMS) en het klachtenregistratieprogramma (RegiPro).

Deze koppeling maakt het mogelijk om inzichtelijk te krijgen bij welke patiënten sprake is geweest van zowel een MIP melding als een klachttraject. Dit levert aanvullende zinvolle informatie op.

1. Bij bepaalde patiënten lijkt binnen het zorgtraject een opeenvolging van incidenten, miscommunicaties en problemen op te treden
2. Op sommige afdelingen vinden binnen een bepaalde periode opvallend veel klachten en incidenten plaats

Door het management van de divisies hiervan op de hoogte te stellen is het wellicht mogelijk de situaties te doorbreken op individueel niveau of op afdelingsniveau.

Mogelijkheid tot digitaal melden van ervaringen en complimenten

Sinds 2009 is het mogelijk om op de website van het UMC Utrecht ervaringen en complimenten te melden. Deze worden door Patiëntenservice doorgezonden aan de betreffende afdeling en tevens geregistreerd in het klachtenregistratieprogramma. Hiermee krijgen de divisies extra informatie over de geboden zorg en behandeling. In 2009 zijn er 32 ervaringen geregistreerd. De onderwerpen zijn divers van aard. De meerderheid betreft echter complimenten over behandelingen en opmerkingen over organisatorische aspecten.