

2022 Jaarverslag

Erisietsmisgegaan.nl



Klachtenbehandeling

03 Preventie en klachtenopvang

04 Onze visie en missie

05 Onze leden

06 Dienstverlening

07 Meldingen van onvrede

08 Geschillencommissie

09 Verbetercyclus

10 Nawoord

“Overal waar professionals iedere dag gedreven hun werk uitvoeren kan er iets mis gaan. Dat is vervelend. De kunst is om zo snel mogelijk een oplossing te vinden en het vertrouwen wederzijds te herstellen.”

Erisietsmisgegaan.nl is opgericht met het doel te voorzien in een in alle opzichten laagdrempelig alternatief voor de gang naar de rechter als het gaat om conflicten tussen cliënt en zorgverlener: betaalbaar én toegankelijk. Met preventie als uitgangspunt. We voorzien dan ook niet alleen in een door het ministerie van VWS erkende geschillencommissie, maar ook in een zorgvuldig traject om de gang naar de geschillencommissie te voorkomen.

Onze visie en missie

Onze visie

We zijn er voor de zorgverlener met informatie en coaching in het omgaan met klachten en voor de cliënt om te luisteren, de onvrede of klacht te verwoorden en het vertrouwen in de zorgverlener te herstellen. We werken zoveel mogelijk digitaal via een beveiligd platform, online en telefonisch. Wij zijn 5 dagen per week telefonisch bereikbaar en waar nodig leveren wij door het hele land ervaren klachtenfunctionarissen, bemiddelaars en een erkende geschillencommissie en klachtencommissie Jeugdwet.

Onze missie

Onze missie is om in een vroegtijdig stadium onvrede van gebruikers van de gezondheidszorg vanuit een onafhankelijke neutrale positie om te buigen naar herstel van vertrouwen en op deze manier klachten en het inschakelen van de geschillen- of klachtencommissie te voorkomen en daar waar nodig deskundig te begeleiden. De toegankelijkheid van onze dienstverlening zorgt ervoor dat cliënten die een probleem ervaren met hun zorgaanbieder ons snel weten te bereiken. Vanuit onze neutrale positie helpen wij de cliënt bij het verwoorden van de onvrede en de zorgverlener bij het verwoorden van de reactie en bewaken wij de naleving van de klachtenregeling.

2. Onze leden

Aangesloten zorgverleners

Het verslagjaar 2022 laat een groei zien ten aanzien van het aantal aangesloten zorgverleners:

Op 31 december 2021 waren 4700 zorgverleners aangesloten en op 31 december 2022 6791 zorgverleners.

De solistisch werkende zorgverleners vertegenwoordigen een zeer divers palet aan deelsectoren in de zorg:

verpleegkundigen, verzorgenden, helpenden, begeleiders, psychologen, pedagogen, psychotherapeuten, gedragsdeskundigen, artsen, tandartsen, mondhygiënisten, kraamverzorgenden, paramedisch personeel en leveranciers van medische hulpmiddelen. De kleine en middelgrote zorgaanbieders zijn vooral werkzaam in de mondzorg, de jeugdzorg en de GGZ.

Voor alle aangesloten zorgverleners geldt dat zij en hun cliënten een beroep kunnen doen op de klachtenfunctionaris van Erisietsmisgegaan.nl. Ook kunnen hun cliënten een geschil ter beoordeling voorleggen aan de Geschillencommissie Erisietsmisgegaan of, in geval van een jeugdklacht, aan de Klachtencommissie Jeugdwet.

Dienstverlening

Informatie aan de leden

In het verslagjaar hebben we onze leden opnieuw tips gegeven over hoe om te gaan met onvrede van cliënten, onvrede te voorkomen, en aandacht te besteden aan de werk-privé balans zowel fysiek als mentaal. Ook informatie over het melden van incidenten en het verschil tussen een complicatie, incident en een calamiteit hadden aandacht. Informatie over de eisen van de Wkkgz en de Jeugdwet zijn een terugkerend thema. Leden kunnen vragen of knelpunten voorleggen voor advies.

Veilig digitaal werken

Ook in 2022 hebben we veel aandacht besteed aan veilig digitaal werken. De kracht zit in de herhaling. In onze nieuwsbrieven besteden we aandacht aan veilig digitaal werken en de risico's voor zorgprofessionals. De medewerkers hebben in 2022 een bijscholingstraining gevolgd. Erisietsmisgegaan.nl maakt voor haar communicatie gebruik van een beveiligde omgeving met een SSL certificaat en 2 factor authenticatie en een extra veilige gegevensoverdracht via Secudoc.

Certificering

Alle klachtenfunctionarissen van erisietsmisgegaan.nl zijn VKIG gecertificeerd.

De vertrouwenspersoon LVV gecertificeerd.

Erisietsmisgegaan.nl is ook in 2022 ISO 27001 en NEN 7510 gecertificeerd,

Meldingen van onvrede

In 2022 zijn 58 meldingen van onvrede bij ons in behandeling genomen. Hiervan hebben 11 betrekking op de jeugdzorg.

De aard van de meldingen was als volgt:

- 12: Communicatie - bejegening
- 18: Organisatorisch - niet nakomen van afspraken – te hoge facturen
- 15: Zorginhoudelijk
- 8: Combinatie van aspecten
- 5: Schending privacy

Eind 2022 zijn 4 onvredemeldingen nog niet afgerond.

Bij jeugdzaken gaat het vooral om problemen rond de omgangsbegeleiding, opvoedondersteuning en de communicatie tussen betrokkenen. Het vastleggen van afspraken en het nakomen hiervan is een aandachtspunt.

Uit reacties blijkt dat zowel zorgverleners als cliënten de neutrale begeleiding bij de klachtafhandeling waarderen en dat de begeleiding bijdraagt aan het vinden van een voor alle betrokkenen acceptabele oplossing. Hoewel het door de COVID problematiek niet altijd mogelijk was om op locatie een afspraak te maken, bleek een online video overleg een acceptabel alternatief.

Zorgverleners hebben naast het aanbieden van excuses, erkenning van het probleem en terugbetalen van de kosten een aantal verbeterpunten geformuleerd om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen en om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

Erisietsmisgegaan levert een format voor het registreren van een incident, het maken van een verbeterplan en het monitoren van de daadwerkelijke invoer (PDCA cyclus). Indien nodig kunnen deze documenten gebruikt worden voor een melding aan de Inspectie.

In de praktijk zien we dat onafhankelijke bemiddeling pas laat in het proces wordt gevraagd. Dan kan er al sprake zijn van escalatie en ernstige schending van het wederzijds vertrouwen. Dat is jammer. Hoe eerder onder neutrale begeleiding hoor en wederhoor plaatsvindt en betrokkenen met elkaar kunnen werken aan de relatie of het oplossen van een probleem, hoe groter de mogelijkheden om het vertrouwen te herstellen.

Geschillencommissie

In de geschillencommissie van Erisietsmisgegaan.nl zijn een onafhankelijk voorzitter en veertien onafhankelijke leden benoemd vanuit het perspectief van de zorgvragers, respectievelijk zorgverleners. De leden van de commissie zijn een afspiegeling van de beroepenvelden van de zorgverleners die bij Erisietsmisgegaan.nl zijn aangesloten.

De samenstelling van de commissie die het geschil gaat behandelen wordt bepaald naar gelang de aard van het geschil, waarbij het perspectief van de zorgvrager en zorgverlener evenredig vertegenwoordigd zijn.

Voorafgaand aan het indienen van een geschil vindt eerst bemiddeling plaats, waarbij de klachtenfunctionaris een belangrijke rol speelt om het wederzijds vertrouwen te herstellen en naar oplossingen te zoeken. Meestal wordt daardoor de gang naar de commissie voorkomen.

Onderdeel van het voortraject is het geven van neutrale informatie over de mogelijkheid om een geschil voor te leggen aan de geschillencommissie. Hierbij wordt het bindend karakter van een uitspraak inclusief de betekenis daarvan en de mogelijkheid van een schadevergoeding besproken. Voorafgaand aan het daadwerkelijk voorleggen van een geschil aan de commissie wordt de zorgvrager hierover schriftelijk geïnformeerd en tekent de zorgvrager voor begrepen.

In het verslagjaar 2022 is eind november één geschil voorgelegd aan de geschillencommissie en zijn er geen klachten voorgelegd aan de klachtencommissie Jeugdwet. Het in het verslagjaar ingediende geschil ging over declaraties, communicatie en het eenzijdige beëindigen van de zorgverlening. Het geschil is in het verslag jaar behandeld. De uitspraak wordt na verzending aan de betrokkenen in geanonimiseerde vorm gepubliceerd op de website van Erisietsmisgegaan.nl

Bij het sluiten van het verslag jaar is de uitspraak van de geschillencommissie nog niet bekend.

Verbetercyclus

Verbetercyclus

Meldingen van onvrede zijn belangrijk voor het leren van deze meldingen en het verbeteren van de kwaliteit van de zorgverlening. Erisietsmisgegaan.nl levert een format waardoor haar leden klachten en incidenten kunnen registreren en kunnen analyseren. Tevens kunnen zij op deze manier reflecteren en een verbeterplan maken. Waarbij het daadwerkelijk implementeren en monitoren van de verbetering de kwaliteitscyclus rond maakt.

Intervisie

De leden van de geschillencommissie zijn in het verslagjaar twee keer bij elkaar gekomen voor een intervisie en casuïstiek bijeenkomst.

Clientvertrouwenspersoon

Sinds 2021 heeft Erisietsmisgegaan een gecertificeerd vertrouwenspersoon toegevoegd aan het team. Cliënten van de aangesloten zorgverleners kunnen een beroep doen op de vertrouwenspersoon en in vertrouwen ervaringen over ongewenst en grensoverschrijdend gedrag van zorgverleners bespreken en advies vragen.

De vertrouwenspersoon maakt een separaat jaarverslag voor de aangesloten zorgverleners.

Nawoord

Overal waar professionals iedere dag gedreven hun werk uitvoeren kan er iets mis gaan.

Dat is vervelend. De kunst is om zo snel mogelijk een oplossing te vinden en het vertrouwen wederzijds te herstellen.



www.erisietsmisgegaan.nl
info@erisietsmisgegaan.nl

Erisietsmisgegaan.nl is een initiatief van
Axell Claims Group B.V. Alle rechten
voorbehouden.

© 2023