

LEREN VAN KLACHTEN – PUNTEN VOOR UW AGENDA VOOR DE TOEKOMST

SKGN Minisymposium 'Van klacht naar kwaliteit' 12 november 2018

Tijdens het symposium hebben de aanwezigen op briefjes punten ingebracht die zij belangrijk vinden om in 2019 op de agenda te zetten. Het zijn aandachtspunten en acties om de kwaliteit van de zorg en de kwaliteit van de omgang met klachten (ongenoegens) te verbeteren. Hieronder is de 'oogst' weergegeven, min of meer ingedeeld naar niveau van integraal klachtenmanagement en ingedeeld naar 'type' deelnemer. Laat u door deze ideeën inspireren om op uw locatie of in uw team plannen te maken en aan de slag te gaan..

Niveau Klachtenmanagement	Cliëntenraden	Werkvloer medewerkers	Management en staf	Klachteninstanties vp – klf - klc
Organisatie en toegang	<ul style="list-style-type: none"> Ga als cliëntenraad informeel eens even op de koffie, bijv. in de huiskamer; dan hoor je genoeg. Communiceer tijdig en open over evt. klachten. Zorg voor een veilige omgeving om dit te kunnen doen. Open communiceren over inhoud en opvolging klachten. 	<ul style="list-style-type: none"> Cliëntenraad bij themamaaltijden. Veilige, open cultuur. Klacht omdopen in 'signalering'. 	<ul style="list-style-type: none"> Informatieavonden voor mantelzorgers. Alle familie van bewoners van het verpleeghuis om twee positieve en twee negatieve aspecten vragen. Per afdeling in het verpleeghuis een bijeenkomst in minivorm zoals hier vanmiddag. Gesprek organiseren tussen cliënten, familie, medewerkers en vrijwilligers. Doen wat beloofd is. 	<ul style="list-style-type: none"> Veilige omgeving is van ons allemaal. Veiligheid voor bewoners en medewerkers. Onderstroom !!
Omgang zorgverlener met klager	<ul style="list-style-type: none"> Signalen oppakken voordat het echte 'klachten' worden; door team b.v. 		<ul style="list-style-type: none"> Zo vroeg mogelijk signalen opvangen. Aandacht voor medewerkers: belang onder de aandacht brengen van de signalen. Veel scholing over deze zaken naar 't personeel. 	<ul style="list-style-type: none"> Investeren in kundigheid medewerkers om signalen te onderkennen.

Niveau Klachtenmanagement	Cliëntenraden	Werkvloer medewerkers	Management en staf	Klachteninstanties vp – klf - klc
Omgang zorgverlener met klager			<ul style="list-style-type: none"> • Veilig klimaat van melden en vanuit team oplossingen bedenken. 	
Opvang	<ul style="list-style-type: none"> • Gesprekken met mantelzorgers (informeel).¹ • Zorg dat je cliënt en familie goed leert kennen. Dan is het resultaat zichtbaar in de kwaliteit. 	<ul style="list-style-type: none"> • Veel contact met mantelzorgers. • Echt leren kennen van cliënt en familie. • Laagdrempelig 'peilen' van tevredenheid. 	<ul style="list-style-type: none"> • Uitgebreide intake, zo mogelijk met levensloop. • Cliënt en mantelzorger echt 'zien' en aandacht geven. 	
Bemiddeling	<ul style="list-style-type: none"> • Zorgvuldige procesgang (wel bekend). 			
Bijdrage aan kwaliteitsverbetering	<ul style="list-style-type: none"> • Structuur van kwaliteitsindicatoren duidelijk maken. • Vraag tips aan zorgverleners: welke belemmeringen ervaren zij en hoe kun je de wegnemen? • Aandachtspunten oppikken en die bespreekbaar maken. • Op welke manier komen klachten, meldingen, exitinterview en enquêtes samen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Wekelijkse evaluatie met zorgmedewerkers. • MIC-meldingen per team bespreken en reflecteren tijdens teamoverleg. • Vaker op een teamoverleg laten terugkomen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Beter of meer vastleggen van een ongenoegen! • Overzicht van signalen en klachten als info naar teams brengen; gesprek over wat wordt herkend. • Vraag over klacht en kwaliteit inbrengen in de teammonitor, zodat team kan bespreken of en wat ze op de agenda willen. • Structuur maken zodat signalen bij directie komen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Laagdrempelig registreren. • Delen en leren van ongenoegen/klachten op teamniveau en dan verder in de organisatie.

¹ Voorbeeld: twee medewerkers hielden afstudeeropdracht tijdens high-tea; dan kun je allemaal signalen kwijt.

Niveau Klachtenmanagement	Cliëntenraden	Werkvloer medewerkers	Management en staf	Klachteninstanties vp – klf - klc
Bijdrage aan kwaliteitsverbetering	<ul style="list-style-type: none"> • Opvolgende acties. • Betrek degenen die verbetering(en) gaan waarmaken erbij! • Besproken ongenoegens met andere teams en bewoners bespreken; om het om te zetten in een positieve boodschap. 	<ul style="list-style-type: none"> • Audits op geselecteerde onderwerpen. • Duidelijke afspraken over uitvoering zorgleefplan. • Specifieke doelen/hulpvragen cliënten en algemene dagelijkse gebeurtenissen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Verbetermaatregelen en die weer toetsen (PDCA). 	<ul style="list-style-type: none"> • Klacht meteen signaleren bij directie/management. Vervolgens analyseren wat is gebeurd en vervolgens gezamenlijk verbeterpunten formuleren (breed).