

Omgaan met klachten

Als ziekenhuismedewerker verricht je dagelijks veel handelingen. Soms gaat het daarbij, ondanks alle goede bedoelingen, mis. Dit kan leiden tot een klacht. Of de klacht terecht is of niet, meestal zul je vanuit je functie moeten reageren. Met deze folder willen wij je informeren over de procedure en tips geven om te reageren op een klacht.

Het omgaan met klachten hoeft niet per definitie moeilijk of lastig te zijn. Wel is het voor de meeste hulpverleners vaak even slikken als je bij een klacht betrokken raakt. De eerste reactie is vaak verbazing of verontwaardiging, omdat je naar jouw idee wel voldoende aandacht aan de patiënt hebt geschonken. Een klacht kan daarom leiden tot gevoelens van boosheid, verbazing en teleurstelling. Het is dan vaak lastig om goed te reageren.

Het bagatelliseren van een klacht, de bezwaren van tafel vegen, ontkennen of helemaal niet reageren kan er toe leiden dat mensen volharden in hun standpunten. In de beleving van de patiënt komt de geboden zorg niet overeen met zijn verwachtingen. Als deze patiënt vervolgens de indruk krijgt dat er niet serieus met zijn klachten wordt omgegaan, wordt hij bevestigd in het negatieve beeld dat hij al van een medewerker of afdeling had. Om dit te voorkomen is het belangrijk klachten zo goed mogelijk aan te pakken. Overal waar gewerkt wordt, gaan er dingen verkeerd, ook klagers realiseren zich dat. Hoe je daar vervolgens als hulpverlener of afdeling mee omgaat, laat zien of je wilt leren van klachten.

Leren van klachten

Als ziekenhuis willen wij met elkaar leren van ingediende klachten. Ook willen wij ondersteuning kunnen bieden aan collega's tegen wie een klacht is gericht. Dit kan als er een open communicatie over klachten mogelijk is. Daarom is afgesproken dat het management na binnenkomst van een klacht daarvan een kopie ontvangt. Het voordeel is dat het management in een vroeg stadium op de hoogte is van een klacht en eventueel een rol kan spelen om tot een goede afhandeling te komen. Ook het leren van klachten wordt hiermee in een vroeg stadium gestimuleerd.

Vertrouwenspersoon

Als je de klacht als zeer belastend ervaart, geef dat dan tijdig aan bij collega's of leidinggevende en vraag om ondersteuning.

Je kunt ook een beroep doen op de vertrouwenspersonen.

Voor de medische staf is daarnaast óók de heer F. Wiersma, medisch psycholoog, beschikbaar als vertrouwenspersoon tijdens een klachtenprocedure. De heer Wiersma was voorheen werkzaam als hoofd medische psychologie in Ziekenhuis Gelderse Vallei. Hij is bereikbaar via (0318) 61 67 73.

Tip:

Extra informatie is ook te vinden op ZiP in het protocol 'Opvang na een schokkende ervaring'.

Hoe ga je als medewerker om met klachten?

Bij het omgaan met klachten gaat het in principe om kritiek geven en kritiek ontvangen. De patiënt uit zijn klachten door het geven van kritiek en doet dit soms niet zo tactisch. Zo komt het voor dat een patiënt al zijn kritiek opspaat of hij kiest voor het geven van kritiek op een ongelukkig moment. Dit maakt het vaak moeilijk voor een medewerker om met de kritiek om te gaan. Je eigen emoties moeten vaak eerst een plaats krijgen, voordat je je in een klagende patiënt kunt verplaatsen.

Tips bij persoonlijke klachten...

- neem een klacht altijd serieus
- luister goed naar de klager. Neem een open en geïnteresseerde houding aan
- toon empathie
- in plaats van jezelf verdedigen is het meestal beter om te zeggen wat de kritiek je doet; dat wil zeggen aangeven wat je gevoel over de kritiek is (verbazing/teleurstelling)
- probeer je te verplaatsen in de positie van de klager
- vraag door als je de bezwaren van een ander niet begrijpt of je er niet in kunt verplaatsen
- probeer of je de klager kunt helpen. Gaat het om een klacht tegen jou persoonlijk, probeer er dan eerst samen uit te komen
- gaat het om een klacht tegen de afdeling, roep dan de hulp van een leidinggevende (unithoofd) in
- als de klacht over iemand anders gaat, geef dan geen oordeel en doe geen uitspraak over diens optreden, maar verwijst de klager naar de betrokkene
- stem in met de kritiek die je als terecht ervaart en geef aan wat je naar aanleiding van deze kritiek zult veranderen. Wijs de kritiek die je als aangeklaagde als onterecht ervaart niet op voorhand af door bijvoorbeeld te zeggen 'ik kan mij voorstellen dat u dat zo voelt en dat dit erg vervelend voor u is'
- roep zo nodig de hulp van een klachtenfunctionaris in voor ondersteuning/ bemiddeling
- leg een apart dossier aan voor klachten en de correspondentie daarover. Klachten horen niet thuis in het patiëntendossier

Hoe verloopt de procedure?

Klachtenfunctionaris

In Ziekenhuis Gelderse Vallei is een klachtenfunctionaris aangesteld voor de opvang van en bemiddeling bij klachten.

Bij klachten en conflicten kan het moeilijk zijn om zaken van personen te scheiden. Met bemiddeling van een klachtenfunctionaris bij het uitwisselen van ervaringen en standpunten kan er wederzijds begrip worden gevraagd en getoond voor elkaars zienswijzen. Ook al bestaat er over bepaalde punten verschil van mening, dan hoeft dat niet uit te sluiten dat er wederzijds respect en vertrouwen bestaat. Dat laatste is van groot belang in de relatie tussen hulpverlener en patiënt. Het gaat bij een bemiddelingspoging niet om gelijk hebben of krijgen, maar om begrip vragen en tonen en om te proberen het onderlinge vertrouwen te herstellen.

Klachtencommissie

Wanneer bemiddeling niet (meer) mogelijk is, staat de weg naar de klachtencommissie open. De klachtencommissie onderzoekt de klacht, nodigt de betrokkenen uit en geeft hen gelegenheid hun standpunten over de klacht te vertellen. Daarna doet de commissie een uitspraak over de gegrondheid van de klacht en de bevindingen die daaraan ten grondslag liggen. Vervolgens wordt een afschrift van de uitspraak aan de betrokkenen en aan de raad van bestuur toegezonden. Wanneer er tekortkomingen in de zorgverlening worden gesignaleerd, kan de klachtencommissie adviezen met preventieve maatregelen uitbrengen aan de raad van bestuur van het ziekenhuis.

Geschillencommissie Ziekenhuizen

De geschillencommissie behandelt geschillen tussen cliënt en ziekenhuis (inclusief claims tot schadevergoeding tot maximaal 25.000 euro) door binnen 6 maanden na voorlegging van het geschil een bindend advies uit te brengen of door een schikking tussen partijen te bevorderen.

Een geschil kan door een cliënt aan de geschillencommissie worden voorgelegd indien naar het oordeel van de cliënt:

- is gehandeld in strijd met de interne klachtenregeling van het ziekenhuis
- de klacht door het ziekenhuis in onvoldoende mate is opgelost
- van de cliënt in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht bij het ziekenhuis indient
- het standpunt van (de verzekeraar van) het ziekenhuis op een claim niet terecht is

Website: www.degeschillencommissie.nl