

Ombudsdienst

Jaarverslaggeving



Hoe was het enkele jaren geleden ...

Opmaak jaarverslag

- Van onderverdeling per campus -> ziekenhuis breed met aandacht voor de verschillende campussen
- Inhoudelijke detaillering van alle aspecten -> in kleur volgens campus of algemeen

Feedback jaarverslag

- Bezorgd aan directie, raad van bestuur, medische raad, ...
- Volgens omstandigheden ook mondelinge bespreking aspecten/aanbevelingen
- Bezorgd aan zorgmanagers
- Globale terugkoppeling hoofdverpleegkundigenvergadering
- Op individuele vragen van leidinggevenden (i.f.v. een op te maken beleidsplan) overzicht van hun dienst
- Jaarverslag op intranet

Ervaring ... Tekort aan ...

- ❖ Opmaak van uitgebreid jaarverslag zeer intensief
- ❖ Jaarverslag werd quasi niet gebruikt, indien men een vraag had stelde men die toch aan de ombudsdienst
- ❖ Focus op conclusies en aanbevelingen?
- ❖ Communicatie met de hoofdverpleegkundigen / leidinggevenden?
- ❖ Vraag van zorgmanagers om feedback in de hoofdverpleegkundigen beperkt te houden en interactief te maken. Ze krijgen al zoveel info
- ❖ Jaarverslag wordt niet gebruikt als werkdocument, als input voor kritische (zelf)reflectie ...
- ❖ Geanonimiseerd jaarverslag + klachtenbehandeling steeds minder via de leidinggevenden/directie maar rechtstreeks met betrokken medewerker
-> leidinggevenden hebben geen zicht op de klachten over hun dienst

Op zoek naar een gerichte, zinvolle en efficiënte terugkoppeling van informatie uit de klachtenregistratie ...

- ❖ Brainstorming met de 3 omubdspersonen
 - (meer) directe communicatie met de diensten
 - verbeterpunten op directe manier onder de aandacht brengen, mogelijke suggesties voor oplossingen bespreken
 - horen van de leidinggevenden welke de mogelijke knelpunten zijn
 - belangrijk ook te kunnen ingaan op vragen die bij de hoofdverpleegkundigen of leidinggevenden leven rond klachten, ervaren problemen, hoe daarmee om te gaan ...
 - Opvolging wat gedaan wordt/werd met klachten op de afdeling
 - zijn bereid hierin te investeren (tijd en energie)
 - Voorstel uitgewerkt
- ❖ Overleg met de algemeen directeur: afstemming visie inhoud en opmaak jaarverslag
- ❖ Overleg met de hoofdgeneesheer-directeur en visie jaarverslag en werkwijze besproken
- ❖ Overleg met de directie verpleging en middenkader: concreet voorstel besproken voor de verpleegkundige diensten

Sinds 2015 engageren we ons voor ...

- ☺ Jaarverslag:
 - geen gedetailleerde inhoud meer van alle verschillende aspecten
 - Vooral focus op de bespreking, conclusies en aanbevelingen
- ☺ Jaarverslag wordt overgemaakt aan de directie, raad van bestuur, medische raad, kwaliteitscoördinator,
- ☺ Toelichting jaarverslag aan algemene vergadering, medische raad, directieleden
- ☺ Bespreking van (het jaarverslag en) de aanbevelingen op het overleg van de verpleegkundig directeur samen met de zorgmanagers
- ☺ Verpleegeenheden:
 - feedback aanbevelingen in de clustervergadering hoofdverpleegkundigen
 - (jaarlijkse) bespreking overzicht klachten van de eigen dienst in een individueel overleg met de hoofdverpleegkundige en de zorgmanager.
 - aansluiten bij een vast overleg, geen bijkomende vergadering nodig
 - andere voorstellen vanuit de dienst zijn mogelijk, wij passen ons aan.
 - plenaire feedback hoofdverpleegkundigen is overbodig

Sinds 2015 engageren we ons voor ...

 Medische diensten:

- overzicht van de klachten over hun dienstverlening of polikliniek worden aan de diensthoofden bezorgd
- met de vermelding dat overzicht kan besproken worden indien wenselijk.
- aanbevelingen kunnen hierbij ook nog eens onder de aandacht gebracht worden.

 Andere diensten

- Zelfde werkwijze op verzoek
- Vb opnamedienst / onthaal

Ervaring en reflectie ...

- ☺ Er is meer en betere communicatie met de zorgmanagers en hoofdverpleegkundigen
 - Wij kunnen vragen stellen en suggesties doen
 - We horen welke vragen en problemen leven bij de hoofdverpleegkundigen
 - Mogelijkheid om bemiddelingsfunctie telkens verder toe te lichten
 - Knelpunten kunnen wederzijds aangebracht worden
 - We kunnen beter inschatten hoe op de afdeling omgegaan wordt met klachten, we horen wat er leeft ...
 - Zorgmanagers kaderen dit soms ruimer en bieden ondersteuning aan hoofdverpleegkundige waar nodig
 - Persoonlijk contact is belangrijk i.f.v. vertrouwen (in bemiddeling)
 - Ook diensten waar geen/weinig klachten zijn krijgen onze aandacht

- ☺ Ook bezorgen van overzicht aan de medische diensthoofden geeft aanleiding tot communicatie over de ombudsfunctie en klachtenbemiddeling

Ervaring en reflectie ...

- ❖ Organisatie van de overlegmomenten is niet altijd evident
 - Wij leggen het niet op, het is een aanbod
 - Afhankelijk van initiatief van de hoofdverpleegkundige
 - En van de 'druk' door de zorgmanager
 - Misschien moeten we zelf meer initiatief nemen hiervoor?

- ❖ Het blijft qua tijd een grote investering ...
 - Elk overleg wordt voorbereid
 - Overzichtslijsten worden door medewerker gemaakt, maar dienen nog 'uitgezuiverd' te worden

- ❖ ... waardoor
 - Niet alle diensten aan bod komen
 - Bezorgen van overzichten aan de medische diensthoofden tot nu niet gerealiseerd, met uitzondering van de diensthoofden die er actief naar vragen

Ervaring en reflectie ...

Deze werkwijze komt beter tegemoet aan de essentie van ons werk,
geeft ons meer voldoening
en wij krijgen regelmatig positieve feedback ...

Wij zijn



en werken gemotiveerd verder!

Voorbeeld overzicht klachten...

Ombudsdienst overzicht klachten 2015 - VE065

BEKNOPTTE OMSCHRIJVING volgens de patiënt

lokalisatie klacht = VE 065

- | | |
|----------|---|
| 20150326 | hoorapparaat verloren tijdens opname --> teruggevonden! |
| 20150697 | VPK zijn onvriendelijk, spreken je streng aan |
| 20150778 | onvriendelijke bejegening vpk |
| 20150900 | autoritaire behandeling vpk omtrent plassen (plassen als wij het zeggen), pt durfde uiteindelijk nt meer bellen |

lokalisatie patiënt = VE 65

- | | |
|----------|---|
| 20150046 | verlies van hoorapparaat en schade aan hoorapparaat (uitgedaan soed)-> aanvaard |
| 20150564 | binnengebracht gisteren met ambulance, had bril zeker mee, is nergens te vinden |
| 20150791 | gehoorapparaat verloren, verschillende afdelingen -> aanvaard |
| 20150916 | zeer waardevolle armband verloren, uitgedaan in cathlab |
| 20150824 | gebitsprothese verloren tijdens opname (uitgehaald door vpk voor spoedoperatie op VE040 of VE065) -> aanvaard |

Voorbeeld overzichtstabel bespreking

Verpleegeenheden/afdeling SJ/SFX						klachten 2014	
Verpleegeenheid	Dienst	Hoofdverpleegkundige	Bezorgd	Besproken	Bemerking	Aantal lok. pat	Aantal lok. klacht
VE012	Dagcentrum Psychiatrie	Erwin De Bisschop					
VE015	Psychiatrie	Sven Deblieck					
VE020/VE720	Neurologie/Stroke Unit	Benedict Ghyssaert	30/06/2015	30/06/2015		0/0	5/1
VE025	Psychiatrie	Heidi Peene					
VE030	Algemene heelkunde/vaatheelkunde	Sofie Van Elsander		12/05/2015		0	5
VE035	Chirurgie Algemene heelkunde	Sabine Gadeyne	06/05/2015	06/05/2015		0	3
VE040/45	Intensieve Zorgen	Baudewijn Oosterlynck, Anthony Swimberghe, Brigitte Dirix	26/09/2016	26/09/2016	20/10 VE 45	0	3
VE048	Dagziekenhuis oncologie	Lien Cleemput					
VE050	Dagkliniek hematologie	Nancy Zwanckaert					
VE060	Hematologie	Sabine De Baets					
VE065	Intensieve Hartbewaking	Mieke De Brouckere	05/10/2016	05/10/2016		0	10
VE070/071	Materniteit/MIC	Alex Chanteloup	11/06/2015	11/06/2015	verantwoordelijken	4	2
VE075	Materniteit	Sylvie De Baere					
VE080	Hartheelkunde/Cardiologie	Marc Decraemer	08/06/2015	08/06/2015		1	6
VE085	Kort Cardiologie	Luc Cornille				1	2
VE090	Gastro/Endo/Dermato	Ann Cherlet				5	3
VE095	Pneumologie	Annemie Henderyckx (tot 30/06/15)	27/05/2015	27/05/2015		2	8
VE100	dagziekenhuis interne	Kristof Simoens - Emmy	22/06/2015	22/06/2015		0	1
VE101	Midcare	Noémie Paret	21/09/2016	21/09/2016			
VE102	Spoedgevallen	Johan De Knock, Noémie Paret	04/06/2016	25/10/2016	bezorgd aan Barbara DM	4	12
VE105	Dagziekenhuis Chirurgie/pijn/interne	Kristof Simoens				4	2
VE110	Orthopedie	Kris Tavernier	11/05/2015	11/05/2015	graag halfjaarlijks overzicht	1	12
VE115	Kortverblijf Chirurgie	Cindy Notebaert	12/05/2015	12/05/2015		3	3
VE120	Urologie/Plastische Heelkunde	Kristien Teetaert	01/06/2015	01/06/2015		0	2
VE122	Hemodialyse	Muriel Beuselinck					
VE125	Revalidatie/pijn/nefrologie	Nadine Wittevrongel	29/05/2015	29/05/2015		2	15
VE130	Neurochirurgie/Oftalmologie	Bart Vandenbroucke	13/05/2015	13/05/2015		1	2
VE135	Oncologie	Veerle Goossens				3	2
VE140/145	Pediatrie	Birgit Vercruyse					
VE175	Neonatalogie	Mieke Vannoote					
VE240	Epsi	Marc Demeulenaere					
Q0	Geriatric	Eddy Heyrinck					
Q1	Geriatric	Sophie Vermeulen, Martine Deblauwe					
VE 177	Verloskunde	Chris Quintens					0
VE191	PZE	? Annemie Henderyckx (vanaf 1/7/15)					
VE192	SP loco/neuro	Eddy Vercruyce					
VE193	Psychiatrie	Hilde Vanneuville					
VE195	Geriatric	Jan Debaene					
VE196	Geriatric	Sylvie Verbrugge					
VE725	Slaaplabo	Benedict Ghyssaert	30/06/2015	30/06/2015		3	1
	Medisch beeldvorming	Dirk François					
	OP		20/09/2016	20/09/2016			2
	Radiotherapie	Johan De Roos	03/10/2016	03/10/2016	met dr demeestere	1	3