

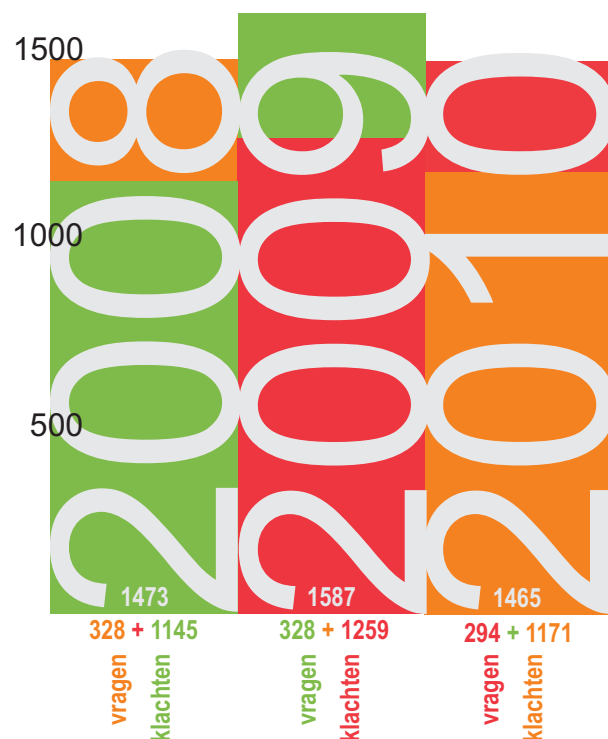


Informatie & Klachtenopvang Jaarbericht 2010

Totaalcijfers - Top 5 Vragen - Top 5 Klachten
Ervaringen en signalen van Gelderse burgers

Informatie en Klachtenopvang

Zorgbelang Gelderland is dé consumentenorganisatie voor de gebruikers van zorg en welzijn in Gelderland. Gelderse burgers met vragen of klachten kunnen terecht bij de afdeling Informatie en Klachtenopvang. Daar krijgen ze onafhankelijke informatie, advies en ondersteuning. Door knelpunten in de zorg te signaleren levert de afdeling een bijdrage aan kwaliteitsverbetering van de gezondheidszorg. In dit jaarbericht over 2010 doen we cijfermatig en inhoudelijk verslag van wat de Gelderse burger aan vragen en klachten meldde via 026 384 28 22.



De afdeling Informatie en Klachtenopvang van Zorgbelang Gelderland is op werkdagen bereikbaar van 9.00 tot 16.30 uur. Vragen stellen of klachten melden kan ook via de website www.zorgbelang gelderland.nl of per e-mail: ikg@zorgbelang gelderland.nl

Vragen en klachten

De gestage groei in het totaal aantal meldingen die de laatste jaren te constateren viel, vlak wat af. (van 1.403 in 2007 tot 1.465 in 2010 met een 'piek' van 1.587 in 2009. In de figuur hiernaast is de verdeling vragen en klachten weergegeven over de afgelopen drie jaar.

Klachten in 2010

Ten opzichte van het jaar er voor neemt het aantal klachtmeldingen in 2010 met zeven procent af. De Top 5 sectoren of beroepsgroepen waarover klachten binnenkomen ziet u in onderstaand figuur. De kern van de klachten over deze beroepsbeoefenaren in de gezondheidszorg leest u in de kaders er om heen.

Huisarts

Klachten over de huisartsenzorg gaan dit jaar vooral over 'recht op zorg van goede kwaliteit' (31%). Zeer wrang voorbeeld hiervan is het over het hoofd zien van een nierbekkenontsteking die de huisarts duidt als buikgriep en stress en de patiënt fataal wordt.

Psycholoog

Al twee jaar is de jongvolwassene 'onder behandeling' van een psycholoog. Er is geen behandelplan, geen plan van aanpak of behandelplan. Ouders en betrokkene uiten ontevredenheid. Behandelbaar geeft aan door te willen gaan. Met wat?



Verpleeg- en verzorgingshuizen

Bezuinigingen die 'op het bordje' van de bewoners komen? Als managers verkeerde keuzes maken, pakt het letterlijk zo uit. Dat merken bewoners in het verpleeghuis die bij de broodmaaltijd nog maar één boterham en karig beleg krijgen. Broodmager management!

Tandarts

In november horen dat je een zenuwontsteking hebt en in februari pas geholpen kunnen worden... da's geen toonbeeld van een goed georganiseerde tandarts. De kans dat er op korte termijn iets mis gaat is met een dergelijke aanpak uiteraard wel heel klein.

Het ziekenhuis

Rondom de organisatie van de zorg komen dit jaar 33 klachten binnen. Hoe een Wereldkampioenschap Voetbal daar een rol in krijgt is 'schokkend'. Of de patiënt de afgesproken MRI-scan niet wil verzetten omdat Nederland speelt, zo luidt de vraag van de afdeling Radiologie. Rode kaart!

Vragen in 2010

Het aantal vragen dat binnenkomt bij de afdeling Informatie en Klachtenopvang blijft in 2010 net onder de driehonderd steken (294). We tonen de Top 5 van onderwerpen waarover de vragen gaan en geven per categorie een toelichting.

Zorgaanbod

Waar moet ik zijn? Voor een rollator, een goed verpleeghuis, een andere huisarts, een patiëntenvereniging die bij me past, een specialist met specifieke ervaring in die ene operatie. Vragen over het zorgaanbod die binnenkomen en antwoord krijgen.

Patiëntenrechten

Ik ben het niet eens met de voorgestelde behandeling. Wat moet ik doen? Kan mijn huisarts weigeren mij te verwijzen naar een specialist? Hoe regel ik dat ik sneller een second opinion krijg? Mijn huisarts heeft geen plek voor me; wat nu? Vragen die gaan over de rechten van de patiënt.



Wet- en regelgeving

Even voor de helderheid: de eigen huisarts doet geen verplichte keuringen. Ook al zegt de sportinstructeur van wel. En een medisch dossier van een overleden familielid blijft dicht voor de nabestaanden. Zo is de wet!

Signalen in 2010

Zorgbelang Gelderland maakt in 2010 44 signaleringsrapporten. Bijvoorbeeld met beoordelingen over jaardocumenten in het kader van de Wet toelating zorginstellingen. Ook verschijnen er rapportages over zorginkoop van apothekers en over zorginstellingen met meer klachten dan gemiddeld. Daar volgen dan gesprekken op.

Een bosje bloemen in het water zetten: dat kost u dan ...

Wie in een instelling woont die vanuit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) wordt betaald, valt van de ene verbazing in de andere. Voor 'extra diensten' moet voortaan betaald worden. Een wandeling maken met je begeleider kost als gauw een paar tientjes. Van de zotte. Om een goed beeld te krijgen van deze rare uitwassen, doet Informatie en Klachtenopvang actief mee met de landelijke meldactie. De meldingen uit Gelderland komen in een rapport te staan. Die worden besproken met zorgkantoren en de politiek. De signalen gaan ook naar de NPCF die er landelijk over rapporteert. In totaal komen er meer dan 5.000 meldingen binnen.

De apotheek gaat eerder dicht: da's niet in het voordeel van de klant

De apotheek verandert haar openingstijden. Ze sluit haar deuren eerder. Het komt Zorgbelang Gelderland ter ore. Daar gaat iets mis met de toegang tot zorg, luidt de conclusie. Als dit een trend wordt en de openingstijden steeds knapper worden, heeft degene die een apotheek nodig heeft minder mogelijkheden om er gebruik van te maken. Vanuit het klantenperspectief niet acceptabel, laat Zorgbelang Gelderland weten in een brief aan de apothekers. Het knelpunt wint aan aandacht en de apothekers staan weer 'op scherp' wat betref het bewust omgaan met de klant.

Geldkwesties

De eerste foto van mijn gebit mislukt. Maar de tweede wordt niet door de verzekering vergoed. wie gaat dat betalen? Een geldkwestie met de tandarts die om een oplossing vraagt. Net als de kopieerkosten voor het eigen medisch dossier. Mag dat wel?

Knelpunten

Wilt u met me meeleezen? Ik krijg een nieuwe Woonzorgovereenkomst. Is die goed? En als ik moet verhuizen vanwege een verbouwing van mijn woonzorgcentrum, is het dan redelijk dat ik zelf mijn verhuiskosten betaal? Hoe kom ik aan mijn gegevens nu mijn zorgverlener failliet is gegaan?

Media-aandacht

Radio Berkelland reageert op een bericht over het onderwerp e-panel. Er volgt een interview met een medewerker van Zorgbelang Gelderland die kan oproepen tot deelname aan dit elektronische panel dat zes keer per jaar om de mening van Gelderse burgers vraagt. Met RTV Gelderland bestaat ook een geregeld contact. Dat gaat soms over klachten die binnenkomen en ook over een specifieke zaak als de ketenzorg vanuit ziekenhuizen.