

# Jaarverslag Ombudsvrouw 2023



## Ontwikkeling 2023:

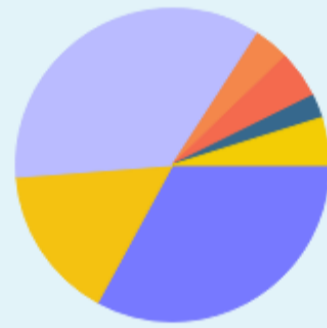
In 2023 heeft de ombudsvrouw veel gesprekken gevoerd met veelal ouders en zorgprofessionals en bemiddeld waar mogelijk. Ook heeft de ombudsvrouw te maken gehad met ziekte in haar team. Desondanks konden de werkzaamheden doorgaan. Er is/zijn:

- Analyses gemaakt van de binnengekomen signalen en deze zijn besproken in verschillende teams, stafoverleggen en met de RvB.
- Overleg geweest over onderwerpen uit signalen en klachten met samenwerkingspartners zoals de cliëntenraad, KAR en Vereniging Kinderkanker Nederland.
- Samen met de afdeling kwaliteit *Qualiteas* op zorgafdelingen georganiseerd om te praten over het belang van transparante communicatie na iets wat niet ging zoals gewenst.
- Samen met de afdeling kwaliteit gekeken naar de rol en het proces van *patient support(er)* bij een (mogelijke) calamiteit. Waar mogelijk is deze rol in dit proces versterkt.

Jaar	Aantal signalen	Aantal klachten	Totaal
2023	36	7	43
2022	44	9	53
2021	42	10	52
2020	40	10	50

## Hoeveelheid onderwerpen per thema

Totaal 82 onderwerpen uit 43 signalen en klachten 2023



- Overdracht en communicatie 27
- Diagnostiek, behandeling en verzorging 13
- Ervaringen met de zorg 29
- Ketenzorg 3
- Anders 4
- Logistiek zorg 2
- Medicatie 4

Ouder: "Ik vind het al fijn dat ik een reactie ontvang (red. over signaal van onvrede)."

Ouder: "Ik heb gemist dat er gevraagd werd naar wat ik als mens nodig heb, er wordt zoveel zakelijk en praktisch gesproken."

Ouder: "Zeg gewoon sorry en reageer niet zo defensief, dat had zoveel geholpen."

## Patient support bij (mogelijke) calamiteit in 2023

- De ombudsvrouw was in 2023 als *patient supporter* betrokken bij 6 (mogelijke) calamiteiten. In 2022 was dit 0 keer.
- In het geval van een (mogelijke) calamiteit heeft de ombudsvrouw als *patient supporter* haar professionele kennis en deskundigheid ingezet om de informatievoorziening en ondersteuning aan ouders/patiënten te optimaliseren en zodoende escalatie in de verhouding tussen ouders/patiënten en zorgprofessionals proberen te voorkomen. In 2023 bleek de inzet van de *patient supporter* van meerwaarde voor alle betrokkenen.

## Leren van signalen en klachten

De ombudsvrouw registreert de signalen en klachten van ouders en patiënten zodat de organisatie hiervan kan leren. Bijvoorbeeld: wanneer we terugblikken zien we in vergelijking tot afgelopen jaren in 2023 nauwelijks klachten over 'planning'. Ook heeft de ombudsvrouw, in samenwerking met afdeling kwaliteit, in 2023 extra aandacht besteed aan communicatie met ouders/patiënt na een incident door middel van *qualiteas* op alle afdelingen.

Signalen en klachten onderverdeeld naar afdeling		
Afdeling	Signalen	Klachten
Hemato (zonder SCT)	13	1
SCT	3	0
Solide	7	3
Neuro	10	2
Quality of Life	1	0
LATER-poli	2	1
<b>Totaal</b>	<b>36</b>	<b>7</b>

## Complimenten



De complimenten (3) die zijn genoteerd gaan over communicatie. De warme betrokkenheid en het gevoel van gezien en gehoord worden kwam in deze complimenten nadrukkelijk naar voren.

Er komen vaker positieve zaken naar voren in de gesprekken die gevoerd worden. Dit wordt vaak niet als apart compliment geregistreerd.

Ouder:

"Ze (red. hoofdbehandelaar) is er altijd, dat maakt voor ons echt het verschil."

Ouder: "Het is dat er geen ander ziekenhuis als deze is, anders was ik in de auto gestapt."

Ouder: "Wat fijn dat het echt op kinderen is gericht hier."

Ouder: "Mag het gesprek met eigen hoofdbehandelaar ook gaan over niet (meer) behandelen?"

Ouder: "We merken dat er warme betrokkenheid is bij iedereen die hier werkt, echt vanuit het hart."

## Claims

Claims worden afgehandeld door de jurist gezondheidsrecht in samenspraak met betrokkenen. In 2023 zijn er twee claims ingediend. In 2022 waren dit er drie.

1. Claim van een meerderjarige patiënt, zij stelt dat het Máxima haar onjuist heeft geïnformeerd, waardoor zij veel angst en stress heeft gehad en onnodig kosten heeft gemaakt. Het geschil is, na afwijzing door het Máxima, door patiënt aan de Geschillencommissie ziekenhuizen voorgelegd die de claim heeft afgewezen.
2. Claim van (ouders van) een patiënt die ten gevolge van de behandeling een partiële dwarslaesie heeft gekregen. Het Máxima heeft de aansprakelijkheid (gemotiveerd) afgewezen, omdat er geen sprake is van een medische fout. Ouders gaan niet akkoord met dit standpunt en dit zal mogelijk een vervolg krijgen in 2024.

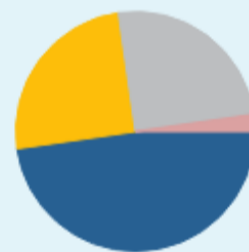


## Duiding en context

- 90% van de ouders/patiënten is (deels) tevreden met de afhandeling van het signaal of de klacht. 2% is tevreden over de afhandeling maar niet over de uitkomst. De tevredenheid van de overige 8% is onbekend.
- Het gemiddelde aantal contactmomenten per signaal of klacht is 33 contactmomenten (range is 2 - 272). In 2022 was dit gemiddeld 24 contactmomenten. Dit komt door een aantal casussen in 2023 waar intensief contact is geweest met ouders.
- In 2023 zijn er drie klachten door de oordeelscommissie van het Máxima behandeld. In 2022 waren dat er 0.
- De onderwerpen (signaalcategorieën) zijn relatief evenredig voorgekomen bij de signalen van de verschillende stamafdelingen (HO/NO/SO/QoL).
- Er zijn geen bijzonderheden waar te nemen bij de afdelingen die, naast de 'stamafdeling' (zoals bijvoorbeeld Hemato of Neuro) betrokken waren bij signalen en klachten.

## Via wie zijn ouders/patiënten bij de ombudsvrouw gekomen?

(met signaal, compliment, klacht of een combinatie)



- Zelf 21
- Psychosociale zorg 11
- Andere zorgprofessionals 11
- VKKN 1

## Aanbevelingen van ouders/patiënten



- Voor ouders is het belangrijk te weten wie de regie heeft. In bepaalde situaties waar meerdere zorgprofessionals bij betrokken zijn (bijvoorbeeld bij een complicatie) is het belangrijk dat ouders weten bij wie ze terecht kunnen met zorgen en vragen.
- Ouders vinden het fijn wanneer de zorgprofessional bij hen checkt óf en hoe de gegeven informatie is aangekomen.
- Ouders vinden het fijn als er gevraagd wordt wat ze nodig hebben. Ook rustige, stillere ouders kunnen een levendige binnenwereld hebben die aandacht nodig heeft.
- Verwijs actief naar de ombudsvrouw, het helpt ouders om op een andere plek stoom af te blazen.