

Jaarverslag Ombudsvrouw 2021



Ontwikkeling 2021:

2021 was het tweede jaar dat de ombudsvrouw operationeel is in het Máxima. Het lijkt dat de taken en rol van de ombudsvrouw goed verankerd zijn in de organisatie. Ouders weten de ombudsvrouw steeds beter te vinden. In 2021 heeft de ombudsvrouw natuurlijk veel gesprekken gevoerd, bemiddeld waar mogelijk en daarnaast ook:

- Analyses gemaakt van de binnengekomen signalen en deze besproken met de betrokken medewerkers.
- Overleg gehad over trends en signalen met samenwerkingspartners zoals de cliëntenraad en Vereniging Kinderkanker Nederland.
- In de qualitea op alle zorgafdelingen regelmatig gesprekken gevoerd over de inzet van de ombudsvrouw.
- Meegewerkt aan de definitieve klachtenregeling en een visualisatie hiervan.
- Verder geïnvesteerd in de bekendheid van de ombudsvrouw zowel intern als extern.



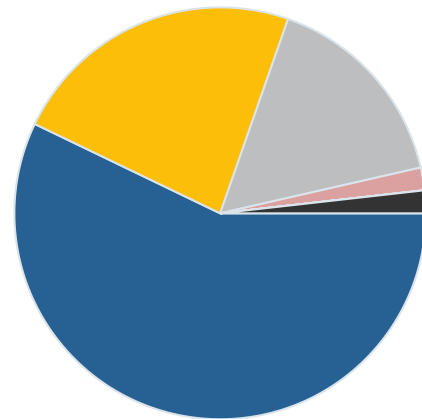
Wat hebben we geleerd van ouders in 2021?



- Voor ouders is het belangrijk dat er afstemming plaatsvindt. Afstemming tussen hen en de zorgprofessional maar ook tussen zorgprofessionals onderling.
- Voorspelbaarheid van zorg is voor veel ouders een grote wens. Planning is een onderwerp wat regelmatig terugkomt in gesprekken met de ombudsvrouw. Het op de hoogte gebracht worden van een wijziging of het rekening houden met de omstandigheden van een gezin maken het verschil.
- Voor ouders is het belangrijk dat er transparante communicatie is, informatie die iedereen kan begrijpen en dat er geen aannames zijn maar vragen worden gesteld.

Via wie zijn ouders bij de ombudsvrouw gekomen?

(met signaal, compliment, klacht of een combinatie)



Zelf	32	Zorgprofessional	13
Psychosociale zorg	9	KLIK team	1
SCC	0	CR	0
VKN	1		

Ouder: "Ons kind ging door de tunnel (red. kwam te overlijden), maar door het personeel gingen wij van de duisternis naar het licht. Van schoonmaak, baliemedewerker tot chirurg, ze waren er."

Ouder: "Je kunt toch niet zomaar bellen om mee te delen dat de OK niet doorgaat? Je zegt toch ook niet een dag van tevoren tegen een kind dat het schoolreisje niet doorgaat? Kom maar eens kijken hoe ik een halve dag bezig ben met alles wat goed geregeld was, weer om te zetten."

Ouder: "Volgens mij is het grootste probleem de communicatie tussen de verschillende disciplines in het Máxima, waardoor ik een doorgeefluik ben."

Jaar	Aantal signalen	Aantal klachten
2021	42	10
2020	40	10
2019	n.v.t.	15
2018	n.v.t.	22

Wat hebben we geleerd in het algemeen in 2021?



Afdeling	Signalen	Klachten
SCT	1	0
Hemato (zonder SCT)	17	4
Solide	7	1
Neuro	12	4
Quality of Life	0	0
LATER-poli	3	1
Communicatie	2	0
Totaal	42	10

- Dat het een meerwaarde heeft om de ombudsvrouw snel in te zetten. Daarmee kunnen klachten voorkomen worden.
- De situatie van de ouders die bij de ombudsvrouw kwamen, leken complexer dan in het voorgaande jaar. Niet alleen qua zorg maar ook de gezinssituaties van sommige ouders waren meer complex.
- Opvallend is dat er nauwelijks ongenoegen is geuit over Corona(-maatregelen).
- Uit gesprekken met ouders komen bijna altijd meerdere onderwerpen naar voren (zie cirkeldiagram blz. 3).
- Dat het woord 'klacht' vaak geassocieerd wordt met strijd en het alleen al daarom verstandig is om het woord klacht zo min mogelijk te gebruiken. 'Uiten van ongenoegen' en 'zoeken naar verbetering' is passender.
- Dat de bereikbaarheid en bereidheid van zorgprofessionals tot reflectie en verbetering opvallend goed en groot is.

Ouder: "Dat is toch niet de bedoeling dat ik, naast het draaiende houden van ons gezin, een doodziek kind ondersteunen, mijn werkrelatie goed houden, ieders werk in het Máxima in de gaten moet houden?"

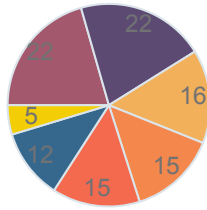
Ouder: "Sorry helpt, dat is een vorm van erkenning."

Ouder: "Het gaat me erom dat het Máxima zich bij alles afvraagt: stellen we het kind centraal?"

Ouder: "Het zou zo fijn zijn als iemand anders er aan zou denken en niet wij, wij zijn op."

Betrokken afdeling bij signaal, <i>patient support</i> of klacht	Hoe vaak in 2021
Psycho-oncologie	6
Planning & capaciteitsmanagement	4
Later polikliniek	3
Sport- en bewegingscentrum	2
Apotheek	2
Ontwikkelingsgerichte Zorg	2
Facilitair bedrijf	2
ASaP (anesthesie, sedatie, pijn)	1
Finance	1
Radiologie	1
Trial Data Center	1
Kwaliteit	1
Patient & productie registratie	1

% aandeel onderwerpen (totaal 107) uit signalen en klachten 2021



	Diagnostiek, behandeling en verzorging	22
	Overdracht en communicatie	22
	Anders	16
	Ervaringen met de zorg	15
	Logistiek zorg	15
	Ketenzorg	12
	Medicatie	5

Complimenten



De complimenten (10) die zijn genoteerd gaan in de helft van de gevallen over de behandeling en verzorging, in drie gevallen over de communicatie en twee keer over de algemene ervaring met de zorg. Veel complimenten gaan uit naar individuele medewerkers. De kinderchirurgie is tweemaal gecompimenteerd. Regelmatig worden de volgende zaken als positief ervaren: betrokkenheid, tijd en aandacht geven, goed luisteren, iemand serieus nemen.

Ouder: "De volgende keer rij ik liever twee uur om bloed te prikken in het Máxima, het is daar fantastisch."

Ouder: "De betrokkenheid van de artsen geven ons veel vertrouwen in het behandelplan."

Aanbevelingen



- Een nadrukkelijke aanbeveling is om ervoor te zorgen dat ouders zo min mogelijk te maken krijgen met planningswijzigingen. Zoveel als mogelijk voorspelbare zorg is wat de onrust bij ouders en kinderen weg kan nemen in een soms langdurige situatie van over-gespannenheid.
- Een andere aanbeveling is om helder te communiceren over de bestaande verschillen in de ketenzorg en het Máxima. Beter te weten dat die verschillen er zijn (en mogelijk met uitleg te begrijpen) dan onverwacht geconfronteerd te worden met bijvoorbeeld andere systemen, ander verpleegkundig materiaal, andere route van binnenkomen.
- Opmerkelijk is dat er een grote leergierigheid is en bereidheid tot reflectie en verbetering onder de zorgprofessionals. Het is aanbevelenswaardig om door te gaan met deze open blik en effectieve houding.

Duiding en context

- 88% van de ouders is (deels) tevreden met de afhandeling van het signaal of de klacht. 2% is niet tevreden over de uitkomst. De tevredenheid van de overige 10% is onbekend.
- In 2021 zijn er geen klachten naar de oordeelcommissie of geschillencommissie gegaan.
- De ombudsvrouw was als *patient support* betrokken bij 7 (mogelijke) calamiteiten.
- Gemiddeld aantal contactmomenten per signaal/klacht/compliment is 22 contactmomenten (range 1 - 125).