

Jaarverslag onafhankelijke Klachtencommissie Archipel 2017

In 2017 zijn door cliënten/familieleden in vijf afzonderlijke zaken klachten ingediend naar aanleiding van gedragingen van instellingen van de zorgaanbieder of van voor deze instellingen werkzame personen op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg en de Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen.

Onderverdeling klachten:

- Eén klacht is door klager, na ontvangst verweerschrift, ingetrokken.
- Advies aan de Raad van Bestuur: om één klacht op beide onderdelen ongegrond te verklaren.
- Advies aan de Raad van Bestuur om één klacht op twee onderdelen gegrond en op een onderdeel ongegrond te verklaren.
- Eén klacht is niet in behandeling genomen wegens onvoldoende informatie.
- Advies aan de Raad van Bestuur om één klacht op een onderdeel gegrond te verklaren en op drie onderdelen ongegrond.

De onafhankelijke Klachtencommissie heeft één aanbeveling gedaan aan de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder.

Klaagschrift d.d.: 21-07-2017 Locatie Landrijt

Klager is een maand eerder middels een RM vanuit de GGzE opgenomen. De RM is opnieuw beoordeeld en niet verlengd. Klager en verweerder zijn op zoek naar een nieuwe woonmogelijkheid voor klager. Tijdens zijn verblijf binnen Landrijt is klager ontevreden over de behandeling, bejegening, het ongevraagd binnentreden van de kamer van klager zonder te kloppen of bellen en over de voeding. Na ontvangst van het verweerschrift heeft klager de klachten ingetrokken.

Klaagschrift d.d.: 24-05-2017 Locatie Landrijt

Klager is nagenoeg geheel verlamd en zorgafhankelijk. De klacht heeft betrekking op de inzet van een omgevingsbesturing waarvoor de eigen GSM van klager is ingezet. Klager ervaart na 1 maand de omgevingsbesturing als niet passend bij zijn handicap en kan zich niet vinden in de inzet van zijn eigen telefoon. De Klachtencommissie concludeert dat klager de mogelijkheden van de omgevingsbesturing met verweerder niet ten volle heeft verkend terwijl verweerder hier wel voor openstond. Het inzetten van de eigen GSM is eerder met klager overeengekomen. Het beoordelen van het niet vergoeden is een beslissing van het zorgkantoor. De Klachtencommissie adviseert de Raad van Bestuur beide klachtonderdelen als **ongegrond** te beoordelen.

Klaagschrift d.d.: 02-02-2017 Locatie Nazareth

De vader van klager is bekend met een matige tot ernstige dementie. De klacht bestaat uit 2 onderdelen. Vader zou onacceptabel behandeld zijn tijdens de medicatie-inname en hardhandig naar zijn kamer gebracht. Na het aanhouden van pijnklachten na dit incident heeft klager om een consult van de specialist ouderengeneeskunde verzocht. Door communicatieproblemen heeft de arts één week na het incident vader bezocht. Het advies van de Klachtencommissie aan de Raad van Bestuur is de klacht met betrekking tot de toediening van de medicatie – gelet op de elkaar tegensprekende verklaring – **ongegrond** en met betrekking tot de wijze van het naar zijn kamer brengen van vader **gegrond** te verklaren. Inzake het consult van de specialist ouderengeneeskunde is naar mening van de Klachtencommissie verweerder in de communicatie nalatig gebleken. Het advies van de Klachtencommissie aan de Raad van Bestuur is derhalve betreffend klachtonderdeel **gegrond** te verklaren en de aan de orde zijnde communicatiestromen te evalueren en zo nodig bij te stellen.

Klaagschrift d.d.: 06-06-2017

Locatie Eerdbrand

Klaagster stelt dat het ontslag van haar oom uit het ziekenhuis de daarop volgende verhuizing naar de locatie, slecht en onzorgvuldig is verlopen. De klacht heeft met name betrekking op de wijze en tijdstip van ontslag uit het ziekenhuis waardoor de verhuizing niet verliep zoals gehoopt. Klaagster is verzocht om nadere informatie. Klaagster heeft niet meer gereageerd. De Klachtencommissie heeft hierop de klacht niet in behandeling kunnen nemen en het dossier gesloten.

Klaagschrift d.d.: 18-07-2017

Locatie Passaat

Klaagster verwijt verweerder nalatigheid in de zorg van schoonvader, het weigeren om de rollator aan te passen waardoor een vergroot valrisico, het niet indikken van eten en drinken waardoor verstikkingsgevaar en slechte communicatie. Schoonvader is ten gevolge van een slikincident overleden. Met betrekking tot het klachtonderdeel nalatigheid in de zorg adviseert de Klachtencommissie de Raad van Bestuur dit onderdeel **gegrond** te verklaren daar niet overtuigend door verweerder is bewezen dat het vastgestelde beleid ten aanzien van het inzetten van een valmat, daadwerkelijk is nagekomen. De Klachtencommissie adviseert de Raad van Bestuur de andere drie klachtonderdelen als **ongegrond** te beoordelen. Het vastgestelde beleid ten aanzien van valrisico en eten en drinken is door verweerder uitgevoerd. Tussen klaagster en verweerder is een verschil van interpretatie geweest, met name ten aanzien van het slikadvies. Hier is niet duidelijk geworden of er door verweerder te weinig uitleg is gegeven of dat klaagster de informatie niet goed heeft opgepakt. De uitleg van klaagster en verweerder zijn tegenstrijdig.

In dit verslagjaar was vanaf 01-01-2017 de onafhankelijke Klachtencommissie als volgt samengesteld:

- De heer J.F. Kooij, voorzitter, afgetreden per 1 oktober 2017
- De heer drs. I.Y. Tan, specialist ouderengeneeskunde, lid
- De heer mr. W.J.W. van Hest, lid, afgetreden per 1 april 2017
- Mevrouw W. van der Werf, lid
- Mevrouw M. Daniels, lid
- De heer drs. H.G.J. van den Boorn, voorzitter per 1 oktober 2017
- Mevrouw mr. M.A.P.J. van den Biggelaar, lid per 1 oktober 2017
- De heer ing. P. Vermeulen, lid per 1 oktober 2017

Ondersteund door mevrouw S.M.T. van Loenhout als ambtelijk secretaris.

Eindhoven, 12 februari 2018