




Patiëntklachten. Van Statistiek naar Casuïstiek



Prof. dr. Rob Slappendel, anesthesioloog
Manager Kwaliteit en Veiligheid

Inhoud

- Hoe worden medisch specialisten normaal beoordeeld op hun functioneren.
- Patiënt ervaringen
- Gebruik van patiëntervaringen bij de beoordeling van het functioneren van medisch specialisten



Beoordeling functioneren medisch specialisten:

1. MSRC
2. IFMS
3. Module disfunctioneren





1. MSRC

Registratie Commissie



2. IFMS

- Individueel
- Functioneren
- Medische
- Specialist.



2. IFMS

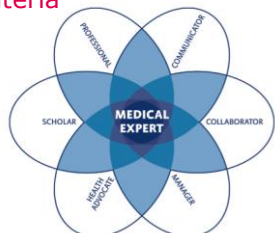
- Spiegel over het eigen functioneren (geen beoordeling)
- 360 graden feedback van collegae specialisten
- Portfolio (congres/publicaties)
- de eigen visie op het functioneren

Basis



3. Module disfunctioneren

Medisch (dis)functioneren op basis CanMeds criteria



THE CANMEDS ROLES FRAMEWORK



Patiënt ervaring
Patiënt beleving

Bezoek Amphia 2010:
"De ervaringen van de patiënt bepalen in belangrijke mate of een dokter functioneert."



Start Monitoring registratie patiënt ervaringen



9

Patiëntervaringen

- Claims (Schade verzekeraar, MediRisk)
- Formele klachten (Klachtencommissie)
- Laagdrempelige klachten (Klachtenfunctionaris)
- Klachten die niet geuit worden
- Patiënttevredenheid





Ijsberg patiëntervaringen

Amphia Ziekenhuis: > 600.000 patiënt contacten

| | |
|---------------------------|------|
| • Claims | 40 |
| • Formele klachten | 50 |
| • Laagdrempelige klachten | 1800 |

| | |
|--|-------|
| • Klachten als je er naar vraagt (25x)>45000 | → |
| • Niet geuite klachten (x50) | 90000 |


| | |
|-----------------------|-----|
| • Patiënttevredenheid | 7,5 |
|-----------------------|-----|

Wat kunnen we met patiëntervaringen?

Amphia Ziekenhuis:

- ~~Claims (Schade verzekeraar, MediRisk)~~
- ~~Formele klachten (Klachtencommissie)~~
- **Laagdrempelige klachten (KI.functionaris)**
- ~~Klachten die niet geuit worden~~
- Patiënt tevredenheid (Zorgkaart.nl)
- ~~CQ-index~~



Laagdrempelige klachten

Bijvoorbeeld:

- bereikbaarheid,
- bejegening,
- informatieverschaffing,
- ingaan op klachten,
- afspraken nakomen,
- vermeend maken van fouten,
- nazorg.




Laagdrempelige klachten



Disfunctioneren



Laagdrempelige klachten



Functioneren



Studie Patiënt ervaringen:

- Arts wordt exact 5 minuten na binnenkomst weg gebeld door onderzoeker.

 3 minuten

- Vraag aan patiënt: Hoe lang is de dokter bij u op bezoek geweest?



Studie Patiënt ervaringen:

- Arts wordt exact 5 minuten na binnenkomst weg gebeld door onderzoeker.



8 minuten

- Vraag aan patiënt: Hoe lang is de dokter bij u op bezoek geweest?



Welke dokter wil de patiënt?

Een die 3 minuten aandacht geeft
of
Een die 8 minuten aandacht geeft



KNMG



KNMG, welke canmeds criteria ziet patiënt?

Algemene competenties van de medisch specialist

- 1. Medisch handelen**
1.3. De specialist levert effectieve en ethisch verantwoorde patiëntenzorg.
- 2. Communicatie**
2.1. De specialist bouwt effectieve behandelrelaties met patiënten op.
2.2. De specialist luistert goed en verkrijgt doelmatig relevante patiëntinformatie.
2.3. De specialist bespreekt medische informatie goed met patiënten en familie.
2.4. De specialist doet adequaat mondeling en schriftelijk verslag over patiëntencasus.
- 3. Samenwerking**
3.1. De specialist overlegt doelmatig met collega's en andere zorgverleners.
3.2. De specialist verwijst adequaat.
3.4. De specialist draagt bij aan effectieve interdisciplinaire samenwerking en ketenzorg.
- 4. Kennis en wetenschap**
- 5. Maatschappelijk handelen**
5.2. De specialist bevordert de gezondheid van patiënten en de gemeenschap als geheel.
5.3. De specialist handelt volgens de relevante wettelijke bepalingen.
5.4. De specialist treedt adequaat op bij incidenten in de zorg.
- 6. Organisatie**
6.2. De specialist werkt effectief en doelmatig binnen een gezondheidszorg-organisatie.
6.3. De specialist besteedt de beschikbare middelen voor de patiëntenzorg verantwoord.
- 7. Professionaliteit**
7.1. De specialist levert hoogstaande patiëntenzorg op integere, oprechte en betrokken wijze.
7.2. De specialist vertoont adequaat persoonlijk en interpersoonlijk professioneel gedrag.
7.3. De specialist kent de grenzen van de eigen competentie en handelt daar binnen. 7.4. De specialist oefent de geneeskunde uit naar de gebruikelijke ethische normen van het beroep.

Welke canmeds criteria ziet patiënt?

The diagram shows 'MEDISCH HANDELEN' at the center. Surrounding it are seven circles, each with a smiley face and a competency name: 'samenwerking' (red smiley), 'communicatie' (red smiley), 'maatschappelijk handelen' (green smiley), 'organisatie' (green smiley), 'professionaliteit' (red smiley), 'kennis en wetenschap' (green smiley), and 'een ander' (red smiley).

**Uitkomsten:
Individuele klachten rapportage**

- 250 klachten/medisch specialisten/jaar
- 250 medisch specialisten
- Gemiddeld 1 / jaar

Klachtenoverzicht 2009-2012

| | | Aantal klachten | % Medisch specialisten | % Klachten | |
|---|-----------------------------|---------------------|------------------------|------------|--------------|
| 1 | Onder het gemiddelde | 0-5 klachten | 64% | 25% | |
| 2 | Boven het gemiddelde | 6,7, of 8 klachten | 25% | 40% | |
| 3 | Meer dan 2 x het gemiddelde | 9,10 of 11 klachten | 8% | 23% | Maatschap |
| 4 | Meer dan 3 x het gemiddelde | ≥12 klachten | 3% | 12% | Staf bestuur |



Uitkomsten

- 7 klachten = 1 claim ($P < 0,001$)
Bij ieder medisch specialisme.



Uitkomsten

- 7 klachten = 1 claim ($P < 0,001$)
- 9 medisch specialisten ontslagen, waarvan 6 uit top 10 klachtenmonitor



Uitkomsten

- 7 klachten = 1 claim ($P < 0,001$)
- 9 medisch specialisten ontslagen, waarvan 6 uit top 10 klachtenmonitor
- Er lijkt een relatie aantal klachten en uitkomst zorgkaart.nl



Conclusie

- ✓ Klachten \neq disfunctioneren
- ✓ Kan een signaal zijn van vroegtijdig disfunctioneren
- ✓ Instrument tussen IFMS en module Disfunctioneren
- ✓ Geen extra tijdsinspanning (IFMS)
- ✓ Geen extra registratie
- ✓ Waardeert de input van de patiënt



Mijn wens

- ✓ Validatie van deze gegevens in andere ziekenhuizen
- ✓ Promotieonderzoek



Boodschap



 Amphia Ziekenhuis
