

## Jaarverslag Klachtenregistratie 2019

Uit de klachtenregistratie van het jaar 2019, kan worden geconcludeerd dat de klachten over verschillende onderwerpen gingen. Thuiszorg ELELE heeft alle klachten besproken en afgehandeld. Er zijn in het jaar 2019 geen klachten neergelegd bij de externe klachtencommissie (SKGN).

### Vaste zorgverleners in de huishoudelijke verzorging/hulp.

Cliënten hebben geklaagd over het wisselen van hun vaste zorgverlener. Deze klacht is teruggekoppeld aan de betreffende afdeling, namelijk afdeling PNO. Na uitleg over onze werkwijze en om samen te zoeken naar een middenweg blijven toch veel cliënten om een vaste medewerkers eisen. Na onderzoek kwam ook naar voren dat het voor 90% ging om wisselende medewerkers in de huishoudelijke hulp. Thuiszorg ELELE streeft naar zorgcontinuïteit. Echter, een vaste zorgverlener is bij sommige zorgsoorten niet ons uitgangspunt. Thuiszorg ELELE probeert de persoonlijke verzorging en begeleiding te leveren met vaste zorgverleners, omdat het wisselen van deze zorg tot escalatie kan leiden. De huishoudelijke hulp is een zorgsoort waar thuiszorg ELELE voornamelijk rekening houdt met de afstand tussen woon/werk en de afstand van een cliënt naar de andere cliënt. Hierbij komt het regelmatig voor dat er wisselingen zijn onder zorgverleners in de huishoudelijke hulp. Dit is nodig om efficiënt en milieubewust te kunnen werken.

### Vermindering uren huishoudelijke verzorging/hulp cliënten

In de gemeente Nijmegen hebben wij huishoudelijke hulp geleverd met de methode : "schoon en leefbaar huis achterlaten" zorg (in bandbreedte). De cliënten kregen hulp aan de hand van een ingevulde plan van aanpak. Halverwege het jaar heeft de gemeente Nijmegen ervoor gekozen n.a.v. rechtspraak om de huishoudelijke hulp in bandbreedte af te schaffen en terug te gaan naar werken met vaste uren met indicaties.

Tijdens evaluatiegesprekken zijn van een aantal cliënten de plan van aanpak gewijzigd, waardoor er minder tijd nodig is om een schoon en leefbaar huis achter te laten. Vaak is er dan iets in de (leef)situatie gewijzigd en is dit te zien op de plan van aanpak.

De klachten zijn opgepakt en cliënten hebben de keuze gekregen om via het sociaal wijkteam een nieuw huisbezoek te vragen voor een herbeoordeling. Sommige cliënten hebben dit gedaan. Na de huisbezoeken zijn van enkele cliënten de uren door het sociaalwijkteam verhoogd of verlaagd. Nog steeds zijn er cliënten die niet tevreden zijn over de uren hulp die zij ontvangen. Wij als zorgorganisatie kunnen hier geen verandering in brengen. Ook als wij kijken naar de onderzoeken die de gemeente Nijmegen uitvoert, scoren wij als zorgorganisatie prima als het gaat om een schoon en leefbaar huis.

### Het op tijd beginnen van medewerkers.

Er zijn enkele signalen/klachten binnen gekomen van cliënten met de mededeling dat medewerkers niet op tijd komen om te werken. Dit is regelmatig benoemd door cliënten. Thuiszorg ELELE is een van de weinige zorgaanbieders die met vaste tijden werkt. Wij hebben dit signaal intern besproken en besloten met wat ruimere tijden te werken. Medewerkers kunnen namelijk niet altijd op tijd weg bij cliënten en hebben ruimte nodig. Ook het verkeer werkt wel eens tegen. Thuiszorg ELELE heeft besloten en ook daarmee de cliënten geïnformeerd om rekening te houden met een half uur speling met de werktijden. Tot nu toe is dit geaccepteerd en hebben de medewerkers en cliënten duidelijkheid en rust.

Thuiszorg ELELE

Januari 2020