

# Jaarverslag Ombudsvrouw 2024



## Terugblik 2024:

Dit jaarverslag is een moment van reflectie waarin wij als ombudsvrouw terugkijken op onze werkzaamheden van het afgelopen jaar. Vanaf mei 2024 bestaat het team ombudsvrouwen uit drie personen en naast de primaire taken als ombudsvrouw voert het team ook aanvullende taken voor team kwaliteit uit (bijvoorbeeld patiënt ervarings monitor (PEM) en bijdragen aan onderwijsmomenten). In 2024 heeft de ombudsvrouw veel gesprekken gevoerd met ouders, patiënten en zorgprofessionals en bemiddeld waar mogelijk. Ook nam de ombudsvrouw deel aan het moreel beraad wanneer een ethische vraag of dilemma besproken werd.

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 onderwerp aangeven van grenzen.

Jaar	Aantal signalen	Aantal klachten	Totaal
2024	47	4	51
2023	36	7	43
2022	44	9	53
2021	42	10	52
2020	40	10	50

Ouder: "Er zijn echt parels van verpleegkundigen, als die bij ons komen, kom ik eindelijk tot rust."

Ouder: "Ik voel me ontzettend lastig."

Ouder: "It was very important for me that apologies were made."

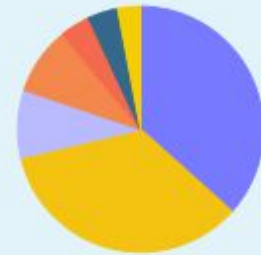
Ouder: "De mevrouw bij de balie beneden, die snapt het, die is zo vriendelijk en menselijk. Ik wil dat jullie, net als dat zij dat doet, naast mij staan en niet boven mij."

## Patient support bij ernstige gebeurtenis met mogelijk groot gevolg voor patiënt in 2024

- De ombudsvrouw was in 2024 als *patient supporter* betrokken bij zeven ernstige gebeurtenissen met een mogelijk groot gevolg voor patiënt. In 2023 was dit zes keer.
- In 2024 bleek de inzet van de *patient supporter* van meerwaarde voor alle betrokkenen. De ombudsvrouwen merken dat het belangrijk is om gedurende het proces of onderzoek contact met ouders te houden en ze tussentijds goed te informeren.

## Hoeveelheid onderwerpen per thema

Totaal 101 onderwerpen uit 51 signalen en klachten 2024



- Overdracht en communicatie 37
- Ervaring met de zorg 35
- Diagnostiek, behandeling en verzorging 9
- Anders 9
- Logistiek zorg 4
- Medicatie 4
- Ketenzorg 3

## Leren van signalen en klachten

De ombudsvrouw registreert de signalen en klachten van ouders en patiënten zodat de organisatie hiervan kan leren. Zo was het thema 'luisteren' groot in 2024 en blijkt dit vaak het begin van het herstel van vertrouwen. De ombudsvrouw heeft in 2024 een bijdrage geleverd aan goed luisteren. In veel casussen gaat het over je gehoord voelen, zowel voor de ouder, patiënt of survivor alsook voor de zorgprofessional. De ombudsvrouw heeft daarnaast een workshop 'luisteren' verzorgd op de SKION/SCC dagen.

## Signalen, klachten en *patient support* onderverdeeld naar afdeling

Afdeling	Signalen	Klachten	Patient Support
Hemato (zonder SCT)	22	1	5
SCT	2	0	0
Solide	12	2	1
Neuro	5	1	1
LATER-poli	6	0	0
<b>Totaal</b>	<b>47</b>	<b>4</b>	<b>7</b>

### Ouder:

"In het Máxima is de begeleiding zo goed, er liep bijvoorbeeld iemand mee de eerste dag om ons de weg te wijzen. Dat was ontzettend fijn."

Ouder: "Als je zegt dat je me terugbelt, doe dat dan ook, voor mij is dat belangrijk."

Ouder: "De ontmoeting van mens tot mens, dat was wat ik wilde en het heeft me geholpen."

Ouder: "Ik bel niet voor mijzelf maar voor alle andere ouders."

Zorgprofessional: "Ik vond het zo fijn dat de ombudsvrouw de gesprekken met (mij en) ouders voerde en alle onderwerpen hierin meenam. Zo kon ik me echt richten op het medisch inhoudelijke stuk en de zorg voor de patiënt."

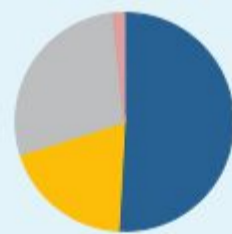
## Oordeelscommissie

In 2024 is er één klacht ingediend bij de **Oordeelscommissie**. In 2023 waren dit er drie. De klacht is afgehandeld en ongegrond verklaard. De commissie adviseerde wel om de werkwijze van de tumorboard solide vast te leggen in een Standard Operating Procedure (SOP), waarbij patiënten pas op de tumorboard komen als de diagnostiek is afgerond, tenzij eerdere besluitvorming nodig is.

## Duiding en context

- 84% van de ouders/patiënten is (deels) tevreden met de afhandeling van het signaal of de klacht. De tevredenheid van de overige 16% is niet beschreven (bijvoorbeeld wanneer het signaal nog niet afgesloten is).
- Het gemiddelde aantal contactmomenten per signaal, klacht of *patient support* is 41 contactmomenten. In 2023 was dit gemiddeld 33 contactmomenten. Dit komt door een aantal casussen in 2024 waarin intensief contact is geweest met ouders.
- De complexiteit van de signalen en klachten is hoog, net als in 2023.
- 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.
- Voor de ombudsvrouw is het contact met de betreffende zorgprofessional in het Máxima snel gelegd, vragen en signalen worden serieus genomen en dit zorgt voor meer tevredenheid bij ouders, patiënt en/of survivor. Het helpt het vertrouwen, dat soms even ver te zoeken is, vaak weer terug te krijgen.

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



- Zelf 29
- Psychosociale zorg 11
- Andere zorgprofessionals 16
- VKKN 1

## Claims

Claims worden afgehandeld door de jurist gezondheidsrecht in samenspraak met betrokkenen. Er zijn in 2024 drie claims ingediend:

- Ouders van een patiënt met afgeronde behandeling claimen dat de psychische klachten van hun kind deels te wijten zijn aan negatieve ervaringen bij het Prinses Máxima Centrum. De ombudsvrouw heeft voorafgaand aan het indienen van de claim uitgebreid bemiddeld. Het Máxima wees de aansprakelijkheid af.
- Ouders dienden een claim in na het overlijden van hun kind kort na een operatie. Het UMCU neemt het voortouw bij de afhandeling van deze claim, omdat de operatie daar plaatsvond.
- Ouders hebben een claim ingediend in verband met de schade die bij hun kind is ontstaan ten gevolge van de onverwacht snelle groei van een tumor. De claim is ter behandeling aangemeld bij de aansprakelijkheidsverzekeraar Centramed.



## Aanbevelingen van ouders, patiënten en/of survivors

- Voor ouders is het belangrijk om te weten waar en hoe ze een klacht of signaal kunnen aanleveren. Het is van belang om vroegtijdig ouders en patiënten met onvrede door te verwijzen naar de ombudsvrouw.
- Start de behandelrelatie met de uitnodiging aan ouders en patiënt om elkaar 'op te blijven zoeken' ook wanneer het soms moeilijk wordt. Zodat er altijd een mogelijkheid gevoeld wordt tot een gesprek of het geven van feedback.

