

Verpleeghuis en dagbehandelingscentrum
"Het Parkhuis" - Dordrecht

Procedure Klachtenbehandeling in Het Parkhuis

De directie

Inhoud		Bladzijde
	Inleiding	2
I.	Procedure interne klachtenbehandeling verpleeghuis Het Parkhuis	3
II.	Regionale externe klachtencommissie t.b.v. de verpleeghuizen Waerthove, Sterrenlanden en Het Parkhuis	8
Bijlage I	Begrippenlijst	14
Bijlage II	Meldingsformulier klachten	
Bijlage III	Indienen bij en behandelen van de klacht door de rechter	16
Bijlage IV	Informatiefolder	
Bijlage V	Nota interne klachtenregeling van Het Parkhuis. (apart verkrijgbaar)	

Inleiding

Ter bescherming van de belangen en rechten van de bewoner en dagbehandelingbezoeker, hechten wij veel waarde aan klachtenbemiddeling en behandeling. Daarbij wordt de kwaliteit van de zorgverlening bevorderd, door bij de beleidsvorming rekening te houden met signalen, die voortkomen uit een zorgvuldige afhandeling van klachten en/of gevoelens van onvrede.

Om deze redenen heeft Het Parkhuis een interne klachtencommissie. De werkwijze staat beschreven in de in 1992 vastgestelde nota over de klachtenbehandeling. Met het ingaan van de wet Bijzondere Opnemingen Psychiatrische Ziekenhuizen (B.O.P.Z.) werd een nieuwe regeling verplicht. Voor de onvrijwillig opgenomen patiënten (bewoners) voorziet de wet in artikel 41 in een klachtenregeling. Daarnaast is er in artikel 76, vooruitlopend op het wetsvoorstel Klachtrecht cliënten zorginstellingen een algemene klachtenregeling opgenomen. Deze algemene klachtenregeling geldt voor de vrijwillig en onvrijwillig opgenomen patiënten. De in artikel 76 opgenomen regeling vervalt zodra het laatstgenoemde wetsvoorstel in werking treedt. De B.O.P.Z. verplicht het verpleeghuis een onafhankelijke klachtencommissie te hebben, waarvan in elk geval een jurist en een arts deel uit maken.

De verpleeghuizen Waerthove, De Sterrenlanden en Het Parkhuis hebben, om hierin te voorzien, gekozen voor een gemeenschappelijke externe klachtenregeling. Op 19 april 1995 is de Regionale Externe Klachtencommissie door de voorzitter van het directie-overleg van de verpleeghuizen geïnstalleerd. De vanaf 1 juni 1995 geldende procedures klachtenregeling in Het Parkhuis staan in de volgende hoofdstukken beschreven. In hoofdstuk II vindt u de procedure interne klachtenbemiddeling c.q. behandeling. De huidige interne klachtenregeling hebben wij hierbij in grote lijnen gehandhaafd. De al bestaande nota werkwijze interne klachtencommissie blijft voor de artikel 76-klachten geldig. Alleen de naamgeving van de contactfunctionaris klachtenbegeleiding verandert en wordt terwille van de eenduidigheid met andere verpleeghuizen klachtenbegeleider.

Voor de artikel 41-klachten geldt altijd de externe klachtenbehandeling. De procedure staat beschreven in hoofdstuk III. De klachtenbegeleider van Het Parkhuis kan ook hierin een bemiddelende rol vervullen. Vanzelfsprekend kan de bewoner of zijn vertegenwoordiger een klacht eveneens indienen bij de regionale geneeskundige inspectie. Volledigheidshalve wijzen wij er op, dat ook vanuit kwaliteitsoogmerk, het gezamenlijk oplossen van een klacht tussen de klager en de medewerkers tegen wie de klacht gericht is, de voorkeur geniet. De toekomstige Wet klachtrecht cliënten zorgsector zal overigens voor de niet B.O.P.Z.-klachten een soortgelijke klachtenregeling als de huidige in Het Parkhuis verplicht stellen. Bij het ingaan van deze Wet kunnen wij waarschijnlijk met enkele aanpassingen volstaan.

MdJ/adj/klachten.pro

Hoofdstuk I

Procedure interne klachtenbehandeling verpleeghuis Het Parkhuis

1. Doelstelling

Het doel van de klachtenregeling is enerzijds de zelfstandigheid en eigen verantwoordelijkheid van de *bewoners/dagbehandelingbezoekers van het verpleeghuis zoveel mogelijk en zolang mogelijk te handhaven anderzijds om de bewoner, die in een afhankelijkheidspositie verkeert, de verzekering te geven dat zijn rechtspositie zo goed mogelijk behartigd wordt.

Daarnaast draagt een zorgvuldige afhandeling van de klachten bij aan de bevordering van de kwaliteit van de zorgverlening in het verpleeghuis.

Dit kan worden gerealiseerd door:

- a. het bieden van een mogelijkheid tot het uiten van ongenoegens en problemen door bewoners of vertegenwoordigers
- b. het bieden van de mogelijkheid om ongenoegens en problemen op informele wijze op te lossen
- c. het zonedig komen tot een uitspraak over de gegrondheid van een klacht
- d. genoegdoening van de klager
- e. systematische inventarisatie van klachten, met het oog op kwaliteitsbevordering

2. Algemene afspraken

2.1 Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van onvrede over de behandeling, verzorging of bejegening van rechten die als onterecht worden ervaren.

2.2 Wie kunnen de klachten indienen

2.2.1 Een artikel 41-klacht kan worden ingediend door de bewoner zelf, de echtgenoot/partner, de curator, de ouders, de meerderjarige kinderen, kleinkinderen, broers en zussen van de bewoner.

2.2.2 Een artikel 76-klachten kan worden ingediend door de bewoner. Het verpleeghuis geeft de onder 1 genoemde personen het recht om namens de bewoner een klacht in te dienen. Als de bewoner niet zelf de klager is, is voor het indienen van een klacht zijn toestemming of de toestemming van zijn vertegenwoordiger nodig.

* In verband met de leesbaarheid wordt daar waar bewoner staat ook de dagbehandelingbezoeker en de patiënten via de substitutie projecten of consulten bedoeld. Voor de bewoners in Het Parkhuis zelf, worden deze belangen veelal door een vertegenwoordiger behartigd.

- 2.3 Anonieme klachten en geruchten in de organisatie worden niet behandeld.
- 2.4 Klachten, waarbij sprake is van geweldpleging of die anderszins als zeer ernstig moeten worden beschouwd en artikel 41 klachten, dienen door de klachtenbegeleider c.q. interne klachtencommissie en/of de externe klachtencommissie onverwijld aan de directie te worden gemeld, zodat direct maatregelen genomen kunnen worden in afwachting van de afhandeling van de klacht.
- 2.5 Ongeacht de aanwezigheid van de klachtenbegeleider c.q. klachtencommissie kan een klacht bij de externe klachtencommissie worden ingediend. Evenzo kan dit het geval zijn bij een volgens klager niet goed of onvoldoende door de interne klachtenbegeleider c.q. interne klachtencommissie behandelde klacht.

3. Klachtenbegeleider en interne klachtencommissie

3.1 De klachtenbegeleider

De directie benoemt met instemming van de familieraad een van de medewerkers van het verpleeghuis tot klachtenbegeleider. Deze functionaris biedt de mogelijkheid om vragen en gevoelens van onvrede over de zorgverlening met iemand te bespreken zonder dat er een officiële klacht ingediend wordt. Deze functionaris vervult tevens een brugfunctie tussen het verpleeghuis, en interne klachtencommissie. De klachtenbegeleider is tevens secretaris van de interne klachtencommissie. Hij/zij woont op verzoek van de externe commissie haar vergaderingen bij en levert ondersteuning op verzoek van de externe commissie in haar feitelijke functioneren.

3.2 De interne klachtencommissie

De directie benoemt de interne klachtencommissie

De samenstelling:

- De klachtenbegeleider en de vaste plaatsvervanger
- Eén lid wordt voorgedragen door de ondernemingsraad
- Eén lid wordt voorgedragen door de familieraad

3.3 De werkwijze, taken en bevoegdheden alsmede tijdstip en wijze van bereikbaarheid van deze functionaris c.q. interne klachtencommissie worden schriftelijk of mondeling kenbaar gemaakt aan de bewoners, dagbehandelingbezoekers en de familieleden vanaf het eerste contact met het verpleeghuis.

4. Werkwijze: bij het indienen van een klacht

- 4.1 Indien bij een bewoner/vertegenwoordiger vragen of gevoelens van onvrede bestaan over de zorgverlening in het verpleeghuis, kan hij zich hiermee wenden tot de klachtenbegeleider.
- 4.2 De klachtenbegeleider bespreekt de vragen of problemen met de bewoner/

vertegenwoordiger en adviseert hoe hiermee om te gaan.

- 4.3 Indien de bewoner/vertegenwoordiger aangeeft een klacht te willen indienen, wijst de klachtenbegeleider hem op de regelingen van het verpleeghuis voor klachtenbehandeling.
- 4.4 De klachtenbegeleider wijst hierbij met name de mogelijkheid tot bemiddeling bij klachten.
- 4.5 Indien bij artikel 76-klacht deze niet door de bewoner zelf, maar namens hem wordt ingediend, onderzoekt de klachtenbegeleider of de bewoner en diens vertegenwoordiger hiermee instemt.
- 4.6 Zowel de klachtenbegeleider als andere vertrouwenspersonen tot wie een bewoner zich wendt, betrachten hierover geheimhouding. Voor het vragen van raad/advies aan derden is de toestemming van de bewoner nodig.
- 4.7 Registratie: de klachtenbegeleider houdt een registratie bij van de vragen en problemen waarmee hij in zijn opvangfunctie geconfronteerd wordt.
- 4.8 De directie en de familieraad hebben recht op vertrouwelijke inzage in de registratie waarbij geen tot de persoon herleidbare informatie is opgenomen. Deze rapportage staat eveneens ter beschikking van de externe klachten commissie. De klachtenbegeleider rapporteert hierover schriftelijk op afgesproken momenten.

5. Bemiddeling:

Bemiddeling heeft als doel een oplossing te zoeken voor de moeilijkheden om via herstel van het contact en wederzijds vertrouwen oplossingen te bewerkstelligen.

- 5.1 De klachtenbegeleider als bemiddelaar
 - 5.1.1 Indien de bewoner gebruik wil maken van bemiddeling in een klacht, treedt de klachtenbegeleider op als bemiddelaar.
 - 5.1.2 Indien de bewoner of de aangeklaagde bezwaar heeft tegen bemiddeling door de klachtenbegeleider kan een andere bemiddelaar gevraagd worden. Deze wordt benoemd na instemming van beide partijen en van de directie.
 - 5.1.3 Indien de bewoner/vertegenwoordiger zich in eerste instantie tot een andere vertrouwenspersoon gewend heeft, verwijst deze hem/haar door naar de klachtenbegeleider.
 - 5.1.4 De bemiddelaar stelt degene tegen wie de klacht gericht is (hierna aangeklaagde

genoemd) op de hoogte van het voornemen tot bemiddeling.

- 5.1.5 Ook indien de klachtenbegeleider deel uitmaakt van het directe behandelcircuit van de bewoner, treedt een andere persoon als bemiddelaar op. Deze wordt benoemd na instemming van beide partijen.
- 5.2 Werkwijze bij de bemiddeling
 - 5.2.1 Indien de klager de klacht niet op schrift gesteld heeft, kan de bemiddelaar hem vragen dit alsnog te doen. Zonodig maakt de klachtenbegeleider een schriftelijke samenvatting van de klacht, die ter ondertekening aan de klager voorgelegd wordt.
 - 5.2.2 Op basis van de klacht beoordeelt de bemiddelaar of hij bemiddeling mogelijk acht.
 - 5.2.3 Indien hij bemiddeling niet nodig acht, deelt hij dit aan de klager mee. Tevens wijst hij de klager op de mogelijkheid de klacht ter behandeling in te dienen bij:
Voor artikel 76-klachten de interne klachtencommissie met als vervolgmogelijkheid de externe klachtencommissie.
Voor artikel 41 altijd de externe klachtencommissie.
 - 5.2.4 De bemiddelaar is vrij om zijn activiteiten naar eigen inzicht in te richten. Daarbij dient hij de volgende uitgangspunten in acht te nemen
 - a. de bemiddeling is gericht op herstel van contact en vertrouwen
 - b. de bemiddelaar hoort steeds beide partijen. Indien hij partijen niet in elkaars aanwezigheid hoort, stelt hij hen op de hoogte van hetgeen door de andere partij gezegd is
 - c. beide partijen mogen zich bij laten staan door een zelf aan te wijzen persoon
 - d. de bemiddelaar neemt de privacy van beide partijen in acht
 - e. voor het raadplegen van derden door de bemiddelaar is toestemming van beide partijen nodig
 - 5.2.5 De klager en de medewerker(s) tegen wie de klacht gericht is mogen de bemiddelaar niet belemmeren in zijn activiteiten en verschaffen hem de informatie die hij redelijkerwijze nodig heeft voor de bemiddeling.
 - 5.2.6 Zowel de klager als de medewerker(s) tegen wie de klacht gericht is kunnen op ieder moment verzoeken om de bemiddeling te staken en tot klachtenbehandeling over te gaan.
 - 5.2.7 Indien een van de partijen zich terugtrekt uit de bemiddeling, wijst de bemiddelaar de klager op de mogelijkheid tot het indienen van de klacht bij de interne of externe klachtencommissie.
- 5.3 Registratie van de bemiddeling

- 5.3.1 De bemiddelaar houdt een registratie bij van zijn bemiddelingspogingen.
- 5.3.2 In deze registratie wordt in ieder geval het resultaat van de bemiddeling opgenomen. Indien de bemiddeling geen succes gehad heeft of tussentijds afgebroken is, wordt de reden hiervan vermeld.
- 5.3.3 De klachtenbegeleider beheert de registratie en draagt daarbij zorg voor de privacy van personen die in de registratie opgenomen zijn.
- 5.3.4 De klachtenbegeleider rapporteert in samenwerking met de interne klachtencommissie hierover op afgesproken momenten schriftelijk aan de directie, de familieraad en de externe klachtencommissie. In deze rapportage wordt geen tot de persoon herleidbare informatie opgenomen.

6. Werkwijze interne klachtencommissie

De werkwijze zoals beschreven in de nota interne klachtenregeling blijft voor de artikel 76-klachten bestaan.

7. Juridische ondersteuning aangeklaagde

Indien de aangeklaagde juridische steun behoeft binnen het kader van de WGBO - BIG - BOPZ wordt deze verstrekt via Het Parkhuis na instemming van de directie. Uitgesloten van juridische ondersteuning door Het Parkhuis zijn die zaken, waarbij sprake is c.q. blijkt van opzet en/of grove nalatigheid.

8. Slotbepaling

Voor de externe klachtenbehandeling verwijzen wij naar de in hoofdstuk II beschreven procedure: Regionale externe klachtencommissie t.b.v. de verpleeghuizen Waerthove, De Sterrenlanden en Het Parkhuis.

Hoofdstuk II

Regionale externe klachtencommissie t.b.v. de verpleeghuizen Waerthove, De Sterrenlanden en Het Parkhuis.

1. De klachtencommissie

Ten behoeve van de externe klachtenbehandeling is door een aantal verpleeghuizen een onafhankelijke klachtencommissie ingesteld, hierna te noemen de commissie, die overeenkomstig haar bevoegdheden en verplichtingen een bijdrage levert aan de realisatie van de doelstelling van de klachtenregeling.

2. Samenstelling van de commissie

- a. De commissie bestaat uit minimaal drie en maximaal zes leden. Zij benoemt uit haar midden een voorzitter.
- b. De leden hebben zitting op voordracht van de aangesloten verpleeghuizen en functioneren zonder last of ruggespraak.
- c. De leden van de commissie mogen geen binding hebben met de aangesloten verpleeghuizen.
Onder binding wordt verstaan een arbeidsrechtelijke, bestuurlijke of relationele binding.
- d. Minimaal één jurist en één verpleeghuisarts maken deel uit van de commissie.
- e. T.b.v. de arts wordt een "vervangend" lid benoemd.

3. Benoeming en ontslag van commissieleden

De leden van de commissie worden door de directies van de verpleeghuizen schriftelijk benoemd en ontslagen na verkregen advies van de commissie en de bewoners-/familieraden.

4. Zittingsduur

De commissieleden worden benoemd voor een termijn van 4 jaar en zijn na afloop van die termijn éénmaal terstond herbenoembaar. Elk jaar treden volgens een door de commissie op te stellen rooster (maximaal 2) commissieleden af. Behalve door het verstrijken van de zittingstermijn, eindigt het lidmaatschap door bedanken of ontslag.

5. Bevoegdheden en verplichtingen van de commissie

- a. De commissie heeft vrije toegang tot de verpleeghuizen met inachtneming van de elementaire beginselen van privacy en het redelijkerwijs tegemoetkomen aan de condities, die vanuit het verpleeghuis als instelling van de gezondheidszorg, zijn te stellen.

- b. De commissie is vrij in het inwinnen van informatie en het raadplegen van stukken, noodzakelijk voor de uitoefening van de functie en voor zover niet in strijd met de wettelijke plicht tot geheimhouding.
- c. De commissie heeft na verkregen toestemming van de klager inzagerecht in het persoonlijke zorgplan. (Afhankelijk van de ontwikkelingen rond het patiëntenrecht zal te zijner tijd het punt van inzage in persoonlijke dossiers opnieuw worden bekeken).
- d. De commissie kan personen binnen het verpleeghuis oproepen voor een gesprek. Deze personen kunnen zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.
- e. De commissie handelt met betrekking tot een klacht conform de onder punt 9 vastgestelde werkwijze.
- f. Eenmaal per jaar rapporteert de commissie schriftelijk over haar werkzaamheden aan de directie, de Ondernemingsraad en de bewoners/familieraad van ieder verpleeghuis.
- g. De commissie draagt er zorg voor dat de privacy van alle personen die bij de behandeling van de klacht betrokken zijn beschermd wordt.
- h. De commissie kan indien gewenst binnen ieder verpleeghuis de beschikking krijgen over de noodzakelijke faciliteiten zoals vergaderruimte, schrijfmateriaal, administratieve ondersteuning e.d.
- i. De commissie is bereikbaar via een spreekuur, via klachtenbussen en door middel van schriftelijke klachten via een antwoordnummer.
(Toelichting: Een klacht wordt pas in behandeling genomen nadat deze op schrift gesteld is. Op het spreekuur geuite klachten worden daar indien verder behandeling door de commissie gewenst is op schrift gesteld)
- j. De leden van de commissie en andere bij de procedure betrokken personen hebben een geheimhoudingsplicht.

6. Vertrouwenspersoon

Elke patiënt/bewoner van het verpleeghuis is vrij om een vertrouwenspersoon aan te wijzen die desgewenst, in het kader van de klachtenregeling, namens de patiënt de klacht bij de klachtenbegeleider deponert en bespreekt.

7. Frequentie van de bijeenkomsten

De commissie komt bijeen zo vaak als de voorzitter van de commissie dit wenselijk acht in het kader van de werkwijze van de commissie.

8. Financiële aspecten

De commissieleden ontvangen voor hun werkzaamheden in het kader van de klachtenregeling geen vergoeding. De noodzakelijk te maken reis- en telefoonkosten worden door het verpleeghuis Waerthove wel vergoed. Verpleeghuis Waerthove beheert daartoe een budget samengesteld uit bijdragen van de aangesloten verpleeghuizen. De commissieleden zijn verzekerd voor Wettelijke Aansprakelijkheid tijdens de werkzaamheden voor dat verpleeghuis waarvoor op dat moment werkzaamheden worden verricht. Alle noodzakelijke kosten voor de invoering en uitvoering van de klachtenregeling komen voor rekening van ieder verpleeghuis afzonderlijk.

9. Werkwijze Klachtenregeling

a. Indienen van de klacht:

1. Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de externe commissie door gebruikmaking van het meldingsformulier.
2. Indien de klager niet in staat is om de klacht zelf op schrift te stellen, kan de interne klachtenbegeleider hulp bieden. Zonodig stelt de contactpersoon een samenvatting van de klacht op schrift en legt deze ter ondertekening aan de klager voor.
3. De klager krijgt een bevestiging van de ontvangst van de klacht.
4. De aangeklaagde wordt op de hoogte gesteld van het feit dat er een klacht over hem is ingediend middels een afschrift van de geformuleerde klacht.
5. De commissie neemt de klacht niet in behandeling indien een gelijke klacht, die afkomstig is van dezelfde patiënt, nog in behandeling is.

b. Zorgvuldigheidseisen

Bij de behandeling van de klacht worden de volgende zorgvuldigheidseisen in acht genomen:

1. Mocht bij een lid van de commissie om wat voor reden ook, zijn/haar onpartijdigheid in het geding komen, kan hij/zij niet aan de behandeling van de klacht deelnemen.
2. Zowel de klager als de aangeklaagde moeten in staat worden gesteld te worden gehoord. Het horen vindt plaats in elkaars aanwezigheid. Op verzoek kunnen beiden afzonderlijk worden gehoord, indien:
 - gezamenlijk horen een zorgvuldige behandeling zal belemmeren
 - tijdens het horen feiten of omstandigheden bekend zullen worden waarvan geheimhouding is geboden.

In dat geval worden beiden op de hoogte gesteld van hetgeen tijdens het horen aan de orde is geweest, met in achtneming van het bovenstaande.

3. Zowel de klager als de aangeklaagde kunnen zich doen bijstaan door een door hen aan te wijzen persoon.
4. De privacy van alle personen die bij de behandeling van de klacht betrokken zijn wordt beschermd. Voor het inzien van gegevens van betrokkenen door derden moet toestemming gevraagd worden.
5. De commissie kan voor het vormen van een informatie inwinnen, stukken raadplegen, deskundigen inschakelen en personen oproepen voor verhoor.

c. Uitspraak van de commissie

1. De commissie moet binnen twee weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk en met redenen omkleed, uitspraak doen. De uitspraak kan inhouden dat de klacht:
 - niet in behandeling genomen wordt
 - gegrond is
 - ongegrond is
 - deels gegrond, deels ongegrond is

De uitspraak bevat tenminste:

 - de formulering van de klacht
 - een analyse van de gang van zaken
 - een eventuele signalering van structurele componenten in de klacht
 - een besluit hoe te handelen naar aanleiding van de klacht
2. Het rapport gaat naar de directie, de indiener van de klacht en naar degene(n) tegen wie de klacht gericht is.
3. De directie verbindt zich de commissie uiterlijk binnen 2 weken te berichten welke maatregelen zij ter zake genomen heeft.
4. De beslissing van de commissie alsmede de door de directie voorgenomen maatregelen worden ter kennis gebracht aan de klager, de betrokken patiënt en de aangeklaagde. Bij BOPZ-klachten dient het tevens ter kennis gebracht te worden aan de behandelend arts, de geneesheer-directeur en de inspecteur (bij BOPZ-klachten). Voor melding aan de inspecteur wordt gebruik gemaakt van het meldingsformulier in bijlage II.
5. Tijdens de behandelingstermijn van twee weken kan de commissie het dringende advies geven de gedraging of het besluit waartegen de klacht zich richt, stop te zetten of te schorsen.

6. Indien om dwingende redenen de termijn van 2 weken niet gehandhaafd kan worden, wordt dit met reden omkleed schriftelijk aangegeven bij klager.

10. Beroepsmogelijkheid bij art. 41-klachten

Deze mogelijkheid geldt alleen voor artikel 41-klachten. Bij artikel 76-klachten is géén beroep mogelijk.

1. De klager kan een beslissing van de rechter (van de arrondissementsrechtbank) over de klacht vragen, indien:
 - de klachtencommissie niet binnen twee weken een uitspraak gedaan heeft na ontvangst van de klacht (tenzij art.9,c 6 geldt)
 - de uitspraak van de klachtencommissie inhoudt, dat de klacht niet in behandeling genomen wordt
 - de klachtencommissie de klacht (deels) ongegrond verklaart
2. Een beslissing van de rechter kan verkregen worden via het indienen van een verzoekschrift bij de inspecteur. Indien de patiënt zelf de klager is, kan hij het verzoekschrift rechtstreeks bij de rechter indienen.
3. De klager voegt bij het verzoekschrift een afschrift van de klacht en van de uitspraak van de klachtencommissie.
4. De beslissing van de rechter is bindend. Voor de betrokken partijen bestaat geen mogelijkheid om in hoger beroep te gaan (zie verder bijlage III).

11. Rapportage

1. De commissie brengt jaarlijks een rapportage uit over haar werkzaamheden (zie art. 5, f).
2. In deze rapportage worden geen tot de persoon herleidbare gegevens opgenomen.
3. De stukken van de commissie zijn uitsluitend toegankelijk voor de commissieleden (incl. het voor de commissie werkzame secretariaat). De commissie beheert haar eigen dossiers en bewaart deze minimaal 10 jaar.

12. Vertrouwelijk

Door ondertekening van het reglement verklaren de leden van de commissie bij alles wat hen ter ore of in goed vertrouwen wordt medegedeeld, de groots mogelijke zorgvuldigheid, absolute onbaatzuchtigheid en strikte geheimhouding in acht te zullen nemen.

13. Slotbepalingen

1. Dit reglement is na verkregen advies van de bewoners/familieraden van de aangesloten verpleeghuizen, de Ondernemingsraden ervan en in overleg met de commissie vastgesteld door de besturen van de verpleeghuizen en gaat op dezelfde datum in. Tussentijds kan het reglement op dezelfde wijze worden gewijzigd.
2. De klager behoudt in alle gevallen het recht zich te wenden tot een ander orgaan dat bevoegd is tot klachtenbehandeling, zoals de inspectie, het Medisch Tuchtcollege of de rechter.

Fiatting

De leden van de externe klachtencommissie hebben zich akkoord verklaard met het voorgenoemde in de externe regeling en verbinden zich naar de letter en de geest zich aan dit klachtenreglement te zullen houden.

- a. **Bestuur:**
Het bestuur van de desbetreffende instelling. Op het moment dat het Raad van Toezicht-model ingevoerd is, wordt het bestuur gevormd door de directie.
- b. **Klachtencommissie:**
De klachtencommissie ingesteld door het bestuur/directie.
- c. **Geneesheer-directeur:**
Hieronder wordt mede verstaan de arts die belast is met de zorg voor de algemene gang van zaken op geneeskundig gebied in het verpleeghuis.
- d. **Inspecteur:**
De bevoegde Geneeskundige Inspecteur voor de Geestelijke Volksgezondheid.
- e. **Art. 41-klacht:**
Een klacht over een besluit of gedraging met betrekking tot:
- een onbekwaamheidsverklaring
 - toepassing van noodmiddelen en -maatregelen
 - beperking van rechten in het kader van art. 40 (post, bezoek, bewegingsvrijheid in en rond het verpleeghuis, telefoonverkeer)
 - het niet uitvoeren van het overeengekomen behandelingsplan
 - (een beslissing tot) behandeling zonder toestemming of bij verzet van de patiënt (=dwangbehandeling)
- f. **Art. 76-klacht:**
Elke klacht over een jegens de patiënt genomen besluit of gedraging van in het verpleeghuis werkzame personen.
- g. **Klager:**
Degene die een klacht kenbaar maakt.
Op grond van artikel 41 wet B.O.P.Z. en de Wet op het Mentorschap kunnen namens de patiënt klagen: medepatiënten, mentor, echtgenoot/partner, curator, ouders, alsmede meerderjarige kinderen, kleinkinderen, broers en zussen van de patiënt.
Artikel 76 wet B.O.P.Z. kent het recht om te klagen alleen aan de patiënt toe. Het verpleeghuis kan besluiten om andere personen het recht te geven om namens de patiënt te klagen bij artikel 76-klachten.
- i. **Aangeklaagde:**
Degene tegen wie de klacht zich richt. Dat kan een medewerker zijn, de directie en ook een vrijwilliger.

j. **Patiënt/bewoner:**
Voor patiënt kan - tenzij anders aangegeven - ook gelezen worden degene die namens de patiënt optreedt.

Contactpersoon/vertegenwoordiger:
Diegene die bij het verpleeghuis bekend is als eerste aanspreekbare persoon na de patiënt.

Vertrouwenspersoon:
Die persoon die door de klager in vertrouwen is genomen en waarmee vragen of onvrede besproken is.

Klachtenbegeleider:
Diegene die door het verpleeghuis is aangesteld en zich bezig houdt met de klachtenopvang, begeleiding en bemiddeling bij klachten.

Interne klachtenbehandeling:
Alvorens een klacht bij de externe klachtencommissie komt, is deze intern in het verpleeghuis mogelijk reeds behandeld door een klachtenbegeleider of interne klachtencommissie. Deze signaleren, adviseren en informeren bij (mogelijke) klachten en bemiddelen zonodig.

Externe klachtenbehandeling:
T.b.v. de externe klachtenbehandeling hebben de verpleeghuizen een onafhankelijke klachtencommissie ingesteld, hierna te noemen de commissie, die overeenkomstig haar bevoegdheden en verplichtingen een bijdrage levert aan de realisatie van de doelstelling van de klachtenregeling.

Meldingsformulier klachten
BIJLAGE II

Datum :

Naam betrokken bewoner :
(indien van toepassing)

Betreffende afdeling :

Aard van de klacht:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Afzender:

Naam :

Adres :

Woonplaats :

Telefoonnummer :

Verpleeghuis het Parkhuis
t.a.v. de Klachtenbemiddelaar

Antwoordnummer 4010
3300 VC DORDRECHT

Indienen bij en behandelen van de klacht door de rechter.

Indienen van een verzoekschrift door de inspecteur

1. De klager kan een beslissing van de rechter (van de arrondissementsrechtbank) over de klacht vragen, indien:
 - de klachtencommissie niet binnen twee weken een uitspraak heeft gedaan
 - de uitspraak van de klachtencommissie inhoudt; dat de klacht niet in behandeling genoemd wordt
 - de klachtencommissie de klacht (deels) ongegrond verklaart
2. Een beslissing van de rechter kan verkregen worden via het indienen van een verzoekschrift bij de inspecteur.
3. De klager voegt bij het verzoekschrift een afschrift van de klacht en van de uitspraak van de klachtencommissie.
4. De inspecteur is verplicht binnen twee weken een verzoekschrift in te dienen waarin de beslissing van de rechter wordt gevraagd. Mocht hij de klager niet ontvankelijk achten, dan hoeft hij geen gevolg te geven aan diens verzoek.
5. Indien het verzoek is ingediend door een ander dan de patiënt hoort de inspecteur de patiënt om vast te stellen of deze bezwaar heeft tegen het uitlokken van een rechterlijke uitspraak over de klacht. In dat geval kan de inspecteur alleen om gewichtige redenen besluiten gevolg te geven aan het verzoek.

2. Indienen van een verzoekschrift door de patiënt

1. Indien de patiënt zelf de klager is, kan hij ook zelf een verzoekschrift indienen bij de rechter ter verkrijging van diens beslissing over de klacht.
2. De klager voegt bij dit verzoekschrift een afschrift van de klacht en van de uitspraak van de klachtencommissie.

3. Indienen van een verzoekschrift op eigen initiatief door de inspecteur

1. De inspecteur kan op eigen initiatief de beslissing van de rechter verzoeken, indien:
 - er sprake is van een toegepaste behandeling waartegen een patiënt zich verzet
 - uit de gegevens van de geneesheer blijkt dat de patiënt niet in staat wordt geacht gebruik te maken van de klachtenregeling.
2. Het verzoekschrift beoogt een beslissing van de rechter te krijgen over de noodzaak van het toepassen van de behandeling.

4. Ongegronde klacht

Indien de rechter de klacht ongegrond acht, beslist hij dit onmiddellijk op het verzoekschrift. De klacht wordt niet ter rechtzitting

Registratieformulier Klachtbemiddeling voor zover de klacht door de leidinggevende is afgehandeld

Naam Klager:

Telefoonnr:

Naam leidinggevende:

Ten behoeve van: Dhr/Mevr

Afdeling:

Datum	Korte omschrijving van de klacht en/of onvrede	Welke actie is al door de klager ondernomen	Korte omschrijving beloop v.d. bemiddeling
vervolggesprek ja/nee			
vervolggesprek ja/nee			

Suggesties: