

Reglement Regionale externe klachtenadviescommissie Drechtsteden, voor verpleeg- en verzorgingshuizen en thuiszorgorganisaties

Doel

Vaststellen van werkwijze klachtenbehandeling cliënten.

Toepassingsgebied

Voor alle cliënten van alle locatie en afdelingen van het Parkhuis

Toetsing

Wordt extern, door bestuurders van deelnemende organisaties getoetst.

Beleid

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Er is een klachtenadviescommissie ingesteld teneinde in de afdoening van klachten te adviseren aan de Raden van Bestuur van gezondheidszorginstellingen in de regio Drechtsteden die de klachtenadviescommissie (mede) in stand houden.

Dit reglement hoort bij de Regeling Regionale klachtenprocedure Drechtsteden, voor verpleeg- en verzorgingshuizen en thuiszorgorganisaties. De daarin vermelde begripsomschrijvingen zijn ook voor dit reglement van kracht.

Hoofdstuk 2 De klachtenadviescommissie

Artikel 1 Samenstelling en benoemingsprocedure klachtenadviescommissie

1. De klachtenadviescommissie heeft tenminste drie leden en ten hoogste 6 leden, waaronder de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter.
2. De Raden van Bestuur benoemen de leden van de klachtenadviescommissie. De Raden van Bestuur benoemen de voorzitter van de klachtenadviescommissie en diens plaatsvervanger in functie. Personen die werkzaam zijn bij of voor een aangesloten zorgaanbieder zijn niet benoembaar tot voorzitter of plaatsvervangend voorzitter.
3. De Raden van Bestuur stellen de klachtenadviescommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige advisering op een klacht gewaarborgd is.
4. De Raden van Bestuur benoemen tenminste één jurist en één specialist ouderengeneeskunde tot lid van de klachtenadviescommissie.
5. De Raden van Bestuur stellen de cliëntenraden in de gelegenheid een verzwaard advies uit te brengen met betrekking tot ieder voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van de klachtenadviescommissie.

6. De leden worden benoemd voor een periode van drie jaar en kunnen eenmaal aansluitend herbenoemd worden.

Artikel 2 Einde lidmaatschap klachtenadviescommissie

1. Het lidmaatschap van de klachtenadviescommissie eindigt door:
 - a. het verstrijken van de zittingstermijn;
 - b. het besluit van betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
 - c. overlijden;
 - d. ontslag door de Raden van Bestuur.
2. De Raden van Bestuur ontslaan een lid van de klachtenadviescommissie:
 - a. als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
 - b. op verzoek van de klachtenadviescommissie.
3. In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kunnen de Raden van Bestuur de voorzitter van de klachtenadviescommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtenadviescommissie niet werkt conform deze regeling en het reglement van de klachtenadviescommissie. De Raden van Bestuur ontslaan de voorzitter niet dan nadat De Raden van Bestuur de voorzitter gehoord hebben over het voornemen hiertoe.
4. Een verzoek zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel doet de klachtenadviescommissie alleen als zij van mening is, dat het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken.

Artikel 3 Ambtelijk secretaris

1. De Raden van Bestuur stellen de klachtenadviescommissie een ambtelijk secretaris ter beschikking.
2. Voorafgaand aan het besluit tot aanwijzing van een ambtelijk secretaris consulteren de Raden van Bestuur de voorzitter van de klachtenadviescommissie.
3. De Raden van Bestuur stellen een functiebeschrijving van de ambtelijk secretaris vast. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtenadviescommissie.

Artikel 4 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 5 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtenadviescommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De zorgaanbieder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen en zulks aan de klachtenadviescommissie te vragen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 6 Jaarverslag en reglement

1. De klachtenadviescommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de Raden van Bestuur. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtenadviescommissie behandelde klachten en de strekking van haar adviezen.
2. De klachtenadviescommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden niet in werking dan nadat de Raden van Bestuur daaraan zijn goedkeuring hebben gegeven. De Raden van Bestuur onthouden hun goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of met de binnen de organisaties, die de zorgaanbieders in stand houden, geldende regelingen.

Artikel 7 Honorering

1. De Raden van Bestuur stellen de honorering van de leden van de klachtenadviescommissie vast.

Artikel 8 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin dit reglement niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtenadviescommissie voor zover het de werkwijze van de klachtenadviescommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslissen de Raden van Bestuur.

Artikel 10 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 01/01/2017.

Normen

- D2 Participatie
- P1 Persoonsgerichte zorg
- P2 Communicatie en Informatie
- V2 Management en Governance
- V3 Sturen op kwaliteit