

**Klachtenregeling Wkkgz
Lentis GGZ / Dignis VVT / FPC van Meisdag**

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Algemeen	3
2.1 Reikwijdte	3
2.2 Geheimhouding en privacy	3
2.3 Begeleiding en ondersteuning	3
2.4 Begripsbepalingen	4
2.5 Doelstelling	5
2.6 Uitgangspunten	5
3. Toegang tot en organisatie van de klachtenregeling	5
3.1 Inleiding	5
3.2 Wie mag klagen en waarover?	6
3.3 Ontvankelijkheid	6
3.4 Behandeling van de klacht	6
3.5 Afhandeling van klachten in de ketenzorg	7
3.6 Procedure, termijnen en afsluiting	7
3.7 Registratie klachten en klachtdossiers	8
4. De klachtenfunctionaris	8
4.1 Onafhankelijke positie	8
4.2 Taken en verantwoordelijkheden	8
4.3 Bevoegdheden	9
5. De klachtencommissie	9
6. De bemiddelaar	9
7. De Raad van Bestuur	9
8. Bijdrage aan kwaliteitsverbetering	10
8.1 Melding ernstige klachten, spoedeisende situaties	10
8.2 Rapportages van de klachtenfunctionaris en vervolg daarop	10
8.3 Aanbevelingen en rapportages van de klachtencommissie	10
9. Evaluatie en wijziging	11

1. Inleiding

Lentis (waarvan deel uitmaken Lentis GGZ en Dignis VVT) wil goede zorg bieden die aansluit op de behoeften van de patiënt¹ en diens naasten en die voldoet aan de algemene vereisten van goede zorg. Bij het verlenen van goede zorg past ook een goede omgang met (signalen van) onvrede over de zorg of begeleiding geboden door medewerkers van Lentis.

Lentis stimuleert een open klimaat voor het bespreken en behandelen van klachten, met inachtneming van de privacy van zowel klager als verweerder. Iedere klacht, ongeacht de uitingsvorm, wordt gezien als een signaal en krijgt serieus aandacht. Het is belangrijk dat de behandeling van de klacht zo dicht mogelijk in de behandelomgeving van de patiënt plaatsvindt. Hoe eerder in het traject een klacht verholpen kan worden, des te groter de kans om de relatie met de patiënt te behouden of te herstellen.

Dit document beschrijft de procedure rond het ontvangen, verwerken, herstellen, behandelen en leren van klachten en andere vormen van uitingen van onvrede. Met deze procedure wordt gewaarborgd dat klachten van patiënten op uniforme wijze worden behandeld.

2. Algemeen

2.1. Reikwijdte

Deze klachtenregeling betreft alle klachten over de ontvangen zorg door Lentis voor zover beschreven in de Wkkgz. Dat betreft alle klachten met uitzondering van:

- Klachten van patiënten, of diens wettelijk vertegenwoordiger, met een Bopz-maatregel, zoals beschreven in artikel 4, lid 1 van de wet Bopz, die klagen tegen een beslissing als bedoeld in artikel 38, tweede lid, tweede volzin, en vijfde lid, derde volzin, artikel 38a, vierde lid, artikel 38c, tweede en derde lid en de artikelen 39 en 40 uit de wet Bopz, alsmede tegen een beslissing over niet-toepassing van het overeengekomen behandelingsplan. Deze klachten van patiënten die op grond van de wet Bopz zijn opgenomen bij Lentis, FPC van Mesdag en/of Universitair Centrum Psychiatrie (UCP), worden afgehandeld via (het secretariaat van) de klachtencommissie van Lentis/Mesdag/UCP en volgens het reglement van deze klachtencommissie.
- Klachten van patiënten, diens wettelijk vertegenwoordiger of nabestaande die zijn ingediend op grond van artikel 10 lid 3 van de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvvggz). Deze klachten worden afgehandeld via (het secretariaat van) de Regionale Klachtencommissie Wvvggz Groningen en volgens het reglement van deze klachtencommissie.
- Klachten van cliënten, diens wettelijk vertegenwoordiger of nabestaande die zijn ingediend op grond van artikel 55 van de Wet zorg en dwang (Wzd). Deze klachten worden afgehandeld door de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).

De klachtenregeling betreft tevens klachten op grond van de Jeugdwet, de Wmo, de klachtenregeling voor familie en naastbetrokkenen en voor patiënten die met een justitiële titel zijn opgenomen bij Lentis. De mogelijkheid een geschil voor te leggen aan De Geschillencommissie is niet van toepassing op deze klachten.

Deze regeling is vastgesteld met inachtneming van het advies van de Centrale Cliëntenraad Lentis, de Centrale Cliëntenraad Dignis en de Centrale Familieraad, en na instemming van de Centrale Ondernemingsraad.

¹ Waar patiënt staat kan ook cliënt worden gelezen.

2.2. Geheimhouding en privacy

Allen die bij de afhandeling van een klacht betrokken zijn (geweest) zijn tot geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van die afhandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter redelijkerwijs kunnen vermoeden.

2.3. Begeleiding en ondersteuning

De patiënt kan voor informatie, advies begeleiding en bemiddeling bij de aanpak van de klacht terecht bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris (KF) van Lentis. Ook bij vragen over de klachtenregeling kan men bij de klachtenfunctionaris terecht.

Patiënten die in de instelling zijn opgenomen, patiënten die met een voorwaardelijke machtiging (Wet Bopz) buiten de instelling verblijven en patiënten die verplichte zorg (Wvvgz) buiten de instelling ontvangen kunnen ook voor advies en ondersteuning terecht bij de patiëntenvertrouwenspersoon (PVP). De PVP-en zijn in dienst van de Stichting PVP.

Cliënten die onvrijwillige zorg ontvangen in het kader van de Wet zorg en dwang (Wzd) kunnen voor advies en ondersteuning ook terecht bij een cliëntenvertrouwenspersoon.

Patiënten die vallen onder door de gemeente gefinancierde zorg vanuit de Jeugdwet en Wmo kunnen tevens gebruik maken van een onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon via Zorgbelang.

Familieleden van patiënten die bij Lentis in zorg zijn kunnen zich voor advies en ondersteuning wenden tot de familievertrouwenspersoon.

2.4. Begripsbepalingen

Zorgaanbieder	Stichting Lentis(waarvan deel uitmaken Lentis GGZ en Dignis VVT), vertegenwoordigd door de Raad van Bestuur
Directie	De directie is vanuit de Raad van Bestuur gemandateerd voor de afhandeling van klachten op grond van deze klachtenregeling, voor zover deze klachten de zorggroep betreffen waar de directie de verantwoordelijkheid voor draagt.
Zorggroep	Binnen Lentis ggz de onderdelen Volwassenenpsychiatrie, Ouderenpsychiatrie, Jonx en Forint
Medewerker	Ieder die werkzaam is voor de zorgaanbieder.
Patiënt	Een natuurlijk persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt (dan wel is) verleend.
Klager	Degene die een klacht indient, zijnde een patiënt van Lentis, een nabestaande van een overleden patiënt, een vertegenwoordiger van de patiënt, een familielid of naaste onder de voorwaarden vermeld in de Klachtenregeling familie en naastbetrokkenen.
Verweerder	De in de instelling werkzame medewerker tegen wie de klacht is gericht, of de instelling tegen wie de klacht is gericht.
Klacht	Een uiting van onvrede of klacht schriftelijk ingediend bij de klachtenfunctionaris, dan wel een klacht doorgestuurd door de klachtenfunctionaris naar het secretariaat van de klachtencommissie.
Patiëntenvertrouwenspersoon (PVP)	De patiëntenvertrouwenspersoon biedt vanuit een onafhankelijke en partijdige positie bijstand aan cliënten.

Familievertrouwenspersoon (FVP)	De familievertrouwenspersoon biedt vanuit een onafhankelijke en partijdige positie bijstand aan familie en naasten van cliënten.
Cliëntenvertrouwenspersoon (CVP)	De cliëntenvertrouwenspersoon biedt vanuit een onafhankelijke en partijdige positie bijstand aan familie en naasten van patiënten die vallen onder door de gemeente gefinancierde zorg vanuit de Jeugdwet en Wmo. De gemeente is verantwoordelijk voor het instellen van deze vertrouwenspersoon. In het kader van de Wzd kan de cliënt een beroep doen op een onafhankelijke en partijdige cliëntvertrouwenspersoon die door de Raad van Bestuur is ingesteld.
Klachtenregeling familie en naastbetrokkenen	Een door de Raad van Bestuur vastgestelde regeling op grond waarvan familie en naastbetrokkenen zich onder bepaalde voorwaarden kunnen wenden tot de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie.
Klachtenfunctionaris	Door de Raad van Bestuur aangestelde persoon, die onafhankelijk conform functiebeschrijving, belast is binnen Lentis met de onpartijdige opvang en bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan patiënten hieromtrent.
Klachtencommissie	De door de bestuurders van Lentis, FPC van Mesdag en het UCP ingestelde klachtencommissie die tot taak heeft klachten te onderzoeken resulterend in een uitspraak over de gegrondheid van de klacht al dan niet voorzien van aanbevelingen.
Bemiddelaar	Iemand die op verzoek van de klachtencommissie voorziet in onpartijdige en onafhankelijke bemiddeling om te komen tot een oplossing van de klacht en herstel van de relatie.
Geschil	Een klacht waarop klager niet binnen de termijn van de regeling een reactie heeft ontvangen, dan wel een afwijzende of in zijn beleving onbevredigende reactie heeft ontvangen en die klager vervolgens ter beoordeling voorlegt aan de externe geschillencommissie.
De geschillencommissie	De externe geschilleninstantie waarbij Lentis zich conform de vereisten heeft aangesloten.

2.5. Doelstelling

De klachtenregeling heeft tot doel:

- Zorg dragen voor een uniforme en objectieve aanpak in de afhandeling van klachten.
- Recht doen aan de belangen van de patiënt door een zorgvuldige afhandeling van klachten.
- Zo mogelijk oplossen van de ingebrachte klacht of het probleem.
- Bevorderen van herstel van de relatie en het vertrouwen tussen klager en verweerder.
- Bijdrage leveren aan de kwaliteitsverbetering in de zorg in structurele zin.
- Genereren van informatie op basis waarvan maatregelen genomen kunnen worden om herhaling van klachten en ongenoegen te voorkomen.
- Verzamelen van informatie over verbetermogelijkheden in de organisatie.

2.6. Uitgangspunten

Lentis hanteert de volgende uitgangspunten:

- Behandeling van klachten en signalen van onvrede vindt zo dicht mogelijk bij de behandelomgeving van de patiënt plaats (behandelaar, regiebehandelaar, etc).

- De inrichting van de mogelijkheid om tot bespreking, oplossing en/of beoordeling van een klacht te komen door de klachtenfunctionaris is laagdrempelig en gemakkelijk toegankelijk.
- De mogelijkheid om een klacht snel en zoveel als mogelijk binnen de directe relatie tussen de patiënt/naaste en medewerker/leidinggevende te bespreken en zo mogelijk op te lossen, wordt bevorderd.
- De klachtenfunctionaris adviseert de directie van de betreffende zorggroep op basis van zijn/haar bevindingen.
- Behandeling van de klacht door de klachtencommissie volgens het reglement van de klachtencommissie van Lentis GGZ/Dignis VVT/Mesdag/UCP.

3. Toegang tot en organisatie van de klachtenregeling

3.1 Inleiding

Op het moment dat een patiënt niet tevreden is over de gang van zaken rond zijn behandeling, brengt hij/zij dit bij voorkeur ter sprake bij de persoon die dit betreft.

Van een medewerker van Lentis wordt verwacht dat hij/zij zich open opstelt en probeert om met de patiënt binnen een redelijke termijn tot een oplossing te komen.

Wanneer het niet lukt om rechtstreeks met een betrokken medewerker tot een oplossing te komen voor een klacht, of als men ondersteuning wil bij het bespreekbaar maken van een klacht, kan de patiënt zich wenden tot de klachtenfunctionaris.

De betrokken medewerker informeert zijn leidinggevende over het feit dat hij/zij bij een klacht betrokken is. De medewerker wijst klager altijd op de mogelijkheden om de klacht op een andere wijze aan de orde te stellen of in behandeling te nemen. De leidinggevende gaat bij iedere klacht na of de bijstand aan zowel klager als verweerder goed is geregeld en zal optreden als procesbegeleider, waarbij in overleg met klager en verweerder de afhandeling van de klacht wordt overgenomen.

Het indienen van een klacht

- Een klacht kan schriftelijk (per email of brief) of telefonisch worden ingediend bij de klachtenfunctionaris.
- Deze klachtenregeling treedt in werking als de klacht op schrift is gesteld. Vanaf dat moment zullen ook de daarbij behorende termijnen in acht worden genomen. Desgewenst zal de klachtenfunctionaris in overleg met klager de klacht op schrift stellen.

3.2 Wie mag klagen en waarover?

- Iedere patiënt die bij Lentis in behandeling is, heeft het recht om een klacht in te dienen over een gedraging of beslissing van een medewerker van Lentis.
- Bij de indiening van een klacht kan een patiënt zich laten vertegenwoordigen door een door hem gemachtigde persoon.
- Een wettelijk vertegenwoordiger is gerechtigd om voor de patiënt een klacht in te dienen inzake de zorgverlening aan de cliënt.
- Een persoon die wordt geweigerd om op te treden als vertegenwoordiger heeft het recht om hierover een klacht in te dienen en te laten beoordelen of deze weigering terecht is.
- Een nabestaande heeft het recht om een klacht in te dienen over gedragingen jegens de overleden patiënt, tenzij de patiënt bij leven heeft laten weten dat hij hier niet mee instemt.
- Een familielid of naastbetrokkene heeft het recht om een klacht in te dienen, als sprake is van de omstandigheden zoals vermeld in de Klachtenregeling familie en naastbetrokkenen.

- Klager heeft het recht om op elk gewenst moment zijn klacht in te trekken.

3.3 Ontvankelijkheid

Het klaagschrift bevat minimaal:

- Naam en contactgegevens van klager (tenminste adres en telefoonnummer).
- Naam van de zorgverlener(s) tegen wie de klacht zich richt.
- Omschrijving van de klacht voorzien van data en feiten rond de gedragingen waarover wordt geklaagd.

3.4 Behandeling van de klacht

De klachtenfunctionaris onderzoekt de mogelijkheden om laagdrempelig tot een oplossing te komen voor de klacht. De klachtenfunctionaris stelt zich daartoe proactief op en treedt in contact met de klager, de verweerder en andere personen die een bijdrage kunnen leveren aan een laagdrempelige oplossing van de klacht.

De klachtenfunctionaris ondersteunt de eigen wensen van klager met betrekking tot de wijze waarop hij zijn klacht aan de orde wil stellen en welke route voor de afhandeling hij kiest, afgestemd op de doelen en wensen van klager en afgestemd op de (on)mogelijkheden of formele vereisten van de verschillende procedures.

Indien het niet lukt om tot een oplossing te komen, informeert en adviseert de klachtenfunctionaris de patiënt met betrekking tot de verschillende klachtmogelijkheden zoals behandeling ter zake van de klacht door de klachtencommissie van Lentis. Desgewenst helpt de klachtenfunctionaris de patiënt bij het op schrift stellen van de klacht ten behoeve de vervolprocedure.

Klachten die betrekking hebben op financiële aspecten van de zorgverlening worden door de klachtenfunctionaris voorgelegd aan het management van de zorgadministratie ter onderzoek en controle. De zorgadministratie reageert schriftelijk naar de klachtenfunctionaris en de directie van de betreffende zorggroep. De directie stuurt daarna een afsluitbericht naar klager.

3.5 Afhandeling van klachten in ketenzorg

- Wanneer klager een klacht aan de orde stelt die een gedraging betreft van een andere instelling of instantie, dan kan de klacht met begeleiding van de klachtenfunctionaris en met instemming van klager worden overgedragen aan deze instelling of instantie.
- Wanneer klager een klacht aan de orde stelt waarbij naast een (of meer) medewerkers van Lentis ook medewerkers van een andere instelling betrokken zijn, draagt de klachtenfunctionaris er zorg voor dat de afhandeling in samenhang met de andere instelling plaats vindt, tenzij klager hiervoor geen toestemming geeft.

3.6 Procedure, voortgangsinformatie, termijnen en afsluiting

Een schriftelijk ingediende klacht wordt door de klachtenfunctionaris binnen drie werkdagen schriftelijk bevestigd, met vermelding van de datum van ontvangst van de klacht. Als de klachtenfunctionaris ondersteuning heeft geboden bij het op schrift stellen van de klacht, geldt als datum van ontvangst de datum waarop klager akkoord is gegaan met de formulering van de klacht.

De afhandeling van een klacht vindt zo spoedig mogelijk plaats, maar uiterlijk binnen een termijn van zes weken na indiening van een klacht. Deze termijn is zo nodig te verlengen met vier weken, mits klager en verweerder daarover van de klachtenfunctionaris bericht hebben ontvangen met opgaaf van redenen. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de procesgang en de termijnbewaking.

Binnen vier weken na ontvangst van de klacht stuurt de klachtenfunctionaris een conclusie ten aanzien van de afhandeling van de klacht aan de directie van de betreffende zorggroep en de Raad van Bestuur. De directie stuurt vervolgens binnen twee weken een afsluitbericht aan klager, verweerder en de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris doet geen uitspraak t.a.v. de gegrondheid van de klacht.

Van bovenstaande alinea kan worden afgeweken, als met instemming van klager een oplossing voor de klacht is gevonden, en klager akkoord gaat met een schriftelijk afsluitbericht door de klachtenfunctionaris. In dat geval zendt de klachtenfunctionaris een kopie van het afsluitbericht naar de directie van de betreffende zorggroep en de Raad van Bestuur.

De klachtenfunctionaris blijft verantwoordelijk voor de procesgang en de termijnbewaking als een klacht ter controle en onderzoek aan de zorgadministratie wordt voorgelegd.

Als binnen de termijn van vier weken één van de partijen verzoekt om de klacht te laten behandelen door een klachtencommissie, draagt de klachtenfunctionaris met toestemming van klager de klacht over aan de klachtencommissie van Lentis. De klachtenfunctionaris doet hiervan schriftelijk mededeling aan de directie van de betreffende zorggroep en de Raad van Bestuur. Klager wordt door de klachtenfunctionaris geïnformeerd over de noodzaak tot verlenging van de termijn met vier weken.

Vanaf het moment dat de klacht door de klachtencommissie is ontvangen, is deze verantwoordelijk voor de procesgang en de termijnbewaking. De klachtencommissie behandelt de klacht binnen vier weken. Indien de klacht tot een uitspraak van de klachtencommissie en daarmee een advies aan de directie van de betreffende zorggroep heeft geleid, zal de directie een afsluitbericht aan klager, verweerder, klachtencommissie, klachtenfunctionaris en de Raad van Bestuur toezenden binnen een termijn van twee weken. Dit bericht bevat in elk geval een oordeel over de klacht, eventueel te nemen of genomen maatregelen en de mogelijkheden voor een vervolg op de behandeling van de klacht.

De klachtenfunctionaris en het secretariaat van de klachtencommissie kunnen op ieder moment tijdens de procedure met klager afspraken maken over opschorting of verlenging van termijnen. Hiervan wordt aantekening gemaakt in het klachtdossier.

Bij overschrijding van de (eventueel nader afgesproken) afhandelingstermijn heeft klager het recht om de zaak voor te leggen aan de geschillencommissie.

3.7 Registratie klachten en klachtdossiers

- De klachtenfunctionaris draagt zorg voor dossiervoering en registratie van de klachten.
- Het secretariaat van de klachtencommissie draagt zorg voor dossiervoering en registratie van klachten die door de klachtenfunctionaris zijn overgedragen aan de klachtencommissie.
- De dossiervoering, bewaring en registratie van klachten vindt plaats zodanig dat de privacy van klager, verweerder en eventueel andere betrokkenen gewaarborgd is en dat onbevoegden geen toegang krijgen.
- De registratie en de dossiers van klachten worden gedurende vijf jaar na afsluiting bewaard. Hierna kan alleen bewaring plaats vinden van geanonimiseerde en niet tot personen herleidbare gegevens en dossiers.
- In het (medisch) cliënten/patiëntendossier worden geen aantekeningen bijgehouden over door een cliënt/patiënt ingediende klachten en de afhandeling daarvan.
- Uit de klachtafhandeling volgende afspraken over de zorg worden wel in het (medisch) cliënten/patiëntendossier opgenomen.

4. De klachtenfunctionaris

4.1 Onafhankelijke positie

- De Raad van Bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
- De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
- De klachtenfunctionaris heeft een onafhankelijke positie en stelt zich onafhankelijk op ten opzichte van klager, verweerder en de instelling. Binnen de kaders van de functiebeschrijving bepaalt hij/zij zelf de handelwijze bij de afhandeling van een klacht.
- De klachtenfunctionaris ontvangt operationele leiding van de directeur Concernbureau.
- De klachtenfunctionaris vervult zijn functie niet in combinatie met andere uitvoerende zorgtaken bij Lentis, FPC van Mesdag of UCP, omdat een dergelijke combinatie kan leiden tot een beperking van zijn/haar mogelijkheid om onafhankelijk te kunnen functioneren.²
- Ingeval van directe of persoonlijke betrokkenheid bij een klacht, klager of verweerder laat de klachtenfunctionaris zich vervangen.

4.2 Taken en verantwoordelijkheden

De klachtenfunctionaris heeft als taken en verantwoordelijkheden:

- Het volgen, begeleiden van de klachtenprocedure en het bewaken van de termijnen.
- Het bieden van (eerste) opvang en begeleiding bij klachten.
- Het informeren van cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling.
- Het geven van informatie en advies over de mogelijkheden voor afhandeling van de klacht.
- Het adviseren van degenen die overwegen een klacht in te dienen en het desgevraagd bijstaan bij het formuleren daarvan.
- Het onderzoeken van mogelijkheden voor een oplossing van de klacht en het bieden van begeleiding daarbij.
- De afstemming met het secretariaat van de klachtencommissie omwille van een zorgvuldige en voortvarende afhandeling van klachten.

4.3 Bevoegdheden

De klachtenfunctionaris heeft als bevoegdheden:

- Directe toegang tot ruimten waar patiënten zich bevinden, met respect voor de privacy van patiënten en medewerkers en zonder de voortgang van de zorg te verstoren.
- Het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor de klacht relevante stukken, dit alles na toestemming van de cliënt.
- Het gevraagd en ongevraagd adviseren van verweerders en/of hun medewerkers over hun omgang met klachten in algemene zin.

5. De klachtencommissie

Lentis heeft samen met FPC van Mesdag en het Universitair Centrum Psychiatrie (UCP) van het UMCG een klachtencommissie die tot taak heeft:

² Er is een overgangsfase voor de klachtenfunctionarissen van Dignis VVT afgesproken. De huidige klachtenfunctionarissen combineren hun functie met uitvoerende werkzaamheden binnen Lentis. Zij mogen echter in hun functie als klachtenfunctionaris geen directe betrokkenheid met de cliënt of zijn relaties hebben. Voor opvolgende klachtenfunctionarissen zal de bepaling van art. 4.1 van deze regeling van kracht zijn.

- Behandeling van klachten op grond van de Wkkgz, de Jeugdwet en de Wmo.
- Behandeling van klachten op grond van de Klachtenregeling familie en naastbetrokkenen.
- Behandeling van klachten van patiënten die met een justitiële titel binnen Lentis of het UCP zijn opgenomen.

De voorzitter en waarnemend voorzitter(s) van de klachtencommissie zijn niet in dienst van Lentis. Zij worden benoemd door de Raad van Bestuur van Lentis na advies van de Gezamenlijke Cliëntenraad en de Centrale Familieraad.

De klachtencommissie werkt volgens een reglement (zie reglement klachtencommissie) dat na advies c.q. instemming door de verschillende medezeggenschapsorganen van Lentis, FPC van Mesdag en het UCP, door de bestuurders van de deelnemende instellingen is vastgesteld, en dat voldoet aan de vereisten van wet- en regelgeving.

6. De bemiddelaar

Via het secretariaat van de klachtencommissie kan een bemiddelaar worden ingezet om een bemiddelingsgesprek te voeren met als doel te komen tot oplossingen of afspraken waarmee de klacht kan worden weggenomen. De bemiddelaar is op geen enkele wijze betrokken bij het proces van klachtenbehandeling, om een neutrale rol te kunnen vervullen in een gesprek waarbij de beginselen van conflicthantering en oplossing op deskundige wijze worden uitgevoerd. De bemiddelaar wordt ondersteund door het secretariaat van de klachtencommissie die ook het verslag maakt en het dossier voert.

7. De Raad van Bestuur

Voor situaties waarin de klachtenregeling niet voorziet, maar waarin om opvang, behandeling en oordeel van een klacht wordt gevraagd, is er de mogelijkheid een klacht voor te leggen aan de Raad van Bestuur.

8. Bijdrage aan kwaliteitsverbetering

8.1 Melding ernstige klachten, spoedeisende situaties

- Indien een klacht een (kennelijk) ernstige situatie betreft, verzoekt de klachtenfunctionaris de direct verantwoordelijke en/of diens leidinggevende direct passende maatregelen te treffen.
- Onder een dergelijke ernstige situatie wordt tenminste verstaan:
 - Een situatie die bij voortbestaan kan leiden tot directe schade voor de patiënt en/of de medewerker.
 - Een situatie die een ernstige structurele bedreiging inhoudt voor de kwaliteit van zorg of de veiligheid.
 - Een misdrijf, calamiteit, geweld in de zorgrelatie.
- Een misdrijf, calamiteit of geweld in de zorgrelatie wordt ook direct gemeld aan de directie van de betreffende zorggroep, de Raad van Bestuur en de geneesheer-directeur.

8.2 Rapportages van de klachtenfunctionaris en vervolg daarop

- De klachtenfunctionaris stelt van elke schriftelijke klacht die afgehandeld wordt in het informele traject een rapportage op en voorziet deze zo nodig van aanbevelingen. De rapportage wordt verstuurd aan de klager en verweerder.
- De klachtenfunctionaris stelt per kwartaal op basis van geregistreerde klachten een geanonimiseerd overzicht van de klachtenrapportages en aanbevelingen op voor trendanalyses.

- De klachtenfunctionaris neemt eens per kwartaal deel aan het werkoverleg met de Raad van Bestuur en de jurist gezondheidsrecht.
- De aanbevelingen van de klachtenfunctionaris worden in de organisatie uitgezet ter besluitvorming en eventueel ter uitvoering en opgenomen in een verbeterregister waarmee de voortgang wordt gevolgd. De uitkomsten worden opgenomen in het jaarverslag van Lentis.
- De klachtenfunctionaris stelt per jaar een geanonimiseerd klachtenjaarverslag op en stelt dit beschikbaar aan de Raad van Bestuur, directies, geneesheer-directeur, Centrale Cliëntenraden en Centrale Familieraad.
- De Raad van Bestuur bespreekt het jaarverslag met de Centrale Cliëntenraad Lentis en de Centrale Familieraad in combinatie met verstrekking van informatie over genomen maatregelen.
- De directie van Dignis bespreekt het jaarverslag met de Centrale Cliëntenraad Dignis in combinatie met verstrekking van informatie over genomen maatregelen.

8.3 Aanbevelingen en rapportages van de klachtencommissie

- De klachtencommissie kan naar aanleiding van een klacht aanbevelingen doen aan de directie van de betreffende zorggroep en/of de Raad van Bestuur Lentis, de directie van Dignis, het hoofd Patiëntenzorg van het UCP en/of de Raad van Bestuur van het UMCG.
- De aanbevelingen van de klachtencommissie worden in de organisatie uitgezet ter besluitvorming en eventueel ter uitvoering en opgenomen in een verbeterregister waarmee de voortgang wordt gevolgd. De uitkomsten worden opgenomen in het jaarverslag van Lentis en het klachtenjaarverslag van het UCP.
- De klachtencommissie stelt per jaar een geanonimiseerd klachtenjaarverslag op en stelt dit beschikbaar aan de Raad van Bestuur van Lentis / FPC van Mesdag, directies, geneesheer-directeur, Gezamenlijke Cliëntenraad en Centrale Familieraad, het Dagelijks Bestuur UCP, RvB UMCG en cliëntenraad UCP .
- De Raad van Bestuur van Lentis bespreekt het jaarverslag met de Centrale Cliëntenraad Lentis en de Centrale Familieraad in combinatie met verstrekking van informatie over genomen maatregelen. De directie van Dignis bespreekt het jaarverslag met de Centrale Cliëntenraad Dignis in combinatie met verstrekking van informatie over genomen maatregelen. Het Dagelijks Bestuur van het UCP bespreekt het jaarverslag met de cliëntenraad van het UCP.

9. Evaluatie en wijziging

De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen een jaar na inwerkingtreding en vervolgens eens per twee jaar. Wijzigingen van de klachtenregeling vinden plaats nadat de Centrale Cliëntenraad Lentis, de Centrale Cliëntenraad Dignis en de Centrale Familieraad Lentis tijdig om verzwaaard advies respectievelijk advies zijn gevraagd en de Centrale Ondernemingsraad Lentis en de Ondernemingsraad FPC van Mesdag om instemming zijn gevraagd.