

NIEUWSBRIEF

Maart 2022 nr. 2

Klachtencommissie Zorg Midden-Holland

1 Voorwoord

Dit is de tweede nieuwsbrief van de Klachtencommissie Zorg Midden-Holland. Deze nieuwsbrief wordt aan de besturen, cliëntenraden,

(staf)medewerkers, klachtenfunctionarissen, clientvertrouwenspersonen, Zorgbelang Inclusief en aan andere belangstellenden verstuurd. Daarnaast wordt de nieuwsbrief op de website van de klachtencommissie gepubliceerd.

Net als het jaar 2020, stond ook het jaar 2021 voor de klachtencommissie Zorg Midden-Holland in het teken van het coronavirus. Qua klachten was het een rustig jaar. Zeven klachten werd ingediend, waarvan het grootste gedeelte, na overleg met de klager en al of niet door tussenkomst van de klachtenfunctionaris, door betrokkenen kon worden opgelost. De klachten waren niet gerelateerd aan het coronavirus; het blijft moeilijk te schatten of deze bijzondere periode van invloed is op het geringe aantal ingediende klachten. Duidelijk is in ieder geval, dat het coronavirus ook in het afgelopen jaar een grote impact heeft gehad op het welzijn van iedereen.

INHOUD

1. VOORWOORD

2. DE COMMISSIE

3. LAATSTE NIEUWS

De klachten die de klachtencommissie heeft behandeld, konden tussen de maatregelen door in een fysieke hoorzitting besproken worden. Vergaderingen van de klachtencommissie vonden (helaas) digitaal plaats.

De klachtencommissie hoopt met velen dat 2022 wezenlijk anders zal zijn.



De Commissie

2

De klachtencommissie is in mei 2021 volledig samengesteld. Helaas kon de kennismaking met het nieuwe lid niet fysiek plaatsvinden. We hebben elkaar 28 februari a.s. eindelijk

weer fysiek ontmoet. Op die datum is de commissie bijgeschoold in de Wet zorg en dwang (Wzd). De voorzitter van de landelijke klachtencommissie onvrijwillige zorg (KOZ) was daarvoor uitgenodigd.

De klachtencommissie heeft in het jaar 2022 twee reguliere basisvergaderingen gepland. Als bepaalde ontwikkelingen zich daartoe lenen (klachten, wetswijzigingen) zal de klachtencommissie vaker bijeenkomen. Uitvalsbasis voor de klachtencommissie is de Haneprij in Gouda, waar de klachtencommissie zeer gastvrij wordt ontvangen.

Hoorzittingen vinden in de regel plaats op de locatie waar de desbetreffende client, over wie de klacht gaat, woont.

De klachtencommissie vindt het belangrijk dat zij van betrokkenen hoort hoe zij de klachtbehandeling door de klachtencommissie hebben ervaren. Daarom worden na de uitspraak aan betrokkenen

evaluatieformulieren toegestuurd. Uit deze evaluaties kwam naar voren dat men, los van de uitspraak over de (on)gegrondheid van de klacht, tevreden is over de gang van zaken en zich gehoord voelt.

De gecombineerde Wkkgz/Wzd klachtencommissie is met ingang van 1 mei 2021 als volgt samengesteld.

- Mevrouw M.B. (Maria) Verkleij, voorzitter/jurist;
- De heer C.J. (Kees) Blomaard, lid/specialist ouderengeneeskunde;
- Mevrouw F. (Fatma) Kiymazaslan, lid op voordracht cliëntenorganisatie;
- Mevrouw M. (Milanda) Koopman, lid/wijkverpleegkundigen en verplegingswetenschapper;
- De heer H. (Hans) van Willenswaard, lid GZ-psycholoog;
- De heer P. (Paul) van Houten, plaatsvervangend lid/specialist ouderengeneeskunde;
- Mevrouw J. (Jannie) Engwerda, plaatsvervangend jurist en locatiemanager;

De klachtencommissie behandelt zowel klachten ingediend op grond van de Wkkgz als de Wzd.

De klachtencommissie wordt ambtelijk ondersteund door:

- Mevrouw L. (Linda) Schreuders, secretariaat klachtencommissie;
- De heer M. (Max) van Veenendaal, ambtelijk secretaris
- Mevrouw C. (Caroline) Oosterbaan, plaatsvervangend ambtelijk secretaris



Laatste Nieuws

3

JAARLIJKSE BIJEENKOMSTEN

De jaarlijkse bijeenkomst (voorheen netwerkbijeenkomsten, nu: plenaire vergadering) heeft vorig jaar niet plaatsgevonden. De wisseling van besturen bij Zorgpartners en De Zevenster en het feit dat de bijeenkomst niet fysiek kon plaatsvinden, waren de oorzaak hiervan. Wel heeft op 13 december 2021 een korte online kennismaking plaatsgevonden met de nieuwe besturen, de bestuurssecretaris van Zorgpartners en de klachtencommissie.

Tijdens deze kennismaking is een datum voor de plenaire vergadering vastgesteld op vrijdag 13 mei 2022. Deze jaarlijkse bijeenkomst zal een andere vorm krijgen; naast de drie bestuurders van de aangesloten zorginstellingen, wordt een afvaardiging van de cliëntenraden en klachtenfunctionarissen uitgenodigd.

JAARVERSLAG

Het jaarverslag 2021 zal in april verschijnen en aan de bestuurders van de aangesloten zorginstellingen worden toegestuurd. Op de website van de klachtencommissie wordt een publieksversie gepubliceerd.

Op de plenaire vergadering van 13 mei 2022 zullen de jaarverslagen van 2022 en 2021 besproken worden. Aan de klachtenfunctionarissen zal worden gevraagd om ook hun ervaringen over de laatste twee jaar te delen zodat er een goed beeld ontstaat van klachtopvang en klachtbehandeling in den brede.

ONLINE REGIONALE BIJEENKOMSTEN

Sinds 1 januari 2020 is de wetgeving rond dwang in de zorg gewijzigd. Professionals moeten zo goed mogelijk rekening houden met de voorkeuren van de patiënt of cliënt. Ook familie en naasten kunnen hun visie inbrengen. Opname in een instelling is geen voorwaarde meer voor gedwongen zorg. Dwang is altijd een uiterst middel en moet zo snel mogelijk afgebouwd worden.

Het coördinerend team Wzd organiseert in maart 2022 vier online regionale bijeenkomsten over de Wet zorg en dwang. Zij bieden op deze manier de zorgaanbieder van ouderenzorg en gehandicaptenzorg de kans om op een gemakkelijke wijze extra kennis, inzichten en voorbeelden voor samenwerking rond de Wzd op te halen. Tijdens deze bijeenkomsten delen zij hun kennis over de ondersteuningsvragen die spelen en passende oplossingen die zij zien bij de implementatie van de Wzd. Aanmelden kan via de website van het coördinerend team Wzd (www.coördinerendwzd.nl).



BIJSCHOLING KLACHTENCOMMISSIE

Op 28 februari 2022 heeft de klachtencommissie een bijscholing Wet zorg en dwang gevolgd. Naast praktische zaken en het bespreken van casuïstiek is ook de recente wetsreparatie aan de orde gekomen, waaronder de vereenvoudigde procedure voor het vaststellen van de wilsbekwaamheid. Ook zijn de nieuwe klachtgronden besproken, namelijk de beslissing over het opnemen in het zorgplan van een regeling met betrekking tot het verlenen van instemming van de zorgverantwoordelijke bij de uitvoering van onvrijwillige zorg op het zorgplan, en de beslissing over het opnemen in het zorgplan van een regeling met betrekking tot het informeren van de client of zijn vertegenwoordiger over onvrijwillige zorgverlening op basis van het zorgplan.

Uitspraken & Wet- en regelgeving

4

VERZET TEGEN ZORG EN MEDICATIE

De rechtbank Midden-Nederland heeft op 25 oktober 2021 geoordeeld dat het getoonde verbale verzet afdoende is om te spreken van verzet in wettelijke zin. Ook de rechtbank Den Haag volgt deze lijn in een zaak waarbij een cliënt, die op dat moment in een verzorgingstehuis verblijft, agressief en grensoverschrijdend gedrag vertoonde richting medewerkers en medebewoners en voortzetting van het verblijf in het verzorgingstehuis noodzakelijk was. De cliënt verzette zich verbaal tegen de voortzetting en weigerde regelmatig zorg en medicatie. Ook gaf hij voortdurend te kennen dat hij naar huis terugwilde. De rechtbank oordeelde in dit geval dat het niet noodzakelijk is om aan het criterium 'verzet' te voldoen dat de cliënt daarbij ook fysiek verzet toont. Verzet kan zich dus in veel vormen voordoen.

DWANG IN DE ZORG - VAN WET NAAR MINDSET

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) ziet er op toe dat zorgaanbieders terughoudend en zorgvuldig omgaan met dwang in de zorg. De Wzd beschermt de

rechtspositie van mensen die onvrijwillige zorg krijgen en beschrijft hoe zorgverleners moeten handelen.

De IGJ heeft op 8 december 2021 het rapport 'Dwang in de zorg - Van wet naar mindset' uitgebracht. In dit rapport wordt stilgestaan bij de belangrijkste problemen bij de uitvoering van de Wzd (en de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg) verbeterpunten met betrekking tot onder andere het informeren en betrekken van naasten bij de zorgverlening en de inzet van patiëntenvertrouwenspersoon.

Het rapport kan worden gedownload op de website van de IGJ (www.igj.nl/publicaties/rapporten/2021)

CONTACT

Klachtencommissie Zorg Midden-Holland

Postbus 737

2800 AS Gouda

06-131 80 295

info@klachtoverzorg.nl

www.klachtoverzorg.nl