

KLACHTEN OVER UW BEHANDELING?

informatie voor patiënten

Klachten over uw behandeling

De forensisch psychiatrische polikliniek Kairos biedt behandeling aan mannen en vrouwen ouder dan 18 jaar die mede door een psychiatrische stoornis met justitie of politie in aanraking zijn of dreigen te komen. Kairos is een onderdeel van de Pompestichting.

We doen ons uiterste best om u te behandelen op een manier die past bij uw wensen en verwachtingen. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over uw behandeling bij Kairos. Als u niet tevreden bent, willen we dat graag weten. Blijven rondlopen met een klacht lost niets op en het staat uw behandeling in de weg. Bovendien kunnen we uw informatie gebruiken om de behandeling in de toekomst te verbeteren. In deze folder beschrijven we de mogelijkheden om klachten op te lossen. Deze mogelijkheden zijn:

- uw klacht bespreken met de betrokken persoon of diens leidinggevende
- uw klacht bespreken met de patiëntenvertrouwenspersoon
- schriftelijk een klacht indienen bij de klachtencommissie

Mogelijkheid 1

U kunt uw klacht bespreken met de betrokken persoon of diens leidinggevende. U kunt uw ontevredenheid of klacht kenbaar maken aan de betrokken persoon of personen. U mag ervan uitgaan dat men bereid is met u te overleggen en zo snel mogelijk een oplossing trachten te vinden. In zo'n gesprek kunnen soms misverstanden uit de weg geruimd worden.

Als een gesprek met de betrokkene(n) niet mogelijk is of niet naar tevredenheid verloopt, kunt u contact opnemen met de leidinggevende(n) van de betreffende afdeling.

Mogelijkheid 2

U kunt uw klacht bespreken met de patiëntenvertrouwenspersoon.

De patiëntenvertrouwenspersoon (PVP) is niet in dienst van Kairos en kan dus volledig onafhankelijk werken. Hij/zij komt op voor uw belangen en staat altijd aan uw kant. De PVP kan u helpen de zaken op een rijtje te zetten en adviseren over wat u het beste kunt doen. Als u dat wilt kan de patiëntenvertrouwenspersoon bemiddelen tussen u en betrokkene(n). De PVP kan u ook vertellen wat uw rechten als patiënt zijn. Tenslotte kan de PVP u helpen bij het schriftelijk indienen van uw klacht.

Mogelijkheid 3

U kunt schriftelijk een klacht indienen bij de Klachtencommissie cliënten. Voor de klachtencommissie heeft Kairos samenwerking gezocht met de klachtencommissie van GGz Nijmegen. Wanneer uw klacht nog niet naar tevredenheid is afgehandeld, kunt u een officiële klachtenprocedure starten. U dient dan bij voorkeur een schriftelijke klacht in bij de Klachtencommissie cliënten van GGz Nijmegen. Dat kan tijdens uw behandeling bij Kairos, maar eventueel ook na afloop van de behandeling, echter wel binnen een termijn van één jaar.

Samenstelling Klachtencommissie

De Klachtencommissie cliënten wordt benoemd door de Raad van Bestuur en bestaat uit interne leden van GGz Nijmegen en Kairos en enkele externe leden, waaronder een voorzitter (jurist). De ambtelijk secretaris van de commissie ontvangt uw klacht en zal, voordat uw klacht verder in behandeling wordt genomen, proberen te bemiddelen (of een bemiddelaar te zoeken).

De procedure voor het indienen van een klacht is als volgt

U zet uw klacht op papier en stuurt deze naar de Klachtencommissie cliënten. In uw brief staat zo precies mogelijk beschreven waar de klacht over gaat, wat de omstandigheden waren en wanneer het incident plaatsvond. Ook kunt u beschrijven wat u tot nu toe heeft gedaan om tot

een oplossing te komen. De ontvangst van een klacht wordt binnen drie werkdagen schriftelijk aan u en aan de aangeklaagde bevestigd.

In overleg met de voorzitter, vindt een eerste beoordeling van de klacht plaats door de ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie cliënten. Hij/zij bemiddelt, schakelt een bemiddelaar in of stuurt de klacht direct door naar de Klachtencommissie. De Klachtencommissie bepaalt of de klacht in behandeling genomen kan worden. Een klacht moet ingediend zijn door iemand die hiertoe bevoegd is, de klacht mag niet anoniem zijn, de klacht moet betrekking hebben op (een medewerker van) Kairos en over hetzelfde feit kan maar één keer een klacht worden ingediend.

Privacy

De leden van de Klachtencommissie cliënten hebben een geheimhoudingsplicht. Het dossier dat gemaakt wordt is vertrouwelijk van aard en slechts toegankelijk voor de leden van de Klachtencommissie.

Ondersteuning

Op uw verzoek kunt u bij het indienen van een klacht kosteloos gesteund worden door de patiëntenvertrouwenspersoon. U kunt zich echter ook laten bijstaan door een advocaat of door een andere vertrouwenspersoon. Eventuele kosten daarvan komen voor uw rekening.

Klachtenregeling

In de 'Klachtenregeling cliënten stichting GGz Nijmegen' vindt u meer informatie over de procedure. Als u vragen heeft of de regeling wilt aanvragen, kunt u terecht bij de ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie cliënten.

BELANGRIJKE ADRESSEN

Stichting GGz Nijmegen
Raad van Bestuur
Postbus 7049
6503 GM Nijmegen
024-3283911

Bureau voor Rechtshulp
St. Annastraat 23
6524 EC Nijmegen
024-3828622

Klachtencommissie Cliënten
t.a.v. de heer H. van Bracht
ambtelijk secretaris
Postbus 7049
6503 GM Nijmegen
024-3837685

Informatie en Klachtenbureaus Gezondheidszorg
Postbus 9101
3506 GC Utrecht
030-2661661

Stichting GGz Nijmegen
Patiëntenvertrouwenspersoon
Postbus 7049
6503 GM Nijmegen
024-3283244

Officier van Justitie
Arrondissementsrechtbank Arnhem
Postbus 9032
6800 EP Arnhem
026-35920000

Inspectie voor de Gezondheidszorg
Voor Gelderland en Overijssel
Postbus 9013
6800 DR Arnhem
026-3528250

Regionaal Tuchtcollege Zwolle
Postbus 10067
8000 GB Zwolle
038-4289411