

Klacht?

Samen zoeken naar een oplossing!

Bij wie kunt u terecht als u als cliënt, familielid of naastbetrokkene ergens ontevreden over bent of een klacht heeft over de behandeling, bejegening of zorg? Deze folder geeft u antwoord op deze vraag.

U heeft een klacht

Bent u ontevreden of heeft u een klacht over de behandeling, bejegening of zorg? Een gesprek met de medewerker waarover uw ontevredenheid gaat en/of met de leidinggevende van deze medewerker is meestal de snelste manier om tot een oplossing te komen.

Vindt u dit moeilijk of is gesprek niet naar tevredenheid verlopen? De patiënten- of familievertrouwenspersoon kan u ondersteunen en de klachtenfunctionaris kan tijdens het gesprek bemiddelen.

De bemiddeling van de klachtenfunctionaris is gratis. Net zoals de ondersteuning door de patiënten- en de familievertrouwenspersoon.

De bedoeling van het gesprek is uw vragen te beantwoorden, misverstanden op te lossen én om mogelijke verbeteringen uit te voeren.

Voor cliënten

Patiëntenvertrouwenspersoon

De patiëntenvertrouwenspersoon (pvp) is er voor informatie, advies of ondersteuning bij een gesprek of bij het indienen van een klacht.

De patiëntenvertrouwenspersoon kan u ook verder helpen als u een klacht heeft over een gedwongen behandeling in het kader van de wet Bopz zoals:

- dwangbehandeling;
- wilsonbekwaamverklaring,
- toepassing van middelen en maatregelen;
- vrijheidsbeperkingen;
- het nalaten van een afgesproken behandeling.

De pvp weet welke rechten en plichten u als cliënt hebt, behartigt uw belangen en doet niets zonder uw toestemming. De pvp heeft geheimhoudingsplicht en is niet in dienst van Emergis maar van de stichting PVP.

Informatie over bereikbaarheid van de pvp of de landelijke helpdesk van de Stichting PVP vindt u verderop in deze folder onder de contactgegevens.

Voor cliënten, familie
en naastbetrokkenen

Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris kan u helpen met informatie, het indienen van een (schriftelijke) klacht, advies of bemiddeling voor het oplossen van uw klacht. Ze houdt in de gaten of de betrokkenen zich houden aan de wettelijke regels en is er voor cliënten, familie en naastbetrokkenen.

De klachtenfunctionaris behandelt klachten onafhankelijk en neutraal en heeft geheimhoudingsplicht.

Met de klachtenfunctionaris kunt u contact opnemen als het gesprek met de medewerker en/of leidinggevende niet is verlopen zoals u had verwacht. Ook kunt u, zonder dat u al een gesprek met een medewerker of leidinggevende heeft gehad, contact opnemen met de klachtenfunctionaris.

Wordt de klacht niet behandeld door de klachtenfunctionaris dan kan die u in contact brengen met de patiëntenvertrouwenspersoon.

Informatie over bereikbaarheid van de klachtenfunctionaris vindt u verderop in deze folder onder de contactgegevens.

Voor familie en
naastbetrokkenen

Familievertrouwenspersoon

De familievertrouwenspersoon (fvp) behartigt de belangen van familie en andere naastbetrokkenen. De fvp kan bemiddelen bij het oplossen van een klacht, ondersteunt bij het indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris, geeft begeleiding tijdens de klachtprocedure en helpt met informatie en advies.

Als familie of naastbetrokkene kunt u zonder toestemming van uw familielid een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris of familievertrouwenspersoon als het gaat over de zorg, de informatieverstrekking of de manier waarop u wordt bejegend.

Als u een klacht wilt indienen over de behandeling van uw familielid, dient u bevoegd te zijn. U bent bevoegd als u gezaghebbende ouder, mentor of curator bent of als u toestemming heeft van uw familielid.

Die bevoegdheid of toestemming is niet nodig over de manier waarop een medewerker met u praat of omgaat (bejegening).

De fvp is niet in dienst van Emergis maar van de landelijke stichting FVP en heeft geheimhoudingsplicht.

Meer informatie over de bereikbaarheid van de fvp vindt u verderop in deze folder onder de contactgegevens.

Aanvullende informatie over u klacht

Meer informatie over de klachtenregelingen, het familiebeleid van Emergis, de klachtenfunctionaris, patiëntenvertrouwenspersoon en de familievertrouwenspersoon vindt u op www.emergis.nl.

U wilt een vervolg
op uw klacht

Klachtencommissie cliënten en familie

Als het ondanks bemiddeling niet lukt om tot een oplossing te komen óf als u een klacht heeft over gedwongen behandeling - een Bopz-klacht - bestaat de mogelijkheid uw klacht in te dienen bij de externe 'klachtencommissie cliënten en familie'.

Soms stelt de commissie alsnog een bemiddelingspoging voor. U kunt zelf bepalen of u dat wenst of niet.

De commissie bestaat uit een externe jurist, psychiater en iemand vanuit het cliënten- of familieperspectief. De ambtelijk secretaris coördineert de activiteiten van de commissie en informeert u over de klachtprocedure.

De patiënten- of familievertouwenspersoon kan u helpen bij het schrijven van een brief aan de commissie en kan u ondersteunen tijdens de zitting. Na het hoor- en wederhoor in de zitting doet de commissie een officiële uitspraak of geeft een advies aan de

raad van bestuur over uw klacht. Binnen een maand laat de raad van bestuur van Emergis u weten of de uitspraak wordt gevolgd en of er maatregelen worden genomen naar aanleiding van uw klacht.

De klachtencommissie werkt volgens het klachtenreglement. Dat is te vinden op www.emergis.nl.

Geschilleninstantie GGZ

Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg

Bent u het niet eens met de uitspraak van de 'klachtencommissie cliënten en familie' dan kunt u een klacht indienen bij de Geschilleninstantie GGZ.

Het indienen van een klacht bij de Geschilleninstantie kost u 50 euro. De Geschilleninstantie doet binnen zes maanden uitspraak.

De klachtenfunctionaris, patiënten- of de familievertrouwenspersoon kunnen u helpen bij het indienen van de klacht.

Wanneer een klacht rechtstreeks wordt voorgelegd aan de Geschilleninstantie bepaalt zij of de klacht alsnog eerst bij de klachtenfunctionaris ingediend moet worden.

De geschilleninstantie behandelt ook klachten van nabestaanden, familie en/of naastbetrokkenen die een klacht hebben over de behandeling van hun naaste. Dit kan alleen met toestemming van de cliënt.

Landelijk Meldpunt Zorg (LMZ)

Wet Bijzondere opnemingen ziekenhuizen

Bent u gedwongen opgenomen en is uw klacht door de 'klachtencommissie cliënten en familie' niet (volledig) gegrond verklaard? Dan kunt u een klacht indienen bij het Landelijk Meldpunt Zorg (LMZ).

Nadat het LMZ uw klacht heeft ontvangen en ter beoordeling heeft voorgelegd, krijgt u binnen vier weken een brief met daarin het besluit van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Als de inspectie heeft besloten uw klacht niet te onderzoeken, wordt met u contact opgenomen om andere klachtmogelijkheden of vervolgstappen met u bespreken.

Over passende doorverwijzing naar andere instanties kan de klachtenfunctionaris, patiënten- of familievertrouwenspersoon u verder informeren.

Contactgegevens

Patiëntenvertrouwenspersoon (pvp)

Voor informatie, advies of ondersteuning bij een gesprek of bij het indienen van een klacht.

De pvp is in dienst van de Stichting PVP.

Rachel Perquin

0113 26 74 78 of 06 52 54 55 35

r.perquin@pvp.nl.

Rachel is te bereiken op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag tussen 10.00 en 16.00 uur.

Bent u ambulantly in behandeling dan kunt u contact opnemen met de landelijke helpdesk PVP 0900 444 88 88 of helpdesk@pvp.nl. www.pvp.nl

Klachtenfunctionaris

Voor informatie, advies, het indienen van een klacht en bemiddeling.

Sylvia Lokerse

Postbus 253

4460 AR Goes

0113 26 71 97 of 06 54 31 09 87

klachtenfunctionaris@emergis.nl

Sylvia is te bereiken op maandag, dinsdag en donderdag van 08.30 tot 17.00 uur en woensdag en vrijdag van 08.30 tot 12.30 uur.

Familievertrouwenspersoon (fvp)

Voor ondersteuning, bemiddeling en belangenbehartiging voor familie en naastbetrokkenen.

De fvp is in dienst van

de Landelijke Stichting

Familievertrouwenspersonen

(LSFVP).

Liset Bartels

06 53 16 65 33 of l.bartels@lsfvp.nl

www.lsfvp.nl

Liset is te bereiken op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag.

Klachtencommissie cliënten en familie

Postbus 253

4460 AR Goes

0113 26 72 36

klachtencommissie@emergis.nl

Geschilleninstantie GGZ

De Geschillencommissie

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

070 31 05 371

www.degeschillencommissiezorg.nl

Landelijk Meldpunt Zorg

Postbus 2115

3500 GC Utrecht

088 120 50 20

www.landelijkmeldpuntzorg.nl

Het LMZ is te bereiken op werkdagen
van 09.00 tot 17.00 uur.