

U HEEFT EEN KLACHT OVER HET SINAI CENTRUM?

WAT KUNT U DOEN?

Indien u klachten heeft, kunt u deze eerst bespreken met degene die dat betreft en dan met uw behandelaar. Indien dit niet tot een oplossing leidt, kunt u zich wenden tot de leidinggevende van de afdeling. Cliënten die klinisch zijn opgenomen kunnen bij de patiëntenvertrouwenspersoon terecht voor ondersteuning en bemiddeling. In veel gevallen leidt dit tot een bevredigende oplossing voor alle partijen. Indien dat niet zo is, kunt u uw klacht voorleggen aan de Raad van Bestuur of de klachtencommissie. U hebt altijd het recht om u meteen tot de klachtencommissie te wenden.

DE KLACHTENCOMMISSIE

Volgens de Wet Klachtrecht Cliënten Zorginstellingen is iedere zorginstelling verplicht om er voor te zorgen dat klachten van cliënten goed worden behandeld. Daartoe heeft het Sinai Centrum zich bij een onafhankelijke klachtencommissie aangesloten. Van deze commissie kunt u verwachten dat uw klacht serieus en onafhankelijk wordt behandeld. Steeds zal, waar mogelijk, worden geprobeerd om uw vertrouwen in het Sinai Centrum en zijn behandelaren te herstellen. Immers, als dit lukt, kunt u, zonder een naar gevoel, verder met uw behandeling. Het kan dus voorkomen dat de commissie u eerst voorlegt of u instemt met een bemiddelingspoging. Wilt u dat niet of vindt de commissie de klacht te ernstig, dan volgt er natuurlijk een behandeling van de klacht plus een uitspraak.

SAMENSTELLING

De klachtencommissie bestaat uit drie leden die geen van allen in het Sinai Centrum werken:

- Een jurist, voorzitter van de klachtencommissie.
- Een psychiater, lid.
- Een lid dat is voorgedragen door de Cliëntenraad.
- Een ambtelijk secretaris ondersteund de klachtencommissie

WIE KUNNEN ER EEN KLACHT INDIENEN BIJ DE KLACHTENCOMMISSIE?

- Alle cliënten van het Sinai Centrum die in behandeling zijn.
- Alle cliënten van het Sinai Centrum die in behandeling zijn geweest.
- Familieleden en/of wettelijk vertegenwoordigers van cliënten van het Sinai Centrum.
- Nabestaanden van een overleden cliënt van het Sinai Centrum.

WAAROVER KUNT U EEN KLACHT INDIENEN?

Een paar voorbeelden:

- Als u vindt dat u door een hulpverlener niet serieus wordt genomen.
- Als men u iets heeft beloofd, maar dat niet uitvoert.
- Als er een beslissing over u wordt genomen zonder dat er naar uw mening is gevraagd.
- Als u vindt dat u ruw of onbeschoft wordt behandeld.

Als u gedwongen bent opgenomen, kan het voorkomen dat u bezwaar heeft tegen een bepaalde beslissing. Dat kan gaan over gedwongen opsluiting, maar ook over gedwongen innemen van medicijnen. De commissie kan ervoor zorgen, dat zolang nog geen uitspraak is gedaan de maatregel nog niet wordt toegepast.

WELKE KLACHTEN NEEMT DE COMMISSIE NIET IN BEHANDELING?

Het is goed om te weten dat niet alle klachten die worden ingediend ook worden behandeld. Zo moet de klacht natuurlijk over het Sinai Centrum gaan. Verder kunnen we alleen aan het werk als we weten wie de klacht heeft ingediend. Indien een ander de klacht voor u heeft ingediend, moet duidelijk zijn dat u het daarmee eens bent. Als uw klacht al eerder door ons is behandeld en als er daarna niets nieuws is gebeurd, zullen we uw klacht ook niet opnieuw in behandeling nemen. Tenslotte kan het zijn dat uw klacht over zaken gaat die al heel lang geleden zijn gebeurd. In dat geval kan de commissie geen behoorlijk onderzoek meer doen. Het behandelen van uw klacht is dan zinloos. Als u erover twijfelt of uw klacht geschikt is voor de klachtencommissie, kunt u altijd even overleggen met de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie. Als wij uw klacht niet in behandeling nemen, krijgt u daarvan binnen twee weken bericht. Natuurlijk hoort u dan ook waarom wij van behandeling afzien

HOE KUNT U EEN KLACHT INDIENEN?

U schrijft de commissie een brief met uw naam en uw klacht en levert die in bij de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie.

Klachtencommissie

t.a.v.

De ambtelijk secretaris

Mw. M.A. Spreij

Postbus 74077

1070 BB Amsterdam

020-7885140

klachtencie@ggzingeest.nl

Als u het moeilijk vindt om zelf uw klacht op papier te zetten, kunt u ons dat via deze functionaris laten weten. Wij zoeken dan samen met u naar een mogelijkheid van hulp. Ook kunt u steun krijgen van de patiëntenvertrouwens-persoon. U kunt ook iemand anders vragen om een klacht namens u in te dienen. Wij willen dan natuurlijk wel weten of u erachter staat dat een ander uw klacht bij ons indient. Wij zullen u altijd vragen of u uw klacht al heeft geuit bij diegene over wie u klaagt. Als u dat moeilijk vindt, kunt u de hulp inroepen van de patiëntenvertrouwenspersoon (PVP). Ook kunnen wij als commissie daarbij de helpende hand bieden. Als u vindt dat door de bemiddeling van de PVP of een lid van de klachtencommissie uw klacht goed is opgelost, behandelt de commissie die niet verder.

HOE WORDT UW KLACHT BEHANDELD ?

Binnen drie dagen nadat u de klacht heeft ingeleverd krijgt u van ons te horen dat wij hem ontvangen hebben. Tevens laten wij u weten hoe de zaak verder wordt afgehandeld. Ook degene over wie u klaagt krijgt binnen drie dagen te horen dat u ons een brief heeft gestuurd met een klacht.

De commissie kan op verschillende manieren uw klacht onderzoeken. Zo kunnen dossiers worden opgevraagd, en mensen worden opgeroepen die iets kunnen bijdragen aan de verheldering van uw probleem. Inzage in uw dossier door de commissie kan alleen plaatsvinden indien u daar zelf toestemming voor geeft. Het kan zijn dat de commissie er behoefte aan heeft dat u uw klacht in een zogenaamde hoorzitting mondeling komt toelichten. U bent dat natuurlijk niet verplicht. Het kan ook zijn dat u zelf behoefte heeft om uw klacht in een gesprek met ons te komen uitleggen. Dat zelfde kan gelden voor diegene over wie u een klacht heeft. Als de commissie dat zinvol acht, wordt u voorgesteld uw verhaal te doen in aanwezigheid van degene over wie u een klacht heeft. Dat gebeurt alleen als u daar geen bezwaar tegen heeft. Wel is het zo dat degene over wie u een klacht heeft een samenvatting krijgt van het gesprek dat u met ons gevoerd heeft. Als wij de beklagde oproepen voor een toelichting, krijgt u uiteraard ook een samenvatting van dat gesprek. Als u dat wilt, kunt u zich in een hoorzitting laten bijstaan door iemand die uw vertrouwen geniet. Soms kunt u het nodig vinden

dat de commissie het verhaal hoort van een door u uitgenodigde getuige of deskundige. Neemt u in dat geval zo snel mogelijk contact op met de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie.

DE UITSPRAAK VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

Nadat de commissie haar onderzoek heeft afgerond komt ze tot een uitspraak. Er wordt naar gestreefd dat die uitspraak u binnen vier weken na de indiening van de klacht bereikt. Voor lopende BOPZ-klachten is het streven om binnen twee weken een uitspraak te doen. Heeft het meer tijd nodig, dan krijgt u van ons bericht wanneer de uitspraak wel te verwachten is. Ook degene tegen wie u de klacht heeft ingediend en de Raad van Bestuur worden op de hoogte gebracht van de uitspraak van de klachtencommissie. Een klacht van iemand die onvrijwillig is opgenomen wordt altijd binnen de termijn van vier weken afgehandeld; indien het een spoedeisende klacht is, zelfs binnen twee weken. Als de commissie u gelijk heeft gegeven, is het belangrijk dat er ook echt iets verandert aan uw situatie. Daarom wil de commissie graag weten of het Sinai Centrum maatregelen gaat nemen naar aanleiding van onze uitspraken en adviezen. Of dat zo is en welke maatregelen genomen worden, krijgt u binnen vier weken na de uitspraak van de klachtencommissie te horen.

Klachten over de klachtencommissie kunt u richten aan de Raad van Bestuur van het Sinai Centrum. Als u daar ook geen gehoor vindt, kunt u een brief sturen aan de kantonrechter om hem te verzoeken het Sinai Centrum te bevelen de wet na te leven en uw klacht volgens de regels goed te behandelen. Het volledige reglement van de klachtencommissie is op te vragen bij het secretariaat Raad van Bestuur van het Sinai Centrum.

Adres:

Klachtencommissie

t.a.v.

De ambtelijk secretaris

Mw. M.A. Spreij

Postbus 74077

1070 BB Amsterdam

020-7885140

klachtencie@ggzingeest.nl