

Klachten

over het verblijf op de afdeling psychiatrie

Gebaseerd op de gelijknamige brochure
van de Stichting PVP
Uitgave 2008

Inhoud

| | |
|--|---|
| Inleiding | 2 |
| Wat is een klacht? | 2 |
| Wat kan ik doen als ik een klacht heb? | 2 |
| De klachtencommissie | 3 |
| De patiëntenvertrouwenspersoon | 5 |
| De Inspectie voor de Gezondheidszorg | 5 |
| Tuchtcolleges voor de Gezondheidszorg | 5 |
| De burgerlijke rechter | 6 |
| De strafrechter | 6 |
| Meer informatie | 6 |
| Adressen | 7 |

Inleiding

Tijdens uw verblijf op de afdeling psychiatrie kunnen er dingen misgaan. Vindt u dat u verkeerd of onzorgvuldig bent behandeld, dan kunt u daarover een klacht indienen.

Een klacht kunt u om verschillende redenen indienen. Misschien wilt u excuses van uw hulpverlener of wilt u een andere behandeling. Het is ook mogelijk dat u alleen de erkenning wilt dat er een fout is gemaakt. Een klacht kan er toe leiden dat u schadevergoeding krijgt, of dat de hulpverlener wordt gestraft.

In deze brochure leest u hoe u een klacht kunt indienen en wat u daarmee kunt bereiken.

Soms is het moeilijk om met een klacht naar een ziekenhuismedewerker toe te stappen. De patiëntenvertrouwenspersoon (pvp) kan u dan daarbij helpen. Over de pvp vindt u informatie op p. 5.

Deze brochure is bestemd voor zowel patiënten die vrijwillig zijn opgenomen, als voor patiënten met een gedwongen opname.

1. Wat is een klacht?

Een klacht betekent dat u ergens ontevreden over bent. Dingen zijn niet gegaan zoals u verwacht had. Een klacht kan overal over gaan, bijvoorbeeld over de gang van zaken bij een overplaatsing, over de bejegening door het personeel of over het eten. U kunt ook een klacht hebben over een gedwongen ontslag of over de omgang met uw medische gegevens.

Bopz-klachten

Wanneer u gedwongen bent opgenomen, kan de behandelend arts of psychiater bepaalde beslissingen nemen die uw rechten beperken. Voor sommige beslissingen is er een speciale klachtenprocedure (zie p. 3 en verder). Deze speciale procedure geldt voor klachten over:

1. dwangbehandeling;
2. een wilsonbekwaamverklaring;
3. de toepassing van middelen of maatregelen (bijvoorbeeld separatie);
4. het doorzoeken van uw post op gevaarlijke voorwerpen, het beperken van uw recht om bezoek te ontvangen, uw recht om te telefoneren of uw recht op bewegingsvrijheid;
5. het nalaten van een behandeling die met u was afgesproken.

Wat deze beslissingen precies zijn, leest u in onze brochure **Uw rechten op de afdeling psychiatrie**. Als deze beslissingen bij u worden toegepast, dan heeft u van uw behandelaar een papier gekregen waarop staat waarom hij dit nodig vindt. Klachten over deze beslissingen heten: 'Bopz-klachten'.

2. Wat kan ik doen als ik een klacht heb?

U kunt uw klacht vertellen aan degene waarover u een klacht hebt. Een gesprek met die persoon is meestal de snelste manier om tot een oplossing te komen.

***Voorbeeld:** U verblijft op een opnameafdeling. 's Nachts bent u soms zó angstig dat u niet kunt slapen. Uw behandelend arts heeft u daarom slaapmedicatie voorgeschreven voor als dat eventueel nodig is. Twee dagen later vraagt u de slaapmedicatie aan de nachtverpleegkundige, maar die blijkt nergens van te weten. De volgende dag vraagt u aan de arts waarom de verpleegkundige niets wist van de afspraak over de slaapmedicatie. De arts was vergeten om die afspraak door te geven. Hij biedt u zijn excuses aan en herstelt zijn fout nog dezelfde dag.*

Helpt een gesprek niet, dan kunt u het hogerop zoeken. U gaat met uw klacht bijvoorbeeld naar de regieverpleegkundige, het verpleegkundig unihoofd, de unitpsychiater of het afdelingshoofd. U kunt uw klacht ook voorleggen aan de klachtencommissie van het ziekenhuis. Hoe dat in zijn werk gaat leest u vanaf p. 3

Buiten het ziekenhuis kunt u klachten indienen bij het Regionaal Tuchtcollege, de burgerlijke rechter of de strafrechter. Over deze mogelijkheden staat meer vanaf p. 4.

3. De klachtencommissie

U kunt uw klacht over de hulpverlening voorleggen aan de klachtencommissie van het ziekenhuis. Ieder ziekenhuis is verplicht om een klachtencommissie te hebben. Die commissie doet een officiële uitspraak over uw klacht. Soms stelt de commissie een bemiddelingspoging voor.

Een klachtencommissie werkt volgens een klachtenreglement. Daarin staat bijvoorbeeld hoe lang het duurt voordat de commissie uitspraak doet. De commissie bestaat uit minstens drie personen. De voorzitter van de klachtencommissie is altijd onafhankelijk van het ziekenhuis. Voor de behandeling van Bopz-klachten is er een aparte commissie, de Bopz-klachtencommissie, waarin een psychiater en een jurist zitten. Dient u een klacht in tegen een ziekenhuismedewerker die ook lid is van de betreffende klachtencommissie, dan zal die medewerker bij de behandeling van uw klacht worden vervangen. U kunt zelf een klacht indienen, maar een ander kan dat ook namens u doen.

Hoe dien ik een klacht in bij de klachtencommissie?

Op de afdeling vraagt u een formulier om een klacht in te dienen of u schrijft zelf een brief aan de klachtencommissie. In die brief beschrijft u:

- de gebeurtenis waar u over klaagt;
- wanneer de gebeurtenis plaatsvond;
- tegen wie de klacht is gericht;
- wat uw bezwaar is tegen deze gebeurtenis.

Hoe concreter u op al deze dingen ingaat, hoe beter. Vergeet niet uw naam, de datum, uw handtekening, de afdeling waar u bent en/of uw thuisadres, in de brief.

De patiëntvertrouwenspersoon (zie hoofdstuk 4) kan u helpen bij het invullen van het klachtenformulier of bij het schrijven van een brief naar de commissie.

Bij een **gedwongen** opname kunt u een Bopz-klacht indienen (p. 4). U kunt dan vragen om schorsing van de beslissing waarover u klaagt. Als dat verzoek wordt ingewilligd zal bijvoorbeeld een dwangbehandeling worden stopgezet totdat de Bopz-klachtencommissie over uw klacht heeft beslist. Als u een schorsing wilt, schrijft u dat dan duidelijk op het klachtenformulier of in het klaagschrift.

Moet ik mijn klacht binnen een bepaalde termijn indienen?

Nee. Ook over zaken in het verleden mag u alsnog een klacht indienen. Het maakt ook niet uit of u al thuis bent of nog bent opgenomen.

Wat doet de klachtencommissie?

De klachtencommissie bekijkt eerst of zij uw klacht in behandeling neemt. Zij stuurt u een brief waarin dat staat. Soms stelt de commissie een bemiddelingspoging voor. U kunt zelf bepalen of u dat wilt of niet.

Neemt de klachtencommissie uw klacht in behandeling, dan mag de betreffende afdelingsmedewerker reageren op uw klacht. U hebt het recht om die reactie te lezen. Vaak houdt de klachtencommissie een hoorzitting. Daarvoor nodigen zij u uit en de afdelingsmedewerker(s). U kunt vragen of de klachtencommissie u apart wil horen. U mag zich bij de hoorzitting laten bijstaan door de pvp of iemand anders die u vertrouwt. Ook de afdelingsmedewerker mag iemand meenemen ter ondersteuning.

Wanneer doet de klachtencommissie een uitspraak?

Hebt u een 'Bopz-klacht' ingediend (zie p. 2), dan moet de Bopz-klachtencommissie binnen twee of vier weken een uitspraak doen. Dit hangt af van of de situatie waartegen uw klacht is gericht nog voortduurt. Duurt de situatie nog voort, dan moet de klachtencommissie binnen twee weken een beslissing nemen.

***Voorbeeld:** U dient een klacht in over separatie. Wordt u nog gesepareerd op het moment waarop u de klacht indient, dan moet de klachtencommissie binnen twee weken een uitspraak doen. Wordt u niet meer gesepareerd, dan heeft de commissie vier weken de tijd.*

Over alle andere klachten moet de klachtencommissie een uitspraak doen binnen de termijn die in haar eigen reglement staat. Dit reglement kunt u opvragen bij de klachtencommissie.

Welke uitspraken kan de klachtencommissie doen?

De klachtencommissie heeft vier mogelijkheden. De commissie verklaart uw klacht:

- gegrond: de commissie geeft u gelijk;
- gedeeltelijk gegrond: u krijgt op sommige punten wel gelijk maar op andere punten niet;
- ongegrond: de commissie geeft u geen gelijk;
- niet-ontvankelijk: de klacht voldoet niet aan de voorwaarden om door de klachtencommissie in behandeling genomen te worden. Bijvoorbeeld omdat de klachtencommissie al eens een klacht van u over hetzelfde gebeurtenis heeft behandeld.

De klachtencommissie kan zich ook niet bevoegd vinden om een uitspraak te doen. Dit gebeurt als u bijvoorbeeld een klacht indient bij de klachtencommissie van ziekenhuis A, maar de klacht gaat over een beslissing van een behandelaar in ziekenhuis B.

Soms doet de klachtencommissie ook aanbevelingen aan de afdeling psychiatrie. Een aanbeveling is een advies hoe men in de toekomst dit soort klachten kan voorkomen.

Als de Bopz-klachtencommissie een Bopz-klacht gegrond verklaart, kan zij de behandelaar opdragen om een nieuwe beslissing te nemen. De Bopz-klachtencommissie kan hier een termijn aan koppelen. De commissie stuurt u de uitspraak per brief toe. Hierin staan ook de redenen waarom zij uw klacht gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond vindt.

Wat gebeurt er verder met mijn klacht?

Binnen een maand laat het ziekenhuis u per brief weten of er naar aanleiding van uw klacht maatregelen worden genomen.

Bij Bopz-klachten (zie p. 2) is het oordeel van de Bopz-commissie bindend. De bedoeling is dat de behandelaar het oordeel van de commissie volgt.

***Voorbeeld:** Uw behandelaar wil u onder dwang een injectie geven. Tegen deze dwangbehandeling hebt u bezwaar. U hebt een klacht ingediend bij de klachtencommissie. Na twee weken verklaart de commissie uw klacht gegrond. Dit betekent dat uw behandelaar de injecties niet mag geven zolang de situatie niet verandert.*

Kan ik in hoger beroep?

Tegen de uitspraak van de klachtencommissie kunt u niet in hoger beroep gaan. Wel kunt u een gewone rechterlijke procedure beginnen. Informatie hierover vindt u op p. 5.

Bent u **gedwongen** opgenomen en hebt u Bopz-klachten, dan kunt u die wél voorleggen aan de rechter. Dit kan als uw klacht niet (volledig) gegrond is verklaard. Ook als de klachtencommissie de beslissingstermijn overschrijdt (twee resp. vier weken, zie p. 3), kunt u naar de rechter. U kunt uw Bopz-klacht innen zes weken indienen bij de rechter. Dat kunt u direct bij de rechtbank doen of via de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

U kunt aan de rechter vragen om de beslissing waartegen de klacht is gericht, te schorsen. Als dat verzoek wordt ingewilligd zal bijvoorbeeld een dwangbehandeling worden stopgezet totdat de rechter over uw klacht heeft beslist.

Bij het indienen van de klacht bij de rechter kunt u ook een verzoek tot schadevergoeding doen. Dat betekent dat u aan de rechter vraagt om het ziekenhuis schade te laten vergoeden. Het gaat dan om schade die u hebt geleden door de beslissing waartegen u een klacht hebt ingediend.

Als u naar de rechter wilt, dan kunt u zich laten bijstaan door een advocaat. Zo nodig kan de rechter daarvoor zorgen. De pvp kan u hierover informeren. De rechter houdt een hoorzitting en nodigt u, uw advocaat en ook medewerkers van de afdeling psychiatrie uit. Uw advocaat verdedigt uw belang en voert voor u het woord.

Aan de rechterlijke procedure bij Bopz-klachten kunnen kosten zijn verbonden. Uw advocaat kan u daar meer over vertellen. De rechter doet binnen vier weken uitspraak. Hij heeft daarbij dezelfde mogelijkheden als de klachtencommissie (zie hierboven).

De rechter kan de instelling ook een dwangsom opleggen, voor het geval de behandelaar niet voldoet aan de beslissing van de rechter. U kunt tegen de beslissing van de rechter bij de Hoge Raad in cassatie gaan. De Hoge Raad is de hoogste rechterlijke instantie in Nederland. De leden ervan zijn rechters en beoordelen of lagere rechters hun werk goed hebben gedaan. De leden komen niet met u praten. Uw advocaat kan u vertellen welke vragen u aan de Hoge Raad kunt voorleggen.

4. De patiëntenvertrouwenspersoon

In ieder psychiatrisch ziekenhuis of afdeling psychiatrie werkt een patiëntenvertrouwenspersoon. De pvp is niet in dienst van het ziekenhuis, maar van een onafhankelijke, landelijke stichting. De pvp behartigt uw belangen zoals u die zelf ziet, en doet niets zonder uw toestemming. De hulp van de pvp is gratis.

Wat kan een pvp voor mij doen?

U kunt bij de pvp terecht met alle klachten over uw verblijf, de behandeling en het behandelend team of de arts. De pvp weet welke rechten en plichten u als patiënt heeft. Hebt u een klacht, dan adviseert de pvp u wat u kunt doen. Vaak worden klachten opgelost door een gesprek te voeren met de hulpverleners. Zo'n gesprek kan de pvp samen met u voeren. Hij kan ook samen met u een brief opstellen voor de hulpverleners. Ook kunt u een klacht indienen bij de klachtencommissie van het ziekenhuis (zie p. 3). De pvp adviseert en helpt u bij iedere stap die daarvoor nodig is. Mocht u een advocaat nodig hebben, dan kan de pvp u daar eveneens bij helpen.

De pvp doet alleen iets wanneer u daar opdracht toe geeft. U mag de pvp altijd spreken, ook als u gesepareerd bent. De pvp heeft een geheimhoudingsplicht. Zonder uw toestemming praat de pvp niet met anderen over u of over de klacht.

Hoe vind ik een patiëntenvertrouwenspersoon?

Informatie over de patiëntenvertrouwenspersoon kunt u vragen aan uw behandelend arts of psychiater of vinden op de drie units van de afdeling. Hier hangen posters met het telefoonnummer en e-mailadres van de pvp.

U kunt ook bellen of mailen met de landelijke helpdesk van de Stichting PVP. Zij kunnen u verder helpen. Neem contact op met de Helpdesk PVP via T 0900 4448888 (10 ct/min), helpdesk@pvp.nl of kijk op www.pvp.nl.

Klachten over de pvp?

Het kan natuurlijk gebeuren dat u ontevreden bent over de dienstverlening door een pvp. U kunt dit zelf met de pvp bespreken. Ook kunt u contact opnemen met de Stichting PVP. Een medewerker van de stichting zal proberen te bemiddelen tussen u en de pvp om tot een oplossing van de klacht te komen. U kunt ook schriftelijk een klacht indienen bij de Klachtencommissie Patiëntenvertrouwenspersonen. In het voorlichtingsmateriaal van de Stichting PVP leest u hoe u dat moet doen. Dit voorlichtingsmateriaal kunt u opvragen bij de Stichting PVP. Achter in deze folder vindt u het adres van de Stichting. Informatie hierover kunt u ook vinden op onze website: www.pvp.nl.

5. De Inspectie voor de Gezondheidszorg

De Inspectie voor de Gezondheidszorg houdt toezicht op de kwaliteit van de gezondheidszorg. Volgens de Wet Bopz heeft de inspectie als bijzondere taak 'te waken voor de belangen van alle personen die in hun geestvermogens zijn gestoord'. De inspectie zal bijvoorbeeld in actie komen bij zeer ernstige of structurele misstanden. In dergelijke gevallen kan de inspectie ook een klacht voorleggen aan het Regionaal Tuchtcollege of aan de strafrechter.

6. Tuchtcolleges voor de Gezondheidszorg

De Tuchtcolleges voor de Gezondheidszorg bewaken de kwaliteit van de beroepsuitoefening in de gezondheidszorg. Hebt u een klacht over een zorgverlener, dan kunt u een klacht indienen bij één van de regionale Tuchtcolleges. Het Tuchtcollege beoordeelt dan of er een fout is gemaakt.

Een Tuchtcollege behandelt klachten over artsen en dus ook over psychiaters. Maar ook met klachten over tandartsen, apothekers, verloskundigen, verpleegkundigen, gezondheidszorgpsychologen, psychotherapeuten en fysiotherapeuten kunt u er terecht. In het Tuchtcollege zitten drie vakgenoten van de aangeklaagde beroepsbeoefenaar en twee juristen. Het Tuchtcollege kan, als de klacht gegrond is, bepaalde maatregelen opleggen aan de aangeklaagde beroepsbeoefenaar. Een maatregel kan bijvoorbeeld zijn dat de aangeklaagde een waarschuwing en/of geldboete krijgt, tijdelijk zijn beroep niet meer mag uitoefenen of zelfs zijn beroep nooit meer mag uitoefenen. Voor schadevergoeding kunt u niet bij het Tuchtcollege terecht. Bent u het niet eens met de uitspraak van het Regionale Tuchtcollege, dan kunt u in beroep gaan bij het Centraal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg in Den Haag.

7. De burgerlijke rechter

Een klacht tegen een ziekenhuismedewerker kunt u ook voorleggen aan de burgerlijke rechter. U kunt daartoe ook besluiten als de klachtencommissie uw klacht ongegrond heeft verklaard. Via de burgerlijke rechter kunt u ook schadevergoeding krijgen. Een procedure bij de burgerlijke rechter kan geld kosten en duurt meestal lang. Raadpleeg daarom eerst een advocaat.

8. De strafrechter

Vindt u dat een ziekenhuismedewerker zich schuldig heeft gemaakt aan een strafbaar feit, dan kunt u daarvan aangifte doen bij de politie. Strafbare feiten zijn bijvoorbeeld seksueel misbruik of mishandeling. Komt de zaak voor de strafrechter, dan kan die de medewerker veroordelen. Als slachtoffer kunt u in een strafproces een schadevergoeding krijgen.

9. Meer informatie

Hebt u na het lezen van deze brochure nog vragen over klachten op de afdeling psychiatrie, dan kunt u uw behandelend arts of psychiater om informatie vragen. Ook de patiëntenvertrouwenspersoon kan u informatie en advies geven.

Brochures

In onze brochures leest u meer over uw rechten op de afdeling psychiatrie:

- 1. Algemene informatie over de afdeling psychiatrie**
- 2. De gedwongen opname op de afdeling psychiatrie**
- 3. Uw rechten op de afdeling psychiatrie**
- 4. Klachten over het verblijf op de afdeling psychiatrie**
- 5. Ontslag en verlof uit de afdeling psychiatrie**

13. Belangrijke adressen en telefoonnummers

Stichting PVP vertrouwenspersonen in de zorg

F.C. Dondersstraat 9
3572 JA Utrecht
www.pvp.nl

Helpdesk Stichting PVP
T 0900 4448888 (10 ct/min)
helpdesk@pvp.nl

Inspectie voor de Gezondheidszorg

Postbus 16119
2500 BC Den Haag
www.igz.nl

IGZ Loket
T 088 1205000 (lokaal tarief)
loket@igz.nl

Clëntenbond

Postbus 645
3500 AP Utrecht
T 030 2521822
postbus@clientenbond.nl

LOC-LPR

Postbus 700
3500 AS Utrecht
T 030 2314779
info@lpr.nl
www.lpr.nl

Stichting Pandora

2e Constantijn Huygensstraat 77
1054 CS Amsterdam
T 020 6851171
info@stichtingpandora.nl
www.stichtingpandora.nl

Postbus 51

informatieloket van de overheid
www.postbus51.nl
Postbus 51 Infolijn
T 0800 8051 (gratis)

Tuchtcollege voor de gezondheidszorg

www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl