

informatie voor patiënten en ouders

kinder- en jeugdpsychiatrie
karakter

Horalaan 5
Postbus 68
6710 BB Ede
t. 0318 67 66 11
f. 0318 67 66 12
www.karakter.com

Redactie: Stafafdeling Kwaliteit Innovatie & Communicatie kic@karakter.com



klachtenregeling

De medewerkers van Karakter willen u en uw kind zo goed mogelijk helpen. Maar soms gebeurt het dat u het ergens niet mee eens bent. U vindt bijvoorbeeld dat u of uw kind niet goed zijn behandeld of dat een behandelaar zijn afspraken niet nakomt.

Wij vinden het belangrijk dat u uw mening hierover kunt geven. Problemen kunnen hierdoor opgelost worden én de organisatie kan hier van leren.

Karakter heeft daarom een klachtenregeling om de zaken zo goed mogelijk op te lossen. Deze klachtenregeling leggen we hieronder kort uit.

Klachtenregeling voor kinderen/jongeren

Eerst praten

Heeft uw kind een probleem met één van de medewerkers van Karakter, stimuleer dan dat hij of zij er eerst met de medewerker over praat. Dat kan eng zijn, maar het kan ook veel oplossen. Is het te moeilijk, dan is er misschien een andere medewerker aan wie uw kind de problemen wel kan vertellen. Deze medewerker kan uw zoon of dochter dan helpen om de problemen verder te bespreken.

Patiëntvertrouwenspersoon

Als de klacht van uw kind niet op een goede manier worden opgelost, dan kan hij of zij contact opnemen met de patiëntvertrouwenspersoon. Deze man of vrouw geeft advies en hulp bij het oplossen van klachten van kinderen/jongeren. De patiëntvertrouwenspersoon is niet in dienst van Karakter, maar van de Stichting Patiëntenvertrouwenspersoon GGZ in Utrecht. Hij of zij is dus onafhankelijk, en behartigt de belangen van de patiënt. De patiëntvertrouwenspersonen hebben een eigen folder, die verkrijgbaar is bij het secretariaat. Ouders kunnen niet terecht bij de patiëntvertrouwenspersoon. Voor hen geldt een aparte klachtenregeling, die we in deze brochure uitleggen.

Klachtenregeling voor ouders/verzorgers

Eerst praten

Heeft u klachten over de behandeling van uw zoon of dochter, of over de manier waarop met u wordt omgegaan, praat er dan eerst over met de betreffende medewerker. Dit is niet altijd gemakkelijk. Veel ouders vinden het een grote stap, want de medewerkers zijn wél de mensen die met hun kind werken. En ouders zien vaak ook wel dat medewerkers hun best doen en het druk hebben. Maar dat mogen geen redenen zijn om met uw klachten te blijven zitten. Misschien wordt het gemakkelijker als u zich bedenkt dat u ons juist helpt door uw problemen en wensen te bespreken. Vaak lopen dingen nét niet helemaal goed, en kunnen ze met een goed gesprek worden opgelost. Of zaken moeten echt veranderen, en dat begint ook met praten.



Hoe kunt u een klacht bespreekbaar maken?

- Blijf niet te lang met een klacht lopen, dan lijkt het alleen maar groter te worden. Snel iets bespreken betekent ook vaak dat het snel opgelost kan worden.
- Vindt u het vervelend om met een klacht te komen, bedenk dan dat de organisatie en de medewerker kunnen leren van verschillende meningen. U hoeft het in veel gevallen niet eens een klacht te noemen, maar u kunt ook bijvoorbeeld 'iets aankaarten waarmee u nog zit'.
- Vindt u het moeilijk om iets goed te verwoorden, bedenk dan van tevoren wat u wilt bespreken: wat is uw klacht precies, waar ligt het volgens u aan, welke oplossingen ziet u zelf en wat verwacht u van de medewerker? Punten op papier zetten geeft vaak houvast.
- Bespreek de klacht op een rustig moment. Het is moeilijk om een goed gesprek te voeren wanneer u bijvoorbeeld boos bent. Het is dan beter om even te wachten tot een andere keer.
- Geef van tevoren aan dat u iets wilt bespreken. Dan komt het niet uit de lucht vallen.
- Probeer het gesprek positief te houden. U wilt samen een oplossing vinden voor het probleem.
- Wanneer u uw klacht beschrijft, ga dan uit van wat u voelt en hoe dingen op u overkomen. Hierdoor voorkomt u dat het meteen op beschuldigingen gaat lijken.
- Luister ook naar de kant van de medewerker. Misschien werpt zijn of haar verhaal weer een nieuw licht op de problemen.
- Verwacht niet meteen een kant-en-klare oplossing. Soms hebben zaken tijd nodig. Maak wel afspraken voor een vervolg.
- Komt u er samen niet uit, probeer hier dan ook goed mee om te gaan. Bijvoorbeeld door het even te laten rusten, of voor te stellen om eens iemand anders naar de situatie te laten kijken.

Ouderbegeleider of andere medewerker als bemiddelaar

Als u er met de directe medewerker niet uitkomt, dan kunt u het beste contact opnemen met uw ouderbegeleider. Deze medewerker kijkt net weer anders naar de situatie en kan optreden als een bemiddelaar. Wilt u niet met de ouderbegeleider praten, of gaat uw klacht over de ouderbegeleider, dan kunt u ook praten met een medewerker met wie u gewoon een goede band heeft. Of eventueel met een teamleider of een manager. Alle gesprekken die u met medewerkers voert, zijn vertrouwelijk. Medewerkers gaan zonder uw medeweten ook geen acties ondernemen.

"Ik zat er al een tijdje mee. Iedere keer als wij een gesprek met de therapeut hadden, kwamen er mensen binnenlopen. Of hij kreeg constant telefoontjes. Een keertje kan gebeuren, maar je praat toch over dingen die heel privé zijn, en dan heb je behoefte aan rust. Eerst wilde ik hier niet over beginnen, want ik vond het wat kinderachtig van mezelf. Maar het stoorde me toch, het leek wel alsof hij eigenlijk geen tijd voor ons had. Dus bij het volgende gesprek heb ik aan het begin gezegd: 'ik wil het eerst even over iets anders hebben'. Toen heb ik verteld wat me dwars zat. Hij was het er roerend mee eens dat dit moest veranderen, en vond het erg vervelend dat het leek alsof hij te weinig tijd had. Inmiddels gaat het anders. We worden nu lang niet zo vaak meer gestoord in het gesprek, en dat is heel prettig. Voor ons, maar ook voor de therapeut."



Klachtencommissie

Vaak is er een goede oplossing voor klachten te vinden door te praten met medewerkers. Maar als uw klacht nog niet is opgelost, dan kunt u zich tot de klachtencommissie wenden.

De klachtencommissie bestaat uit leden die goed bekend zijn met Karakter. Er is een externe, onafhankelijke voorzitter en secretaris, die beiden jurist zijn. De overige leden van de klachtencommissie werken bij Karakter. Is één van de leden betrokken bij een klacht, omdat de klacht bijvoorbeeld over een directe collega gaat, dan is hij/zij niet aanwezig bij de bespreking daarvan. Alle informatie die de klachtencommissie krijgt, blijft geheim.

De klachtenprocedure

Hieronder leggen we kort uit hoe de klachtenprocedure bij de klachtencommissie werkt.

Wie kan een klacht indienen

U kunt een klacht indienen wanneer:

- uw kind in behandeling is of was bij Karakter;
- u zelf betrokken bent bij de situatie waarover de klacht gaat. U kunt geen klacht indienen als het over iemand ander gaat;
- praten met degene(n) over wie de klacht gaat en met een bemiddelaar niet heeft geholpen.

Het indienen van een klacht bij de klachtencommissie

- U dient schriftelijk uw klacht in. U gebruikt daarvoor bij voorkeur het klachtenformulier, dat u kunt opvragen bij het secretariaat van de locatie. Ook kunt u het formulier printen vanaf onze internetsite (www.karakter.com – ouders & kinderen – klachten). Een zelf geschreven brief mag ook, met daarin de gegevens van de patiënt en van uzelf en een korte omschrijving van de klacht.
- Op het klachtenformulier wordt gevraagd naar uw persoonsgegevens. Anonieme klachten kunnen niet in behandeling worden genomen.
- De klachtencommissie bevestigt binnen drie werkdagen dat u een klacht heeft ingediend. De medewerker waar de klacht over gaat ontvangt hiervan een kopie. Ook het management van het centrum ontvangt een kopie.



De behandeling van de klacht

- Wanneer de klachtencommissie de klacht behandelt, bekijkt de commissie of er via bemiddeling nog een oplossing te vinden is. Bemiddeling betekent dat een lid van de klachtencommissie gaat praten met u en met degene over wie de klacht gaat.

Vaak geeft dit weer nieuwe inzichten en oplossingen, en is er op korte termijn een goede oplossing te vinden.

- Zijn er geen redenen voor bemiddeling of lukt bemiddeling niet, dan gaat de klachtencommissie over tot een 'hoorzitting'.

De klachtencommissie vraagt dan verschillende mensen om hun verhaal te vertellen: Uzelf natuurlijk (eventueel door iemand bijgestaan) en degene tegen wie de klacht gericht is. Maar ook andere betrokkenen en externe deskundigen kunnen informatie geven.

Termijnen waarbinnen u een uitspraak kunt verwachten

- De klachtencommissie reageert zo snel mogelijk. Binnen zes weken nadat u de klacht heeft ingediend doet de commissie uitspraak. Die krijgt u schriftelijk toegestuurd. Als de uitspraak echt niet binnen zes weken mogelijk is, laat de commissie u dit van tevoren weten en vertelt waarom niet.

Crisisopnamen

Wanneer een patiënt gedwongen is opgenomen (op grond van de wet BOPZ), worden klachten over de (dwang)behandeling of beperking van de vrijheden (doorzoeken post, telefoneren, afzondering, etc.) zoveel mogelijk binnen twee weken behandeld.

De patiënt en/of ouder die de klacht heeft ingediend kan de commissie vragen om, in afwachting van de uitspraak, te bepalen dat de maatregel waarover wordt geklaagd tijdelijk niet mag worden toegepast (bijv. de toediening van dwangmedicatie stoppen). De voorzitter en een kinder- en jeugdpsychiater van de klachtencommissie doen dan binnen 24 uur een voorlopige uitspraak. Binnen twee weken wordt de klacht dan alsnog door de klachtencommissie behandeld.

Uitkomsten van de klachtencommissie

De klachtencommissie kan de volgende uitspraken doen:

- Men vindt de klacht gegrond (u heeft gelijk).
- Men vindt de klacht ongegrond (u heeft niet gelijk).
- Men vindt de klacht gedeeltelijk gegrond (u krijgt op sommige punten wel gelijk, maar op andere niet).

Als de klachtencommissie vindt dat de klacht gegrond is, laat de Raad van Bestuur binnen twee weken weten welke stappen er ondernomen worden.

Crisisopnamen

Uitspraken van de klachtencommissie zijn altijd bindend voor Karakter indien de klacht betrekking heeft op een opname in het kader van een juridische maatregel, zoals een Inbewaringstelling (IBS) of Rechterlijke Machtiging (RM).

“Aan het einde van de behandeling wordt standaard een eindverslag gemaakt. Terwijl wij bij iedere stap van de behandeling betrokken werden, is dit eindverslag niet met ons besproken. Maar het werd intussen wel naar onze huisarts gestuurd. Van hem kregen we te horen wat erin stond. Dat kan natuurlijk niet. Toen we dit aan onze behandelaar vertelden, kregen we niet de indruk dat we serieus genomen werden. We kregen het rapport wel, maar daar bleef het bij. Vandaar dat we een klacht hebben ingediend bij de klachtencommissie. De klachtencommissie stelde bemiddeling voor. Samen met de bemiddelaar hebben we nog een gesprek gehad met de behandelaar. Hierdoor kwam de klacht wél over. Na een telefoontje van de manager was het ons helemaal duidelijk dat de klacht serieus genomen werd. We konden de behandeling bij Karakter hierdoor goed afronden.”

Verdere stappen

Karakter vindt het belangrijk om met u te komen tot een goede oplossing. Wij hechten dan ook grote waarde aan een goede behandeling van klachten en proberen daar zo open mogelijk over te zijn. Ervaring leert dat de meeste klachten door een gesprek, bemiddeling of een uitspraak kunnen worden opgelost. Bent u het uiteindelijk niet eens met de maatregelen, dan kunt u andere stappen nemen, bijvoorbeeld naar het Medisch Tuchtcollege of de Burgerlijke Rechter. Het verdient aanbeveling dit eerst met een juridisch adviseur of een advocaat te bespreken.

Informatie

Klachtenreglement

Wilt u inzicht in het volledige klachtenreglement, dan kunt u dit:

- downloaden via internet (www.karakter.com – ouders & kinderen – klachten);
- opvragen via het secretariaat op de locatie;
- opvragen bij het ambtelijk secretariaat van de klachtencommissie 0318 676646 / 676634.

Adresgegevens klachtencommissie

Karakter

t.a.v. Klachtencommissie Patiënten

Antwoordnummer 2016

6710 VA Ede

email: klachtencommissie.patiënten@karakter.com

internet: www.karakter.com