



Vous n'êtes pas satisfait?

Laissez-nous savoir!

Vous n'êtes pas satisfait?

Le personnel de GGZ inGeest fait tout son possible pour traiter les clients conformément à leurs souhaits et leurs attentes. Cependant, il peut arriver que votre traitement ou notre approche ne vous donnent pas entière satisfaction. Veuillez nous le faire savoir. Vous n'êtes pas satisfait, le traitement ne se déroule pas comme vous l'aviez imaginé, vous estimez que le bâtiment dans lequel se déroule votre traitement n'est pas adapté ? Ne gardez pas cela pour vous mais faites-le nous savoir.

GGZ inGeest s'efforce continuellement d'améliorer la prestation de soins et attache une grande importance à votre opinion. Nous discutons volontiers avec vous de la manière dont nous pouvons améliorer la qualité de nos soins.

Cette brochure vous explique ce que vous pouvez faire si vous n'êtes pas satisfait ou si vous avez une réclamation.

Table des matières

Différentes possibilités	4
D'abord en parler	4
Aller plus loin	4
Membres de la famille et proches	6
Soutien	6
La commission des réclamations	8
Pour conclure	9
Adresses et organismes	10

Différentes possibilités

Mécontentement et réclamations peuvent perturber vos relations avec votre praticien. GGZ inGeest souhaite réparer le plus vite possible les erreurs et fautes éventuelles, et éviter qu'elles ne se reproduisent. Ceci dans votre intérêt, mais aussi dans celui des employés de GGZ inGeest. Il existe différentes possibilités et démarches pour nous signaler que vous n'êtes pas satisfait.

Pour toutes ces démarches, vous pouvez demander le soutien du gestionnaire des réclamations (traitement ambulatoire) ou de la personne de confiance des patients (traitement clinique), ou encore de la personne de confiance des familles.

D'abord en parler

Vous estimez que l'on vous a traité de façon inappropriée ou négligente ?

Ou vous n'êtes pas satisfait de la manière dont votre praticien se comporte avec vous ? Souvent, le fait d'en parler avec l'employé concerné peut aider à apporter une solution rapide et simple à votre réclamation. Vous contribuez ainsi à résoudre le problème directement et le plus rapidement possible.

Il est parfois difficile de s'adresser directement à votre praticien ou à un autre employé pour leur signaler une réclamation. C'est pourquoi vous pouvez toujours vous faire accompagner à un entretien ; votre compagnon/compagne ou un membre de votre famille, un(e) ami(e) ou une autre personne en laquelle vous avez confiance.

Aller plus loin

L'entretien personnel avec l'employé concerné n'a pas eu l'effet escompté ?

Contactez alors le/la responsable du service (le chef de service) et exposez-lui votre réclamation. Vous pouvez aussi faire part de votre réclamation au directeur du circuit dans lequel vous suivez votre traitement. Il examinera votre réclamation et cherchera le cas échéant une solution, ou organisera un entretien de conciliation.

À la réception de l'établissement dans lequel vous suivez votre traitement, vous pouvez demander le nom du chef de service et/ou du directeur du circuit, ainsi que la façon de les joindre.

Il se peut que votre réclamation n'ait toujours pas été réglée de manière satisfaisante. Vous pouvez dans ce cas l'adresser par écrit au médecin-directeur de GGZ inGeest. Le médecin-directeur est un psychiatre chargé de veiller au bon déroulement des affaires courantes concernant les traitements prodigués dans notre établissement.

Le médecin-directeur examinera votre réclamation dans les meilleurs délais et s'efforcera d'y remédier avec vous et les employés concernés.

Vous pouvez par ailleurs faire part directement de votre réclamation ou de votre mécontentement au chef de service, directeur du circuit, ou médecin-directeur en lui adressant une lettre. Par exemple si vous n'êtes pas satisfait sur des points plus généraux ou relatifs à l'organisation.

Vous pouvez aussi amener avec vous aux entretiens avec un chef de service, le directeur ou le médecin-directeur une personne en laquelle vous avez confiance et qui vous apportera son soutien. Bien entendu, votre réclamation sera gérée de manière confidentielle.

Membres de la famille et proches

Les compagnons de vie, les membres de la famille et les proches d'un client de GGZ inGeest peuvent aussi formuler des réclamations.

Si la réclamation porte sur la thérapie du client, les compagnons de vie, les membres de la famille et les proches disposent alors des mêmes possibilités pour introduire une réclamation. Vous avez toutefois besoin de l'autorisation du client pour ce faire.

Il se peut également que vos réclamations portent sur un sujet vous concernant personnellement en tant que membre de la famille ou proche. Dans ce cas aussi, si vous ne parvenez pas à régler votre réclamation avec la personne concernée, vous pouvez contacter le chef de service, le directeur du circuit ou le médecin-directeur.

Soutien

Peut-être vous est-il difficile de signaler votre réclamation, ou désirez-vous mieux savoir à qui et comment adresser votre réclamation. Vous pouvez alors obtenir de l'aide de la façon suivante:

Pour les clients des soins ambulatoires: le gestionnaire des réclamations

Le GGZ inGeest emploie des gestionnaires des réclamations dans les policliniques. Ces personnes travaillent pour le GGZ inGeest mais ne sont pas chargées des traitements des clients.

Vous pouvez vous adresser à un gestionnaire des réclamations pour toute demande de renseignements sur les possibilités de réclamation. Il ou elle pourra intervenir dans le but de trouver une solution à votre réclamation. Le gestionnaire des réclamations peut aussi vous venir en aide si vous souhaitez écrire une lettre au chef de service, directeur de circuit ou médecin-directeur, ou bien si vous souhaitez introduire une réclamation auprès de la

commission des réclamations.

À la réception, vous pouvez demander le nom du gestionnaire des réclamations de votre établissement et la façon dont vous pouvez le joindre.

Pour les clients hospitalisés : la personne de confiance des patients

Si vous êtes hospitalisé ou si votre réclamation porte sur une hospitalisation antérieure, vous pouvez demander soutien et conseil à la personne de confiance des patients (PVP). La PVP n'est pas employée par l'établissement. Il ou elle travaille pour une fondation indépendante et peut donc agir en toute indépendance. La PVP défend ce que vous estimez comme vos intérêts et ne fait rien sans votre autorisation.

Vous pouvez également vous adresser à la personne de confiance des patients si vous avez des questions sur la gestion des réclamations. Il ou elle pourra vous aider à préparer les entretiens avec votre praticien au sujet de vos souhaits ou de vos réclamations. Si vous le souhaitez, la PVP peut aussi vous assister pendant un tel entretien. La PVP connaît vos droits en tant que client. Même en cas de mesures coercitives, comme par exemple la séparation, vous pouvez vous adresser à la PVP pour demander un conseil, une médiation ou formuler une objection. Cette personne peut aussi vous aider si vous désirez écrire une lettre au chef de service, directeur du circuit ou médecin-directeur, et elle pourra vous assister lors d'entretiens. Enfin, la PVP peut vous aider à introduire une réclamation écrite auprès de la Commission des réclamations.

La Fondation Personnes de confiance des patients dispose d'une permanence téléphonique pour tous les clients. Vous trouverez le numéro de téléphone à la fin de cette brochure.

Pour les membres de la famille et les proches

GGZ inGeest emploie des personnes de confiance des familles. Ces personnes peuvent vous renseigner sur la manière d'adresser votre réclamation, et la

personne à qui l'adresser, lorsque cette réclamation vous concerne en tant que membre de la famille ou proche d'une personne suivie par le GGZ inGeest. Elles peuvent également vous assister lors d'un entretien, pour la rédaction d'une lettre, ou dans le cadre d'une médiation.

La Commission des réclamations

Lorsque vous n'êtes pas satisfait du résultat des entretiens susvisés, vous pouvez aussi introduire votre réclamation par écrit auprès de la Commission des réclamations des clients ou à la Commission des réclamations des familles et des proches.

Vous pouvez aussi le faire directement. Nous vous conseillons toutefois d'essayer dans un premier temps de résoudre votre réclamation par l'intermédiaire de votre praticien, du chef de service, du directeur de circuit et/ou du médecin-directeur. Cette voie est généralement plus rapide et moins formelle. Vous conservez toujours le droit d'adresser votre réclamation à la Commission des réclamations.

La Commission des réclamations des clients et la Commission des réclamations des familles sont deux commissions indépendantes composées d'un président (un juge), d'un secrétaire administratif et de membres qui ne sont pas liés à l'établissement.

Vous exposez votre réclamation par écrit à la Commission des réclamations. La commission examine si votre réclamation peut être prise en considération. À ce titre, on confronte votre réclamation aux dispositions législatives et au règlement de la commission. La commission demandera ensuite une réponse écrite à la partie adverse. Cette réponse vous sera aussi adressée.

La plupart du temps, la commission essaie, en concertation avec vous, de résoudre le problème par voie de médiation. Si vous ne le souhaitez pas, ou si la médiation n'aboutit pas, une audience sera organisée. Pendant cette audience, sont entendues: la partie requérante, c'est-à-dire vous-même, et la

partie adverse, c'est-à-dire la personne contre laquelle votre réclamation a été formulée. Durant l'audience, les deux parties peuvent donner des explications. C'est ensuite à la commission de prendre une décision. La réclamation peut être déclarée fondée, non fondée ou partiellement fondée. La commission peut aussi formuler des recommandations à l'adresse du médecin-directeur. Dans ce cas, on demande à ce dernier d'émettre un avis au sujet des éventuelles mesures à prendre. Vous-même et la personne contre laquelle vous avez introduit votre réclamation recevez un exemplaire écrit de la décision prise par la Commission des réclamations.

Pour conclure

Il existe de nombreuses manières de signaler votre mécontentement ou désaccord. Pour exposer vos réclamations et parvenir à une solution, vous pouvez vous adresser aux employés de GGZ inGeest, à la Personne de confiance des patients (PVP) ou au gestionnaire des réclamations et, le cas échéant, à la Commission des réclamations externe. Les membres de la famille et proches de personnes suivies par le GGZ inGeest peuvent demander l'aide de la personne de confiance des familles.

GGZ inGeest considère chaque réclamation comme un avis permettant d'améliorer les soins, pour vous et pour nos autres clients. Ne gardez pas votre mécontentement pour vous, faites-le nous savoir!

Adresses et organismes

Il existe différents organismes qui peuvent vous aider à introduire une réclamation. Plusieurs de ces organismes ainsi que d'autres adresses importantes sont indiqués ci-dessous.

Bureau d'information des clients

Vous pouvez vous adresser au Bureau d'information des clients de GGZ inGeest pour toutes questions ou demandes d'aide si vous n'êtes pas satisfait ou si vous souhaitez obtenir un renseignement.

Le conseil des clients

Un certain nombre d'établissements de GGZ inGeest possède un propre conseil des clients. Dans le cas contraire, vous pouvez vous adresser au conseil central des clients. Les membres de ces conseils vous soutiennent et vous informent.

Permanence téléphonique nationale de la Fondation Personne de confiance des patients (PVP)

Tous les clients en traitement ambulatoire ou hospitalisés peuvent faire appel à la permanence téléphonique nationale de la Fondation PVP.

Le Bureau d'informations et de réclamations de la santé publique (IKG)

Il s'agit d'un bureau national externe qui se consacre à l'information et au soutien des clients.

Les personnes domiciliées à Amsterdam peuvent demander aide et conseil au bureau des réclamations en matière de santé publique qui s'appelle « Signaal ».

Si vous ne maîtrisez pas suffisamment le néerlandais, vous pouvez faire appel à un interprète.

La PVP, le gestionnaire des réclamations et la personne de confiance des familles pourront vous aider à faire intervenir un interprète.

Médecin-directeur GGZ inGeest

Postbus 74077
1070 BB Amsterdam
T (020) 788 5083

Amstelveen (site Amstelmere)

Mme M. van Wiggen
T (06) 48 98 11 42
E m.van.wiggen@pvp.nl

Personne de confiance des patients (PVP)

Amsterdam (Valeriuskliniek et Service de crise)

Monsieur E. Raymann
T (06) 55 91 23 61
E e.raymann@pvp.nl

Amsterdam (sites Walborg et Bochooltstraat)

Monsieur B. Hulsman
T (06) 33 64 89 65
E b.hulsman@pvp.nl

Haarlem, Hoofddorp et Bennebroek

Monsieur J. Boersma
T (06) 15 04 51 82
E j.boersma@pvp.nl

Fondation Personne de confiance des patients

F.C. Donderstraat 9
3572 JA Utrecht
Permanence téléphonique
(pour les clients de soins ambulatoires)
T (0900) 444 8888
(0,10 € la minute)
E helpdesk@pvp.nl

Personne de confiance des clients en cas de comportements indésirables

Mme C. Goosen
T (010) 280 9470

**Gestionnaire des réclamations à GGZ
inGeest**

*Pour les sites Amstelmere, Hilligaertstraat,
Overschiestraat 17, Overschiestraat 57,
Prezens et Walborg*

Monsieur G. Bach,
jours ouvrés du mardi au vendredi
T (020) 788 5491 ou (06) 51 61 37 37
E g.bach@ggzingeest.nl

*Pour les sites A.J. Ernststraat,
Bocholtstraat, Hogguerstraat*

Mme G. de Jong,
jours ouvrés lundi, mardi, jeudi
T (023) 583 2302
E g.de.jong@ggzingeest.nl

*Pour les sites Etta Palmstraat,
Sparnepoort, Velserpoort, Zuiderpoort*

Mme A. Keijzer,
jours ouvrés du lundi au vendredi
T (023) 890 3258
E a.keijzer@ggzingeest.nl

*Pour les sites Osdorppein,
Valeriusplein 9, Valeriusplein 14,
Valeriusplein 18*

Mme A. Westenberg
Jours ouvrés lundi, jeudi, vendredi
T (020) 788 5565
E a.westenberg@ggzingeest.nl

Personnes de confiance des familles

Amsterdam et Amstelland

Mme A. van der Voet
T (020) 788 5155 ou (06) 20 60 10 69
E a.vandervoet@ggzingeest.nl
Adresse postale:
Hilligaertstraat 21
1072 JX Amsterdam

De Meerlanden et Zuid-Kennemerland

Mme E. Driebergen
T (023) 554 9019 ou (06) 53 95 29 07
E e.driebergen@ggzingeest.nl
Adresse postale:
Rijksstraatweg 113
2121 AD Bennebroek

Commission des réclamations des clients

Secrétaire administratif
Mme M.A. Spreij
Postbus 74077
1070 BB Amsterdam
T (020) 788 5140
E klachtencie@ggzingeest.nl

**Commission des réclamations des
familles**

Secrétaire administratif
Mme I.S. de Leeuw
Postbus 74077
1070 BB Amsterdam
T (020) 788 5616
E klachtenciefamilie@ggzingeest.nl

Conseil central des clients GGZ inGeest

Valeriusplein 18
1075 BH Amsterdam
T (020) 788 4688
E centraleclintenraad@ggzingeest.nl

Conseil de famille GGZ inGeest

Adresse postale:
Valeriusplein 9
1075 BG Amsterdam
T (020) 788 5053
(soutien du conseil de famille)
E familieraad@ggzingeest.nl

Bureau des intérêts des clients

Site Zuiderpoort
Amerikaweg 2
2035 RA Haarlem
Postbus 4279
2003 EG Haarlem
T (023) 518 7690

Bureau d'information des clients

T (023) 518 7680
E clienvoorlichting@ggzingeest.nl
Adresse postale:
Amerikaweg 2
2035 RA Haarlem

Zorgbelang Noord-Holland (organisation de consommateurs du secteur des soins) Bureau d'informations et de réclamations de la santé publique (IKG)

Kruisweg 875-A
2132 CA Hoofddorp
T (0900) 243 7070
(0,10 € la minute)
E ikg@zorgbelang-noordholland.nl

Signaal, bureau d'informations et de réclamations de la santé publique (IKG)

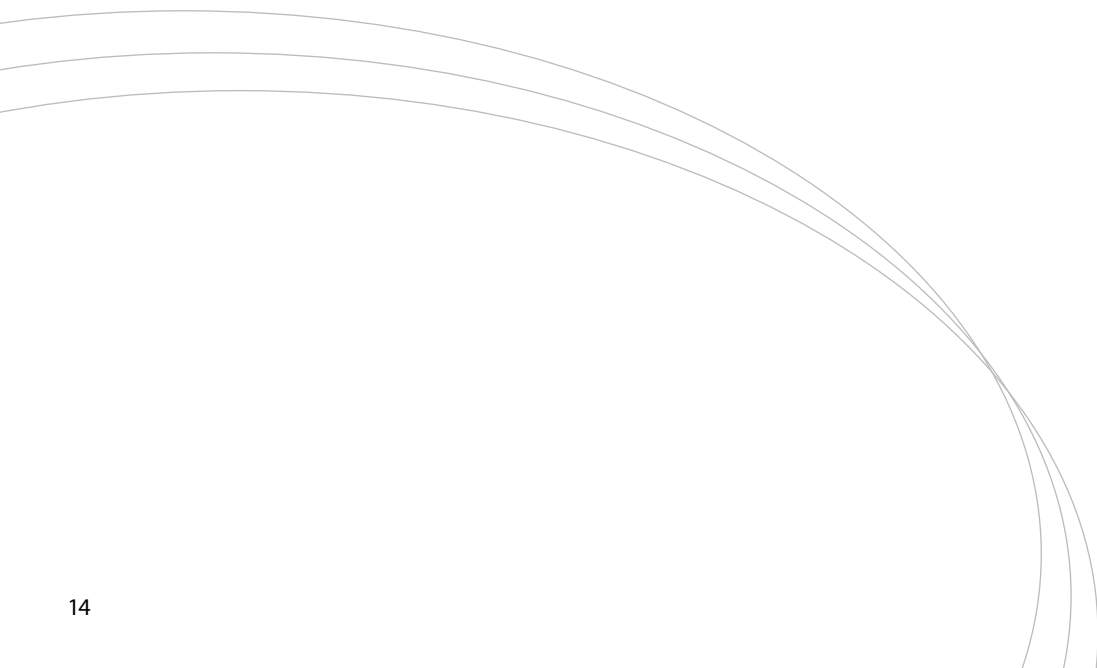
Plantage Middenlaan 14
1018 DD Amsterdam
T (020) 577 7999
E signaal@apcp.nl

Conseil de discipline régional, Amsterdam

(Noord-Holland et Utrecht)
Postbus 84500
1080 BN Amsterdam
T (020) 301 2510

Inspection de la Santé publique

Orlyplein 141-151
Postbus 2680
3500 GR Utrecht
T (088) 120 5000 (tarif local)
E loket@igz.nl
www.igz.nl



Les personnes présentant des troubles psychiques peuvent, chez GGZ inGeest, compter sur des soins qualitatifs et fiables. L'attention personnelle que nous consacrons à nos clients caractérise notre méthode de travail. À GGZ inGeest, 2 300 collaborateurs sont prêts à aider plus de 30 000 clients de tous âges, quelle que soit leur culture. GGZ inGeest, avec plus de 20 sites à Amsterdam, Amstelveen, Haarlem, Hoofddorp et Bennebroek, est une grande organisation, mais à taille humaine.

La coopération intensive entre GGZ inGeest et le centre hospitalier universitaire VU a donné naissance au département psychiatrique le plus important au sein d'un centre hospitalier universitaire. Ensemble, ces établissements proposent une gamme complète de soins de santé physiques et psychiques. GGZ inGeest et le centre hospitalier universitaire VU sont des pionniers dans la recherche scientifique. Son application permet d'améliorer les soins de santé physiques et psychiques.

GGZ inGeest
Postbus 74044
1070 BB Amsterdam
www.ggzingeest.nl
Fotografie: DigiDaan

januari 2012

