

Bent u ergens niet tevreden over? Vertel het ons



Informatie voor patiënten



De medewerkers van Mondriaan doen er alles aan om u zo goed mogelijk te helpen. Toch kan het zijn dat u ergens niet tevreden over bent, bijvoorbeeld over de zorg die u krijgt of de manier waarop met u is omgegaan. In deze folder geven wij u graag informatie over de mogelijkheden die u heeft om dit kenbaar te maken, zodat we samen tot een oplossing kunnen komen.

#### **Maak het bespreekbaar**

Onze medewerkers staan open voor uw wensen en kritiek. Zij horen daarom graag als eerste als u iets verbeterd wilt zien. Het helpt vaak al door er gewoon samen over te praten.

Toch kan het gebeuren dat het gesprek voor u niet het gewenste resultaat heeft opgeleverd of dat u - om wat voor reden dan ook - liever met iemand anders wilt praten. U kunt dan contact opnemen met de manager van de afdeling of de klachtenfunctionaris van Mondriaan.

#### **De klachtenfunctionaris**

Mondriaan heeft op dit moment twee klachtenfunctionarissen. Zij hebben een onafhankelijke positie en zijn het aanspreekpunt voor alle vragen over klachten. Daarnaast vervullen zij een belangrijke rol bij het bemiddelen en oplossen van klachten. Zij gaan graag met u in gesprek en zullen al het mogelijke doen om tot een goede oplossing te komen.

U kunt de klachtenfunctionarissen tijdens kantooruren rechtstreeks benaderen.

#### **Een schriftelijke klacht indienen**

Mocht u ondanks de bemiddeling van de klachtenfunctionaris niet tot een passende oplossing komen, dan kunnen zij u informeren en ondersteunen bij het indienen van een schriftelijke klacht.

#### **Gedwongen opname**

Bent u gedwongen opgenomen en u heeft een klacht over een genomen dwangmaatregel, zoals dwangmedicatie of vrijheidsbeperkingen dan kunt u hiervoor een schriftelijke klacht indienen bij de klachtencommissie. Voor ondersteuning hierbij kunt u terecht bij de patiëntenvertrouwenspersoon.

#### **Patiëntenvertrouwenspersoon Heerlen**

Mevrouw J. van der Leij,  
06 22 91 15 32

#### **Patiëntenvertrouwenspersoon Maastricht**

Mevrouw E. Nieuwenhuis,  
06 50 41 30 84

#### **Familie of naaste**

Bent u familie en heeft u een klacht over de zorg van Mondriaan aan uw naaste dan kunt u uw klacht bespreken met de behandelaar of zijn leidinggevende.

U kunt u hierbij laten bijstaan door de **familievertrouwenspersoon**, mevrouw R. Palsma, 06 50 40 13 33



**Jos v. Lier,**  
klachtenfunctionaris voor  
kinderen & jeugdigen en volwassenen,  
T 06 51 32 73 62



**Saskia Bollen,**  
klachtenfunctionaris voor ouderen,  
T 06 20 67 26 87



## Over Mondriaan

Mondriaan is een instelling voor geestelijke gezondheidszorg in Limburg. Jaarlijks bieden we zorg aan duizenden mensen. We hebben speciale behandelingen voor kinderen, jeugdigen, volwassenen en ouderen met psychische of psychiatrische klachten en voor mensen met verslavingsproblematiek. Daarnaast biedt Mondriaan forensische psychiatrie. Onze belangrijkste taak is mensen te helpen die door psychische aandoeningen gedurende kortere of langere tijd belemmerd worden in hun welzijn en functioneren. Ons uitgangspunt daarbij is: thuis als dat kan, opgenomen als dat echt moet. Onze aanpak is oplossings- en samenwerkingsgericht en zoveel mogelijk op de persoon afgestemd. Mondriaan is één van de grotere werkgevers in Limburg. We zijn een erkend opleidingsinstituut voor psychiaters, psychologen en verpleegkundig specialisten. Opleiden en wetenschappelijk onderzoek staan in dienst van het continu verbeteren van onze zorg, op basis van de nieuwste inzichten. Op [www.mondriaan.eu](http://www.mondriaan.eu) vindt u meer informatie.

Postbus 4436  
6401 CX Heerlen  
T 088 506 62 62

[www.mondriaan.eu](http://www.mondriaan.eu)

© Mondriaan februari 2019