

## **Uw rechten in Nieuw-Zeeland bij het gebruik van services in de gezondheidszorg of services voor mensen met een handicap, en hoe u een klacht indient**

### **RECHTEN VAN CLIËNTEN IN DE ZORG**

#### **U heeft rechten**

Iedereen die gebruikmaakt van services in de gezondheidszorg of van services voor mensen met een handicap wordt beschermd onder een zogenaamde Code of Rights. Een onafhankelijke Commissaris, de Health and Disability Commissioner, bevordert en handhaaft deze rechten krachtens een Nieuw-Zeelandse wet, de Health and Disability Commissioner Act 1994.

#### **Uw rechten bij het gebruik van services in de gezondheidszorg of services voor mensen met een handicap**

Onder de Code of Rights heeft u 10 rechten, te weten:

1. Het recht om met respect behandeld te worden.
2. Het recht om rechtvaardig en zonder druk of discriminatie behandeld te worden.
3. Het recht op uw waardigheid en onafhankelijkheid.
4. Het recht op kwalitatief goede service, zorg en deskundigheid.
5. Het recht op begrijpelijke informatie in een vorm die u in staat stelt met de zorgverlener te communiceren.
6. Het recht op noodzakelijke informatie over uw gezondheid of handicap, over de service die wordt verleend en de namen en functies van personeelsleden, alsmede informatie over onderzoeken en behandelingen die u dient te ondergaan en de uitkomsten daarvan. In Nieuw-Zeeland worden cliënten aangemoedigd om vragen te stellen en informatie in te winnen zodat ze goed begrijpen wat er precies gebeurt.
7. Het recht om zelf beslissingen over de zorg te nemen en om die beslissingen eventueel later te herzien.
8. Het recht (in de meeste gevallen) om iemand ter ondersteuning mee te nemen.
9. Het recht om de Code of Rights van toepassing te verklaren als wordt gevraagd om deelname aan een onderzoeksprogramma of training van personeel.
10. Het recht om een klacht in te dienen met de garantie dat de klacht serieus genomen wordt.

#### **Wat kan ik doen als ik niet tevreden ben met de service of wanneer ik meen dat mijn rechten zijn geschonden?**

In zulke gevallen kunt u:

- de zaak bespreken met de desbetreffende zorgverlener of de dienstdoende manager. Zij kunnen wellicht het probleem zelf verhelpen;

- familie en vrienden inschakelen voor hulp en steun wanneer u een klacht indient bij de zorgverlener;
- kosteloos een onafhankelijke raadspersoon (een Health and Disability Advocate) inschakelen om u te helpen bij het afhandelen van uw klacht. Meer informatie over het inschakelen van een Health and Disability Advocate vindt u verderop in deze brochure.

## **KLACHTEN EN DE AFHANDELING DAARVAN**

### **Waarom zou ik een klacht indienen?**

Het indienen van een klacht kan in belangrijke mate bijdragen tot het verbeteren van de kwaliteit in de zorg. Vaak is het zo dat mensen die een klacht indienen niet willen dat iemand anders hetzelfde overkomt. Verder hebben cliënten er veelal baat bij als erkend wordt wat er is gebeurd, er een verklaring voor het gebeurde wordt gegeven, en er excuses worden aangeboden. De meeste zorgverleners stellen het bovendien op prijs om van klachten kennis te nemen, zodat ze ook daadwerkelijk actie kunnen ondernemen om iets aan de klacht te doen. Soms kan dit leiden tot wijzigingen in een behandeling of in de manier waarop services worden verleend, zodanig dat anderen er baat bij hebben. Cliënten stellen het zeer op prijs als ze vernemen welke stappen de zorgverlener heeft genomen om hun service te verbeteren.

### **Het indienen van een klacht**

U heeft het recht om een klacht in te dienen over een zorgverlener op een manier die voor u het eenvoudigst is. U kunt een klacht mondeling indienen (persoonlijk of telefonisch), of schriftelijk (per brief, fax of e-mail). U kunt uw klacht indienen bij:

- de persoon of personen op wie uw klacht betrekking heeft;
- iemand in dezelfde praktijk, voorziening of organisatie die verantwoordelijk is voor het ontvangen van klachten (bijv. de kwaliteitsmanager of klachtenfunctionaris van een ziekenhuis of andere organisatie);
- een onafhankelijke Health and Disability Advocate;
- de Health and Disability Commissioner.

### **Wat kan ik verwachten als ik een klacht indien**

#### **... bij de zorgverlener?**

Zorgverleners hebben de plicht om u naar uw klacht te luisteren, u op de hoogte te houden van hun klachtenprocedure, en u te informeren over de afhandeling van uw klacht. U mag verwachten dat uw klacht snel wordt afgehandeld en dat u wordt verteld welke besluiten en maatregelen zijn genomen naar aanleiding van uw klacht.

#### **... bij een Health and Disability Advocate?**

Een bij de Nationwide Advocacy Service aangesloten Health and Disability Advocate zal u vragen wat uw klacht is en u advies geven over de mogelijkheden om uw klacht af te handelen. De Advocate staat aan uw kant en ondersteunt u in de door u gekozen weg voor het afhandelen van uw klacht.

Deze service is gratis, vertrouwelijk, en is niet gebonden aan dienstverleners zoals ziekenhuizen, geldverstrekende organisaties, overheidsinstanties of de Health and Disability Commissioner zelf. Hoewel het onder dezelfde wetgeving valt als dat van de Health and Disability Commissioner, is de

Advocacy Service verantwoording aan een onafhankelijke officier verschuldigd (de Director of Advocacy).

Deze wijze van klachtenafhandeling is bijzonder effectief en leidt doorgaans sneller tot resultaat in vergelijking met andere opties.

### **... bij de Health and Disability Commissioner?**

De Commissioner bekijkt elke klacht afzonderlijk en beslist of het nodig of gepast is om verdere stappen te ondernemen. De Commissioner kan vervolgens:

- de zaak naar een Health and Disability Advocate verwijzen die de persoon kan bijstaan in het afhandelen van zijn of haar klacht;
- de klacht ter afwikkeling naar de zorgverlener sturen;
- de kwestie naar een andere instantie verwijzen, bijvoorbeeld naar het Ministerie van Volksgezondheid (Ministry of Health), een registratiebureau voor zorgverleners, de Commissaris van de Privacy (Privacy Commissioner), of een inspecteur van de geestelijke gezondheidszorg (Mental Health District Inspector); of
- de kwestie zelf onderzoeken. In enkele gevallen zal de Commissioner besluiten een formeel onderzoek te beginnen. Een onderzoek kan enige tijd duren omdat de Commissioner onpartijdig is en alle betrokken partijen in de gelegenheid moet stellen om hun verhaal te doen. Niet alle onderzochte klachten leiden noodzakelijkerwijs tot de conclusie dat in strijd met de Code of Rights is gehandeld.

U zult geregeld door de Commissioner op de hoogte worden gehouden tot een uiteindelijke beslissing is genomen. Ook mag u een uitleg verwachten over hoe de Commissioner heeft besloten met uw klacht om te gaan en wat de uiteindelijke beslissing is.

### **Worden er disciplinaire maatregelen tegen de zorgverlener genomen als blijkt dat mijn rechten zijn geschonden?**

De Commissioner kan een klacht naar een onafhankelijke aanklager (de Director of Proceedings) verwijzen als tijdens zijn onderzoek blijkt dat de rechten van de cliënt zijn geschonden. Deze maatregel wordt slechts in een zeer klein aantal gevallen genomen. De Director of Proceedings kan de zaak voorleggen aan het Health Practitioners Disciplinary Tribunal (HPDT) of het Human Rights Review Tribunal (HRRT), of aan allebei. Op de HDC-website vindt u informatie over de Director of Proceedings en zaken die door de Commissioner in behandeling zijn genomen.

### **Kom ik in aanmerking voor schadevergoeding als mijn rechten zijn geschonden?**

De Commissioner is niet bevoegd om schadevergoeding toe te kennen. Zorgverleners kunnen soms eventuele kosten terugbetalen om bij te dragen aan de afwikkeling van een klacht. Sommige cliënten kunnen een beroep doen op een uitkering onder de Nieuw-Zeelandse Wet aangaande Compensatie na Ongevallen (de Accident Compensation Act), indien zij letsel ten gevolge van een medische behandeling hebben opgelopen. In beperkte gevallen kan de HRRT schadevergoeding toekennen.

## **MEER INFORMATIE EN CONTACTGEGEVENS**

Voor meer informatie en assistentie, of voor het organiseren van trainingssessies over cliëntenrechten in de gezondheidszorg, of voor een verzoek om inlichtingen over het bepleiten van uw eigen zaak of het indienen van een klacht, kunt u contact opnemen met:

**The Nationwide Advocacy Service**

- 0800 555 050
- Gratis fax: 0800 2787 7678
- [advocacy@hdc.org.nz](mailto:advocacy@hdc.org.nz)

**The Health and Disability Commissioner**

PO Box 1791, Auckland

Auckland Tel./TTY (09) 373-1060

Wellington (04) 494 7900

Overige regio's Tel./TTY 0800 11 22 33

Fax (09) 373 1061

E-mail: [hdc@hdc.org.nz](mailto:hdc@hdc.org.nz)

Website: [www.hdc.org.nz](http://www.hdc.org.nz)

[Dutch]