



Gelderland

*Heeft u vragen en klachten over (gezondheids)zorg, wonen en welzijn? Bel dan op werkdagen tussen 9.00 en 16.30 uur naar **026 384 28 22** of mail ikg@zorgbelang gelderland.nl.*

Op woensdag en vrijdag van 13.00 tot 17.00 uur is er een inloopspreekuur in de Univé Stad en Landwinkel aan de ir. J.P. van Muijlwijkstraat 68b-c in Arnhem.

Burgers uit heel Gelderland kunnen gratis gebruik maken van de hulp en het advies van de medewerkers van Informatie en Klachtenopvang.

Het verhaal hiernaast stamt uit hun praktijk. Om privacyredenen is naam van betrokkene verzonnen. De rest is waar gebeurd.

**voor al uw vragen
en klachten over
(gezondheids)zorg,
wonen en welzijn
026 384 28 22**

Operatie met pijn

Omdat een ruggenprik niet het gewenste effect heeft, beleeft mevrouw Swinkels de geboorte van haar kind zonder verdoving. Een negatieve ervaring die haar na een jaar nog achtervolgt. Ze voelt zich depressief, heeft huilbuien: een onverwerkt trauma. Het gesprek dat ze recentelijk met de anesthesist had, verliep niet goed. In plaats van een verklaring waarom ze alles tijdens de keizersnede heeft meegemaakt, kreeg ze te horen dat er niets fout was gegaan.

Ze vindt een luisterend oor bij de afdeling Informatie en Klachtenopvang van Zorgbelang Gelderland. Maar ook informatie over welke stappen ze kan zetten. Maar misschien wel het belangrijkste: ze beseft dat ze de erkenning van haar probleem mist en wil verdere stappen ondernemen om alles af te kunnen sluiten. Als iemand na haar operatie had verteld wat er fout was gegaan en excuses had aangeboden, was de verwerking veel makkelijker geweest. Daarover gaat mevrouw Swinkels een klacht indienen.

Zorgbelang Gelderland informeert haar over de procedure en levert een voorbeeldbrief die ze zelf kan bewerken. De medewerkster van Informatie en Klachtenopvang leest met haar mee en daarna dient mevrouw Swinkels haar officiële klacht in. Voordat de hoorzitting plaatsvindt wil ze graag weten hoe het er op zo'n plek aan toe gaat. Wat gebeurt er precies? Wat moet je doen en wat niet? De medewerkster van de afdeling Informatie en Klachtenopvang vertelt haar wat ze kan verwachten en geeft mee dat mevrouw Swinkels vooral van

zichzelf uit moet gaan. Ze hoeft niets te bewijzen, maar juist uitleggen wat ze heeft gehoord en gevoeld tijdens de operatie.

De hoorzitting voelt als een ommekeer voor Mevrouw Swinkels. Het was zwaar, maar ze is blij dat ze door heeft gezet. Ze voelt zich een stuk sterker. Bovendien heeft ze na de hoorzitting een goed gesprek met de arts over alles wat er gebeurd is. De klacht van mevrouw Swinkels wordt deels gegrond verklaard. Het ziekenhuis neemt de aanbevelingen van de klachtencommissie over en zal de informatiefolder over keizersneden aanpassen. Ook verandert het nazorgtraject voor patiënten.