

HEEFT U VRAGEN OF KLACHTEN OVER UW BEHANDELING?

Wanneer u opgenomen bent in een gzz-instelling, dan heeft u recht op de ondersteuning van een patiëntenvertrouwenspersoon (pvp). U kunt bij een pvp terecht met vragen en klachten over de zorgverlening. Bijvoorbeeld over de manier waarop men met u omgaat, verplichte medicatie, de hygiëne op de afdeling of vrijheidsbeperkingen.

De pvp is niet in dienst van de instelling en de ondersteuning is gratis.

Welke vragen?

U kunt aan de pvp vragen stellen die te maken hebben met uw rechten als cliënt in de ggz.

De pvp informeert en adviseert u zo goed mogelijk. Voorbeelden van vragen zijn:

- Ik wil een andere behandelaar, kan dat?
- Mag ik mijn dossier inzien?
- Ik wil op verlof, hoe regel ik dat?
- Er wordt verplichte zorg voor me aangevraagd, wat kan ik doen?

Welke klachten?

U kunt bij de pvp terecht met klachten over de zorgverlening en over uw verblijf. Samen met u bekijkt de pvp wat de beste manier is om uw klacht bespreekbaar te maken en welke stappen daar voor nodig zijn. De pvp kan u bij deze stappen ondersteunen.

Voorbeelden van klachten zijn:

- Er wordt niet naar me geluisterd.
- Ik ben niet geïnformeerd over mijn recht om een zorgkaart te maken.
- Ik krijg verplichte zorg die niet in mijn zorgmachtiging staat.
- Ik heb te weinig vrijheden.
- Ik heb veel last van de bijwerkingen van de medicatie.

DE PVP IS ER VOOR U, KENT UW RECHTEN EN KOMT VOOR U OP

Hoe gaat een gesprek met de pvp?

De pvp luistert tijdens het gesprek naar uw vraag of klacht en neemt al uw vragen en klachten serieus. Soms geeft de pvp meteen advies. Wilt u hulp bij het zoeken naar een oplossing voor uw klacht? Dan besluit u samen met de pvp wat u kunt doen en wat de pvp gaat doen. Alle stappen die de pvp onderneemt, worden eerst met u overlegd. Het uitgangspunt bij de ondersteuning is dat u altijd zélf de regie behoudt. Zonder uw toestemming doet de pvp niets. Tijdens het gesprek kan blijken dat de pvp niet de juiste persoon is om u te ondersteunen. In dat geval verwijst de pvp u naar een andere persoon of organisatie. Bijvoorbeeld naar de klachtenfunctionaris of de gemeente.

Contact met de pvp

Op de afdeling hangt een poster van de pvp met contactgegevens.

De verpleging kan u ook vertellen wie de pvp is.

Kunt u de pvp niet bereiken?

Bel of mail dan naar de helpdesk van de Stichting PVP

T 0900 - 444 88 88 E helpdesk@pvp

*"Uw rechten
in de ggz,
onze zaak"*



STICHTING PVP
patiëntenvertrouwenspersonen
in de ggz