



STICHTING PVP
patiëntenvertrouwenspersonen
in de ggz

VRAGEN EN KLACHTEN OVER VERPLICHTE ZORG?

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

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

Er is voor u verplichte zorg aangevraagd, via en crisismaatregel of een zorgmachtiging. Wellicht krijgt u al verplichte zorg. U heeft daarom recht op advies en bijstand van een pvp. De afkorting pvp staat voor patiëntenvertrouwenspersoon. De pvp kent uw rechten en komt voor u op.

Wanneer u wilt weten wat u te wachten staat, of andere vragen of klachten heeft over de zorgverlening, dan kunt u terecht bij een pvp. Bijvoorbeeld over de manier waarop men met u omgaat, verplichte medicatie, de hygiëne op de afdeling of vrijheidsbeperkingen. De ondersteuning van een pvp is gratis. De pvp is niet in dienst van een ggz-instelling of de gemeente, maar van de onafhankelijke Stichting PVP.

Welke vragen?

U kunt aan de pvp vragen stellen die te maken hebben met uw rechten als cliënt in de ggz, wanneer u te maken krijgt met verplichte zorg. De pvp informeert en adviseert u zo goed mogelijk.

Voorbeelden van vragen zijn:

- Ik wil geen verplichte zorg. Wat kan ik doen?
- Ik wil een plan van aanpak maken. Hoe pak ik dat aan?
- Als ik verplichte zorg moet krijgen, dan wil ik wel thuis kunnen blijven. Wat zijn mijn rechten?

Welke klachten?

U kunt bij de pvp terecht met klachten over de zorgverlening en, wanneer u opgenomen bent, over uw verblijf. Samen met u bekijkt de pvp wat de beste manier is om uw klacht bespreekbaar te maken en welke stappen daarvoor nodig zijn. De pvp kan u bij de stappen ondersteunen. Voorbeelden van klachten zijn:

- Er wordt niet naar me geluisterd
- Ik ben niet geïnformeerd over mijn recht om een plan van aanpak te maken
- Ik krijg verplichte zorg die niet in mijn zorgmachtiging staat.

Hoe kom ik in contact met een pvp?

U kunt in eerste instantie bellen naar de helpdesk van de Stichting PVP. U kunt ook een e-mail sturen. Het telefoonnummer en e-mailadres staan op deze folder. Al uw vragen en klachten worden serieus genomen.

Soms geeft de helpdesk-pvp die u te woord staat meteen advies. Er kan ook een pvp bij u in de buurt worden ingeschakeld die een afspraak met u maakt om persoonlijk met u te kunnen spreken. Alle stappen die de helpdesk-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 telefoongesprek of e-mailcontact, kan het blijken dat de helpdesk-pvp niet de juiste persoon is om u te ondersteunen. In dat geval wordt u doorverwezen naar een andere persoon of organisatie. Bijvoorbeeld naar de klachtenfunctionaris of de gemeente.

Hoe zit het met mijn privacy?

De pvp heeft een strikte geheimhoudingsplicht. Uitgangspunt is dat de pvp geen contact met anderen opneemt zonder uw toestemming. Om u goed te kunnen ondersteunen, wil een pvp graag een aantal gegevens van u vastleggen in een digitaal pvp-dossier. U kunt deze gegevens altijd inzien en laten verwijderen of aanpassen. Wilt u niet dat de pvp deze gegevens vastlegt, dan kunt u dat aangeven.

BEL OF MAIL DE HELPDESK VAN DE STICHTING PVP

T 0900 - 444 88 88 (alleen gebruikelijke gesprekskosten)

E helpdesk@pvp.nl

De helpdesk is bereikbaar op maandag t/m vrijdag van 10.00 tot 16.00 uur en op zaterdagmiddag van 13.00 tot 16.00 uur.

Op maandag t/m donderdag kunt u tussen 19.00 en 21.00 uur ook (anoniem) chatten met een pvp. Ga daarvoor naar de homepage van de website www.pvp.nl.