IK BEN IN DEZE INSTELLING DE PATIËNTENVERTROUWENSPERSOON (PVP)

Bel of mail naar

Corinne van der Ven

M 06-12911855
E c.vd.ven@pvp.nl

Kunt u mij niet bereiken?
Bel of mail dan naar de helpdesk van de Stichting PVP
T 0900 - 444 88 88 **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.

STICHTINGPVP

STICHTING PVP
patiëntenvertrouwenspersonen in de ggz

Maliebaan 87 3581 CG Utrecht www.pvp.nl

HEEFT U VRAGEN OF KLACHTEN OVER UW BEHANDELING?

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

"Uw rechten in de ggz, onze zaak"

VRAGEN EN KLACHTEN OVER DE GGZ

Verblijft u in een ggz-instelling? Of hebt u te maken met verplichte zorg thuis? Dan hebt u recht op advies en bijstand van een pvp. De afkorting pvp staat voor patiëntenvertrouwenspersoon. 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 kent uw rechten en komt voor u op. De ondersteuning van een pvp is gratis. De pvp is niet in dienst van de ggz-instelling, 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. De pvp informeert en adviseert u zo goed mogelijk. Voorbeelden van vragen zijn:

- Ik wil geen verplichte zorg. Wat kan ik doen?
- Kan ik aangeven wat ik belangrijk vind in mijn behandeling?
- Ik wil een zorgkaart maken. Hoe pak ik dat aan?
- Mag ik mijn dossier inzien?
- Ik krijg thuis verplichte zorg. 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 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 plan van aanpak te maken.
- Ik krijg verplichte zorg die niet in mijn zorgmachtiging staat.
- Ik heb veel last van bijwerkingen van de medicatie.
- Ik heb te weinig vrijheden.
- Mijn ambulant behandelaar verzet onze afspraken steeds.

Hoe gaat een gesprek met de pvp?

De pvp luistert tijdens het gesprek naar uw vraag of klacht. Hij 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.

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.

Hoe maak ik een afspraak?

U kunt de pvp bellen voor een afspraak. U kunt ook een e-mail of WhatsApp sturen. Het telefoonnummer en e-mailadres staan op deze folder. Wanneer u opgenomen bent, kunt u de pvp ook op de afdeling tegenkomen en hem aanspreken. U mag altijd contact met de pvp opnemen, ook als u in de separeer verblijft.

Bent u niet tevreden over de ondersteuning van de pvp?

De pvp probeert u zo goed mogelijk te ondersteunen. Toch kunt u ontevreden zijn over de pvp. Als dat zo is, dan hoort de pvp dat graag. U kunt uw klacht ook bespreken met de leidinggevende van uw pvp. Hiervoor kunt u contact opnemen met de helpdesk van de Stichting PVP. Daarnaast is het mogelijk om uw klacht voor te leggen aan een onafhankelijke klachtencommissie. Meer informatie hierover vindt u op de website, www.pvp.nl.