



Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz)

klachtenregeling patiënten Spaarne Gasthuis

Bent u niet tevreden over de zorg die u heeft gekregen op de afdeling psychiatrie van het Spaarne Gasthuis of hoe er met u is omgegaan? Dan heeft u het recht om een klacht in te dienen. Wij vinden het belangrijk dat u tevreden bent. En wij leren graag van uw ervaringen om daarmee de kwaliteit van de zorg te verbeteren. In deze folder kunt u lezen wat u kunt doen met uw klacht.

Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg

De Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz) regelt de rechten van mensen die te maken hebben met verplichte zorg vanwege een psychische aandoening. Voor klachten die vallen onder de Wvggz gelden bijzondere regels.

Een patiënt, zijn vertegenwoordiger of naaste kan een klacht indienen over beslissingen van de arts, verpleegkundige of andere zorgverleners rond zijn verplichte zorg. Dat geldt ook voor tijdelijke verplichte zorg in een crisissituatie, die wordt toegepast voordat de crisismaatregel is gegeven.

Onder de Wvggz vallen niet de klachten over het optreden van de politie bij de toepassing van verplichte zorg. Dat is geregeld in de Politiewet 2012.

Kijkt u voor meer informatie over de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg op:
Wetten.overheid.nl

Wat staat er in de wet

In de Wvggz staat bij hoofdstuk 10, paragraaf 2 de klachtprocedure beschreven. Bij artikel 10:3 staat:

Er kan op grond van deze Wvvgz-klachtenregeling een klacht worden ingediend over de nakoming van een verplichting of een beslissing op grond van een van de in artikel 10:3 genoemde artikelen.

Klachten kunnen gaan over:

- Beslissingen over de wilsbekwaamheid.
- Beslissingen over de zelfbindingsverklaring (wat daarin beschreven staat).
- Toegepaste tijdelijke verplichte zorg in het kader van de te nemen crisismaatregel, met uitzondering van het optreden van de politie hierbij.
- Inhoud van het dossier.
- Uitvoeren van de verplichtingen door de zorgaanbieder.
- Uitvoering van de crisismaatregel, de voortzetting daarvan of de zorgmachtiging door de zorgverantwoordelijke, de geneesheer-directeur en de zorgaanbieder.
- Beslissingen inzake de tijdelijk verplichte zorg in noodsituaties.
- Veiligheidsonderzoek.
- Huisregels.
- Beslissing inzake overplaatsing.
- Tijdelijke onderbreking en beëindiging van de opgelegde maatregel.
- Beëindiging van aan de zorgmachtiging verbonden voorwaarden.
- Intrekking van de voorwaardelijke beëindiging en/of de inhoud van die voorwaarden.
- Evaluatie van de maatregel wanneer wordt beoogd die te beëindigen.
- Geheimhoudingsplicht van de zorgaanbieder, de geneesheer-directeur, de zorgverantwoordelijke en hun medewerkers.

Een klacht indienen

- U kunt een schriftelijke klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie (Klachtencommissie GGZ Amsterdam en Omstreken).
- U kunt zich altijd laten bijstaan door een patiënten-vertrouwenspersoon of een andere belangenbehartiger, zoals een advocaat. Familie kan zich laten bijstaan door een familie-vertrouwenspersoon
- Gaat de klacht over verplichte zorg die op dat moment al wordt toegepast? Door het indienen van de klacht stopt die verplichte zorg niet automatisch. U kunt bij uw klacht aan de klachtencommissie vragen om de verplichte zorg voorlopig te stoppen.
- De klachtencommissie beslist over de klacht.
- De klachtencommissie kan de klacht ongegrond verklaren, dan krijgt u geen gelijk. U kunt dan naar de rechter gaan om te proberen alsnog uw gelijk te krijgen.

Klachten op basis van de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg

Voor klachten op basis van de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg is het Spaarne Gasthuis aangesloten bij de Klachtencommissie GGZ Amsterdam en Omstreken. Het klachtenreglement van Commissie GGZ Amsterdam en omstreken staat op de website van het Spaarne Gasthuis en kunt u vinden in de kast met patiëntenfolders op de afdeling. Te bereiken op:

Overige klachten

Voor alle overige klachten met betrekking tot de behandeling op de psychiatrische afdeling heeft het Spaarne Gasthuis een algemene klachtenregeling voor patiënten, 'Heeft u een klacht? Laat het ons weten'. Die klachtenregeling is opgesteld in overeenstemming met de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Er zijn dus 2 verschillende klachtenregelingen binnen het Spaarne Gasthuis. Is het voor u niet duidelijk zijn welke klachtenregeling van toepassing is? Dan kunt u dit altijd vragen aan:

- De klachtenfunctionarissen van het Spaarne Gasthuis of
- De patiënten-vertrouwenspersoon.

Contact

Klachtencommissie GGZ (Amsterdam en omstreken) (020) 788 5140
Postbus 74077
1070 BB Amsterdam
klachtencie@ggzingeest.nl

Klachtenfunctionaris Spaarne Gasthuis (023) 224 2130
klachten@spaarnegasthuis.nl

De patiënten-vertrouwenspersoon

Het telefoonnummer van de patiënten-vertrouwenspersoon staat op de poster op het whiteboard naast de verpleegpost. Of via de helpdesk PVP (0900) 4448888. (bereikbaar van ma-vrij tussen 10.00-16.00 en zaterdag tussen 13.00-16.00) of via de website www.pvp.nl

Familievertrouwenspersoon (fvp)

Familie van patiënten in de Geestelijke Gezondheidszorg hebben recht op ondersteuning van een familievertrouwenspersoon (fvp). De familievertrouwenspersoon geeft advies, ondersteuning en kan bemiddelen tussen familie en de hulpverlener. De familievertrouwenspersoon heeft een onafhankelijke positie en stelt zich altijd onpartijdig op. De privacy is daarbij altijd gewaarborgd. Het telefoonnummer van de fvp voor onze afdeling staat op het whiteboard naast de verpleegpost. U kunt ook bellen of mailen met de helpdesk van de Stichting fvp: (030) 271 2318 of <https://www.lsfvp.nl/contact/>

Wij hopen dat de opname en het verblijf voldoen aan de verwachtingen, maar als dat niet zo is dan horen wij dit graag. Aarzel niet uw klachten te bespreken met uw behandelaar, onze klachtenfunctionaris, of patiënten- vertrouwenspersoon. Wij zullen ons uiterste best doen om uw klachten naar tevredenheid op te lossen.

Waar zijn we te vinden?

Haarlem Zuid
Boerhaavelaan 22
2035 RC Haarlem

(023) 224 0000

Haarlem Noord
Vondelweg 999
2026 BW Haarlem

www.spaarnegasthuis.nl

Hoofddorp
Spaarnepoort 1
2134 TM Hoofddorp

info@spaarnegasthuis.nl