

Rechten en plichten

Rechten en plichten

Deze folder geeft een overzicht van de belangrijkste rechten en plichten zoals deze in de wet zijn vastgelegd. Deze zijn belangrijk als u als patiënt in behandeling bent voor verslavingsproblemen of als cliënt verblijft in één van onze opvangvoorzieningen. U kunt hier ook lezen wat u kunt doen als u een klacht heeft.

De in deze folder beschreven rechten en plichten kunt u beschouwen als basis voor een gelijkwaardige relatie tussen u als patiënt/cliënt en uw behandelaar/begeleider. In deze relatie is samenwerking en wederzijds vertrouwen belangrijk. De folder is met name bedoeld voor mensen die behandeld worden en/of verblijven in een voorziening van IrisZorg, maar ook voor naastbetrokkenen, zoals, partner, ouders, andere familieleden en/of vrienden.

► Door de wet geregeld

Voor IrisZorg (en andere zorginstellingen) gelden enkele wetten waarin de relatie tussen patiënt/cliënt en behandelaar en/of instelling centraal staat. Het gaat om de wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO), de wet Bijzondere Opnemingen Psychiatrische Ziekenhuizen (BOPZ), de wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ), de wet Klachtrecht Cliënten Zorginstellingen (WKCZ), de Wet Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (BIG) en de Kwaliteitswet Zorginstellingen.

Nadere informatie over deze wetten is verkrijgbaar bij:

- Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, website www.minvws.nl of publieksvoorlichting, telefoon 070 – 340 78 90.

- Postbus 51, telefoon 0800 – 8051 (gratis, ma. t/m vrij. 09.00 – 21.00) of www.postbus51.nl.
- Internethulpguids voor de Geestelijke Gezondheidszorg, www.hulpguids.nl. Kijk dan bij 'wettelijke regelingen'.

► Wat zijn uw rechten?

- U heeft er recht op dat medewerkers van IrisZorg respectvol met u omgaan. Wij houden zo veel mogelijk rekening met uw eigen taal en achtergrond. Als dit nodig is, schakelen we een tolk in.
- U heeft recht op een vertrouwelijke ontvangst in een geschikte wachtruimte, spreekkamer of behandelruimte met voldoende privacy.
- U heeft recht op een duidelijk advies en goede informatie over de behandeling/hulp die IrisZorg biedt. Wij kunnen alleen behandelen of zorg verlenen met uw toestemming. U tekent voorafgaand aan een behandeling of verblijf in een voorziening een overeenkomst met ons. Dat is het behandel- of zorgplan waarin tenminste staat beschreven om welke reden u zich heeft aangemeld, wat de doelen zijn, hoe de behandeling/zorg eruit ziet. Het behandelplan- of zorgplan wordt gebruikt bij de evaluatie van de behandeling. Voor een goed resultaat van de behandeling, is het belangrijk dat het voor u duidelijk is waarom u een bepaalde behandeling krijgt aangeboden en dat u vertrouwen heeft in deze behandelmethode.
- Wij dragen zorg voor uw privacy. Informatie over uw behandeling mag zonder uw toestemming niet met derden worden uitgewisseld. Wel informeren wij uw verwijzer en uw huisarts. Wanneer reclassering uw verwijzer is zal deze eveneens op de hoogte worden gehouden van het verloop van de behandeling.

- U heeft recht op een zorgvuldige omgang met en een veilige opslag van uw dossier. Rechtstreeks bij uw behandeling betrokken medewerkers hebben toegang tot uw gegevens.
- U heeft het recht op inzage in uw eigen dossier. U mag een kopie aanvragen, zelf een verklaring toevoegen en aan het einde van uw behandeling of verblijf het gehele dossier of delen daarvan laten vernietigen.
- Gegevens uit uw dossier moeten minimaal vijftien jaar worden bewaard op basis van de WGBO en vijf jaar op basis van de WBOPZ. Na die tijd kunnen uw gegevens vernietigd worden.

Alle afwijkingen van de hierboven genoemde rechten moeten gemotiveerd en met uw instemming worden vastgelegd in uw behandel- of zorgplan.

In het geval van minderjarigen tot 12 jaar, zijn de ouders bevoegd om beslissingen te nemen. Tussen 12 en 16 jaar worden kind en ouders beiden betrokken bij een besluit. Vanaf 16 jaar mag de patiënt/cliënt zelf beslissingen nemen.

► Wat zijn uw plichten?

- U bent in het bezit van een geldige inschrijving bij een zorgverzekering.
- U bent in het bezit van een geldig identiteitsbewijs, zodat u zich desgevraagd kunt legitimeren.
- U dient uw financiële verplichtingen na te komen. Soms is

een eigen bijdrage verplicht.

- Wij verwachten dat u zich houdt aan huisregels van de IrisZorgvestiging die u bezoekt of waar u verblijft.
- Wij verwachten dat u onze medewerkers en andere cliënten met respect behandelt. Wanneer u onder invloed bent, kan het gesprek en/of de training niet plaatsvinden. In het geval van agressie of dreiging zullen wij u hierop aanspreken en in het uiterste geval aangifte doen bij de politie. Drugs- en wapenbezit zijn niet toegestaan op onze behandellocaties.
- Wij verwachten dat u de behandelaar/begeleider zo goed en volledig mogelijk informeert en dat u zo goed mogelijk meewerkt aan uw behandeling.
- Wij verwachten dat u uw afspraken nakomt. Als u niet op uw afspraak kunt komen, verwachten wij dat u dit minimaal 24 uur van te voren afzegt. Wanneer u 3x niet op uw afspraak verschijnt kunnen wij u uitschrijven. U kunt zich altijd opnieuw weer aanmelden.
- Wij verwachten dat u vertrouwelijk omgaat met de informatie die u krijgt van andere cliënten, bijvoorbeeld tijdens groepsbijeenkomsten.

► Rechten en plichten IrisZorg

IrisZorg doet alles wat in haar vermogen ligt om uw rechten te garanderen. Wij baseren ons handelen op zo actueel mogelijke kennis van effectieve behandelmethoden en op onze deskundigheid en ervaring. Op basis van die deskundigheid maken we soms gebruik van het recht om een bepaalde behandeling te weigeren.

► Verwijs Index Risicjongeren (VIR)

IrisZorg neemt deel aan de Verwijs Index Risicjongeren (VIR). Dit is een digitaal systeem waarin jongeren tot 23 jaar aangemeld kunnen worden wanneer leerkrachten, hulpverleners of begeleiders zich zorgen maken over het welzijn van de jongere. De melding bestaat uit het doorgeven van naam, geboortedatum en burgerservicenummer (BSN) van de jongere. Reden waarom de jongere bij IrisZorg in behandeling is, wordt niet opgenomen. Wanneer andere instellingen zich ook zorgen maken, worden zij door het systeem met elkaar in contact gebracht. Op dit systeem is de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) van toepassing. Meer informatie kunt u lezen op www.verwijsindex.nl.

► Klachten

Bij IrisZorg staat het leveren van goede zorg hoog in het vaandel. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de voorlichting, uw behandeling, uw verblijf bij IrisZorg of de manier waarop u bejegend wordt. Als u onverhoopt niet tevreden bent, dan kunt u dit in eerste instantie met uw eigen behandelaar/begeleider of diens leidinggevende bespreken. Komt u er niet samen uit, dan kunt u uw klacht voorleggen aan een Patiëntenvertrouwenspersoon (PVP) of aan een onafhankelijke klachtencommissie. De Cliëntenraad behartigt de belangen van alle patiënten en cliënten; u kunt uw klacht hier neerleggen wanneer u denkt dat meer mensen dezelfde klacht hebben. Meer informatie over de klachtenprocedure kunt u bij uw behandelaar/begeleider opvragen of lezen in de folder *Klachtenprocedure*.

► Adressen

Klachtencommissie IrisZorg

t.a.v. bestuurssecretariaat
Postbus 351
6800 AJ Arnhem

Cliëntenraad IrisZorg

Postbus 351
6800 AJ Arnhem
T 088-606 1685
E clienraad@iriszorg.nl

Patiëntenvertrouwenspersoon

U kunt contact opnemen met een patiëntenvertrouwenspersoon via de landelijke helpdesk van de Stichting PatiëntenVertrouwensPersoon in Utrecht, telefoon 0900-444 88 88 of helpdesk@pvp.nl. Deze helpdesk is bereikbaar op werkdagen van 10:00-16:00, woensdagavond van 19:00-21:00 en zaterdagmiddag van 13:00-16:00.

Gemiddeld zes uur per week zijn er ook binnen IrisZorg twee patiëntenvertrouwenspersonen beschikbaar voor patiënten van de (poli)klinische voorzieningen: Poliklinieken, Kliniek, Intramuraal Motivatiecentrum (IMC), Dubbele Diagnosekliniek en cliënten van het Multifunctioneel Centrum in Nijmegen en Dag- en Nachtopvang Remisestraat in Arnhem. U kunt aan uw begeleider/behandelaar vragen of en wanneer ze spreekuur houden op uw locatie.

