

RECHTEN - PRIVACY - PLICHTEN - KLACHTEN

Algemene informatie voor cliënten

Krijg je behandeling of begeleiding van IrisZorg? Dan is het belangrijk om goed samen te werken, zodat je weer grip krijgt op je eigen leven. Goede afspraken over rechten en plichten zorgen voor een prettige manier van samenwerken. IrisZorg heeft zich verbonden aan de algemene leveringsvoorwaarden van de geestelijke gezondheidszorg. Hieronder lees je meer over je rechten, plichten en privacy binnen IrisZorg.¹ Je vindt hier ook informatie over hoe je om kunt gaan met een klacht.

WAT ZIJN JE RECHTEN?

- > Je hebt recht op informatie over de behandeling en begeleiding die we bieden.
- > Je behandelaar of begeleider vertelt je in begrijpelijke taal wat je kunt verwachten.
- > Je kunt een familielid, goede bekende of iemand anders meenemen naar een gesprek.
- > Krijg je medicijnen voorgeschreven? Dan informeer je ons over de medicijnen die je gebruikt en krijg je van ons informatie over (eventuele) bijwerkingen.
- > Je toestemming is nodig om met de behandeling of begeleiding te beginnen. Samen met jou stellen we een zorgplan op dat je vervolgens tekent. In het zorgplan is opgenomen met welke reden je je hebt aangemeld, wat je doelen zijn en hoe de behandeling of begeleiding eruit ziet.
- > Het is belangrijk dat je een behandelaar of begeleider hebt in wie je vertrouwen hebt. Mocht je niet goed samen kunnen werken, dan kan je dit aan de orde stellen bij zijn of haar leidinggevende en vragen om een andere behandelaar of begeleider.
- > Als je het niet eens bent met de diagnose of de voorgestelde behandeling of begeleiding en daar met je behandelaar of begeleider niet uitkomt dan kun je advies vragen aan een andere deskundige (een second opinion).

- > Onze medewerkers houden rekening met de grenzen die je aangeeft.
- > Je mag geluidsopnames (geen beeldopnames) maken van je behandel- of begeleidingsgesprek voor privégebruik. Bijvoorbeeld om het later nog eens terug te luisteren. Je hoeft dit niet te melden, maar waarderen het wel als je dat doet.

Onafhankelijke cliëntondersteuning

De cliëntondersteuner is er voor jou om met je mee te denken hoe de zorg of ondersteuning het beste bij jou past. Hij/zij ondersteunt jou kosteloos en onafhankelijk in alle vragen die je rondom de zorg hebt. De cliëntondersteuner helpt je op weg en kan bijvoorbeeld ook meegaan naar gesprekken. Ook is hij/zij gericht op de versterking van je positie. Zo kun je (met je omgeving) weloverwogen keuzes maken over jouw zorg. Vraag bij je gemeente of je zorgkantoor naar de onafhankelijke cliëntondersteuner.

PRIVACY

IrisZorg heeft een privacyreglement over het omgaan met cliëntgegevens. Alles wat je met je behandelaar of begeleider bespreekt is vertrouwelijk. Onze medewerkers hebben geheimhoudingsplicht. IrisZorg houdt zich aan de Algemene Verordening Gegevensverklaring

Lees verder op de binnenzijde >

¹ De afdeling Reclassering van IrisZorg heeft een eigen folder over rechten, privacy, plichten en klachten.

(AVG) en beschermt jouw persoonsgegevens. Je behandelaar of begeleider mag geen informatie over je aan anderen geven, zonder je uitdrukkelijke toestemming met uitzondering van andere hulpverleners die direct betrokken zijn bij je behandeling of begeleiding. Ben je doorverwezen door de reclassering? Dan houden wij deze instantie op de hoogte over het verloop van je behandeling. Dit zal zoveel mogelijk in overleg met je gebeuren.

Je behandelaar of begeleider kan informatie verstrekken of een melding doen aan het Advies en Meldpunt Kindermishandeling, de Raad voor de Kinderbescherming of via de VIR (Verwijsindex Risicjongeren). Dit zal zoveel mogelijk in overleg met jou gebeuren. De infectiewet schrijft voor dat besmetting met TBC, Polio, Q-koorts etc. gemeld moet worden bij de GGD.

Voor jouw en onze veiligheid is er op diverse locaties cameratoezicht. Je ziet bij de ingang van een gebouw een bordje of sticker waarop staat dat er cameratoezicht is.

Jouw dossier

Je behandelaar of begeleider legt alles wat voor jou van belang is vast in je dossier. Dit is wettelijk verplicht. In je dossier zitten bijvoorbeeld je persoonlijke gegevens, de gegevens van je contactpersoon, gespreksverslagen, verwijsbrieven en verder alles wat met je behandeling of begeleiding te maken heeft.

Het dossier en je rechten

- > Je hebt recht om je dossier in te zien.
- > Alleen de hulpverleners van IrisZorg die rechtstreeks bij je traject betrokken zijn mogen je dossier inzien. Alleen als je toestemming geeft, hebben andere hulpverleners, bijvoorbeeld van andere instellingen, toestemming om je dossier in te zien. Dat geldt ook voor je partner of familieleden.
- > Je kunt ervoor kiezen om je zaken te laten behartigen door een vertegenwoordiger. Het kan ook zijn dat je een vertegenwoordiger hebt omdat je onder curatele gesteld bent, of een mentor heeft. Als deze persoon kan aantonen dat hij of zij je vertegenwoordigt of als je schriftelijk toestemming hebt gegeven, mag deze persoon je dossier inzien.
- > Ben je het niet eens met de inhoud van je dossier? Dan heb je het recht om feitelijke onjuistheden te laten veranderen. Je hebt ook het recht om aanvullingen in je dossier op te laten nemen.

- > Je kunt een verzoek indienen om delen uit je dossier te schrappen of het hele dossier te laten vernietigen. Je behandelaar of begeleider kan je daarover meer informatie geven.
- > IrisZorg moet haar behandel- en begeleidingsactiviteiten intern en extern kunnen laten controleren. Externe controle vindt bijvoorbeeld plaats door de Inspectie voor de Volksgezondheid en zorgverzekeraars. Mocht je bezwaar hebben, dan kun je dit kenbaar maken aan je behandelaar of begeleider.
- > Wordt je behandeling of begeleiding vergoed door je zorgverzekeraar, dan is je zorgverzekeraar verplicht je privacy te waarborgen en je gegevens alleen te gebruiken om te beoordelen of de vergoeding die gevraagd wordt, terecht is.
- > Wil je je diagnose niet op de rekening van je zorgverzekeraar? Vul dan het formulier Privacyverklaring zorgverzekeringwet in, te vinden op de website van IrisZorg. Vraag je behandelaar naar meer informatie.
- > Je dossier wordt na afloop van je behandeling of begeleiding volgens de geldende wettelijke bewaartermijnen bewaard.

Het dossier en de rechten van minderjarige cliënten

- > In het geval van minderjarigen tot 12 jaar zijn de ouders bevoegd om het dossier in te zien, er wijzigingen in op te laten nemen of het dossier te vernietigen.
- > Bij kinderen tussen 12 en 16 jaar mogen de ouders het dossier alleen inzien na toestemming van het kind. De behandelaar of begeleider beslist of het kind in staat is om ouders inzage in het dossier te weigeren. De behandelaar of begeleider mag de ouders inzage weigeren als hij of zij meent dat dit in het belang is van het kind.
- > Vanaf 16 jaar hebben jongeren dezelfde rechten als volwassenen als het om het dossier gaat.

WAT ZIJN JE PLICHTEN?

- > Je kunt een geldig identiteitsbewijs overhandigen.
- > Je bent ingeschreven bij een zorgverzekeraar.
- > Je geeft aan IrisZorg door wie je contactpersoon is die we in geval van nood kunnen bereiken.
- > Soms is een wettelijke eigen bijdrage verplicht of is het eigen risico van toepassing. Wij verwachten van jou dat je je financiële verplichtingen nakomt.
- > Iedere IrisZorg-locatie heeft eigen huisregels. We verwachten dat je je houdt aan deze huisregels.

- > Je informeert je behandelaar of begeleider zo goed en volledig mogelijk en werkt zo goed mogelijk mee aan je behandeling en begeleiding.
- > Je gaat vertrouwelijk om met de informatie die je krijgt van andere cliënten, bijvoorbeeld tijdens groepsbijeenkomsten.
- > Je behandelt andere cliënten en onze medewerkers met respect.
- > Als je deelneemt aan gesprekken of trainingen, ben je niet onder invloed.
- > Je hebt een WA-verzekering afgesloten, waarbij de aansprakelijkheid voor schade geregeld is. Mocht dit niet het geval zijn, dan adviseren we dit alsnog te doen.
- > Je mag geen geluids- en/of beeldopnames maken van medewerkers of medecliënten. Deze mag je dus ook niet verspreiden.

Algemeen: wat zijn de regels?

- > Bij agressie of het dreigen daarmee spreken wij je hierop aan en doen wij, waar nodig, aangifte bij de politie.
- > Alcohol, drugsgebruik, ongeoorloofd medicijngebruik en/of gokken zijn in de openbare ruimtes niet toegestaan. De enige uitzondering hierop is gebruik in de daarvoor bestemde gebruikersruimten. Cliënten die bij IrisZorg wonen, mogen soms wel alcohol of drugs gebruiken in hun kamer. Hierover worden persoonlijke afspraken met je gemaakt.
- > In bezit zijn van wapens en andere (wettelijk) verboden en/of gevaarlijke voorwerpen is niet toegestaan.

HEB JE KLACHTEN?

Het kan gebeuren dat je niet tevreden bent over je behandeling of begeleiding. We lossen dat graag samen met je op. Maak je onvrede zo snel mogelijk duidelijk, dat geeft IrisZorg de kans om samen met jou naar een oplossing te zoeken.

Je hebt een klacht

- > Bespreek de klacht eerst met je behandelaar of persoonlijk begeleider.
- > Lukt dat niet of wordt er geen oplossing gevonden? Bespreek de klacht met de leidinggevende van de betrokken behandelaar of begeleider. De medewerkers van de administratie/receptie kunnen je de naam en het werkadres van de leidinggevende geven. Gaat de klacht over de begeleider of behandelaar zelf, dan kun je rechtstreeks contact opnemen met zijn of haar leidinggevende.

Ondersteuning van Klachtenfunctionaris

- > Kom je er samen niet uit? Bel dan onze klachtenfunctionaris op 088- 606 1978. Of mail naar klachtenfunctionaris@iriszorg.nl. De klachtenfunctionaris is niet in dienst van IrisZorg, en is onafhankelijk en onpartijdig. Die bespreekt je klacht en probeert zo snel mogelijk samen een oplossing te vinden.
- > Ben je bij IrisZorg opgenomen in het kader van de Wet verplichte GGZ (Wvvggz), dan kan je je klacht indienen bij de klachtencommissie (en niet bij de klachtenfunctionaris). Daarvoor vul je het klachtenformulier in om een officiële klacht in te dienen. <https://www.iriszorg.nl/klacht>

Het e-mailadres van de klachtencommissie is klachtencommissie@ggnet.nl

De klachtenregeling vind je op www.iriszorg.nl/klacht.

KLACHTEN JONGEREN ONDER DE 18

Advies- en klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) - Vertrouwenspersonen in de Jeugdhulp

Je ontvangt zorg van IrisZorg. Als je jonger bent dan 18 jaar en je hebt klachten of vragen over de jeugdhulp binnen IrisZorg kun je de AKJ-vertrouwenspersonen bellen of online je vraag of klacht insturen. De AKJ-vertrouwenspersonen zijn onafhankelijk en niet in dienst van IrisZorg. De vertrouwenspersoon luistert en geeft waar nodig informatie, advies of ondersteuning. De AKJ neemt zelf geen klachten in behandeling, maar kan je informeren over wat je kunt doen met de vragen of klachten die je hebt. Ook zijn zij bereikbaar voor advies en overige vragen over de jeugdhulp. De klachtenregeling IrisZorg blijft van toepassing.

Direct contact met een vertrouwenspersoon?
Bel: 088 555 1000

Een klacht, vraag of advies kan je ook via het online formulier op de website indienen: www.akj.nl. Er zijn aparte formulieren voor jongeren en voor ouders/verzorgers.

KLACHTEN RECLASSERING

Krijg je begeleiding vanuit IrisZorg Reclassering en wil je een klacht indienen? Dan ga je eerst in gesprek met de reclasseringswerker om wie het gaat. Kom je er samen niet uit? Dan kun je contact opnemen met zijn of haar leidinggevende. De klachtenregeling van Reclassering treedt dan in werking. De klachtenregeling reclassering vind je op: <https://www.iriszorg.nl/klacht>.

KLACHTEN VERPLICHTE ZORG

Ondersteuning van Patiëntenvertrouwenspersoon

De patiëntenvertrouwenspersoon is er voor jou als je met verplichte zorg te maken krijgt of hebt gehad. Dat kan binnen IrisZorg en ook thuis (ambulante). En als je vrijwillig bent opgenomen of thuis vrijwillige zorg krijgt, maar te maken krijgt met drang en mogelijke dwang. Dan kan de patiëntenvertrouwenspersoon jou ondersteuning bieden bij het indienen van een klacht en advies geven.

De patiëntenvertrouwenspersoon biedt geen advies en bijstand wanneer je op een andere plek, bijvoorbeeld thuis (of een beschermende woonvorm) vrijwillige zorg ontvangt. Je kunt dan contact opnemen met de klachtenfunctionaris.

De patiëntenvertrouwenspersoon is onafhankelijk en werkt niet voor IrisZorg. Hij of zij kan je een advies geven, zodat je zelf het probleem kunt oplossen. Maar de vertrouwenspersoon kan ook samen met jou naar de betreffende behandelaar of persoonlijk begeleider gaan om je klacht te bespreken.

Je kunt patiëntenvertrouwenspersonen telefonisch bereiken. Verblijf je in kliniek Zevenaar, Kliniek Tiel of ontvang je ambulante verplichte zorg, bel dan met 06 - 55 91 20 28.

Verblijf je in de Dubbel Diagnose kliniek in Wolfheze, bel dan op 06 - 82240249.

Of neem contact op met de landelijke helpdesk van de Stichting Patiënten Vertrouwenspersoon in Utrecht. Bel 0900 - 444 8888 (10 cent per minuut) of mail naar helpdesk@pvp.nl.

Ook via een chat anoniem kun je ondersteuning krijgen van een patiëntenvertrouwenspersoon. Indien mogelijk wordt de vraag of klacht direct via de chat afgehandeld. Mocht er persoonlijke of telefonische ondersteuning nodig zijn en de cliënt gaat daarmee akkoord, dan kan dat alsnog worden geregeld.

De chat is open van maandag tot en met vrijdag van 13.00 tot 16.00 uur en is bereikbaar via www.pvp.nl.



IrisZorg zet zich in voor jongeren en volwassenen die grip op hun leven willen krijgen.

Problemen op het gebied van verslaving en wonen in combinatie met werk, financiën en relaties kunnen ertoe leiden dat het leven anders loopt dan gewenst. Onze zorgtrajecten richten zich op het versterken van de eigen kracht van mensen. De omgeving van cliënten wordt hier nauw bij betrokken. IrisZorg biedt zorg bij mensen thuis en op 60 locaties in Gelderland, een deel van Overijssel en Flevoland.