

RECHTEN - PRIVACY - PLICHTEN - KLACHTEN

Algemene informatie voor cliënten

Krijgt u behandeling of begeleiding van IrisZorg? Dan is het belangrijk om goed samen te werken, zodat u weer grip krijgt op uw 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 leest u meer over uw rechten, plichten en privacy binnen IrisZorg.¹ U vindt hier ook informatie over hoe u om kunt gaan met een klacht.

WAT ZIJN UW RECHTEN?

- U heeft recht op informatie over de behandeling en begeleiding die we bieden.
- Uw behandelaar of begeleider vertelt u in begrijpelijke taal wat u kunt verwachten.
- U kunt een familielid, goede bekende of iemand anders meenemen naar een gesprek.
- Krijgt u medicijnen voorgeschreven? Dan informeert u ons over de medicijnen die u gebruikt en krijgt u van ons informatie over (eventuele) bijwerkingen.
- Uw toestemming is nodig om met de behandeling of begeleiding te beginnen. Samen met u stellen we een zorgplan op dat u vervolgens tekent. In het zorgplan is opgenomen met welke reden u zich heeft aangemeld, wat uw doelen zijn en hoe de behandeling of begeleiding eruit ziet.
- Het is belangrijk dat u een behandelaar of begeleider heeft in wie u vertrouwen heeft. Mocht u niet goed samen kunnen werken, dan kunt u dit aan de orde stellen bij zijn of haar leidinggevende en vragen om een andere behandelaar of begeleider.

- Als u het niet eens bent met de diagnose of de voorgestelde behandeling of begeleiding en daar met uw behandelaar of begeleider niet uitkomt dan kunt u advies vragen aan een andere deskundige (een second opinion).
- Onze medewerkers houden rekening met de grenzen die u aangeeft.

PRIVACY

IrisZorg heeft een privacyreglement over het omgaan met cliëntgegevens. Alles wat u met uw behandelaar of begeleider bespreekt is vertrouwelijk. Onze medewerkers hebben geheimhoudingsplicht.

Uw behandelaar of begeleider mag geen informatie over u aan anderen geven, zonder uw uitdrukkelijke toestemming met uitzondering van andere hulpverleners die direct betrokken zijn bij uw behandeling of begeleiding.

Bent u doorverwezen door de reclassering? Dan houden wij deze instantie op de hoogte over het verloop van uw behandeling. Dit zal zoveel mogelijk in overleg met u gebeuren.

Uw 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 u gebeuren. De infectiewet schrijft voor dat besmetting met TBC, Polio, Q-koorts etc. gemeld moet worden bij de GGD.

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

Uw dossier

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

Het dossier en uw rechten

- > U heeft recht om uw dossier in te zien of tegen een vergoeding te kopiëren.
- > Alleen de hulpverleners van IrisZorg die rechtstreeks bij uw traject betrokken zijn mogen uw dossier inzien. Alleen als u toestemming geeft, hebben andere hulpverleners, bijvoorbeeld van andere instellingen, toestemming om uw dossier in te zien. Dat geldt ook voor uw partner of familieleden.
- > U kunt ervoor kiezen om uw zaken te laten behartigen door een vertegenwoordiger. Het kan ook zijn dat u een vertegenwoordiger heeft omdat u onder curatele gesteld bent, of een mentor heeft. Als deze persoon kan aantonen dat hij of zij u vertegenwoordigt of als u schriftelijk toestemming heeft gegeven, mag deze persoon uw dossier inzien.
- > Bent u het niet eens met de inhoud van uw dossier? Dan heeft u het recht om feitelijke onjuistheden te laten veranderen. U heeft ook het recht om aanvullingen in uw dossier op te laten nemen.
- > U kunt een verzoek indienen om delen uit uw dossier te schrappen of het hele dossier te laten vernietigen. Uw behandelaar of begeleider kan u daarover meer informatie geven.
- > IrisZorg moet haar behandel- en begeleidingactiviteiten intern en extern kunnen laten controleren. Externe controle vindt bijvoorbeeld plaats door de Inspectie voor de Volksgezondheid en zorgverzekeraars. Mocht u bezwaar hebben, dan kunt u dit kenbaar maken aan uw behandelaar of begeleider.
- > Wordt uw behandeling of begeleiding vergoed door uw zorgverzekeraar, dan is uw zorgverzekeraar verplicht uw privacy te waarborgen en uw gegevens alleen te gebruiken om te beoordelen of de vergoeding die gevraagd wordt, terecht is.
- > Uw dossier wordt na afloop van uw 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 UW PLICHTEN?

- > U kunt een geldig identiteitsbewijs overhandigen.
- > U bent ingeschreven bij een zorgverzekeraar.
- > U geeft aan IrisZorg door wie uw 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 u dat u uw financiële verplichtingen nakomt.
- > Iedere IrisZorg-locatie heeft eigen huisregels. We verwachten dat u zich houdt aan deze huisregels.
- > U informeert uw behandelaar of begeleider zo goed en volledig mogelijk en werkt zo goed mogelijk mee aan uw behandeling en begeleiding.
- > U gaat vertrouwelijk om met de informatie die u krijgt van andere cliënten, bijvoorbeeld tijdens-groepsbijeenkomsten.
- > U behandelt andere cliënten en onze medewerkers met respect.
- > Als u deelneemt aan gesprekken of trainingen, bent u niet onder invloed.
- > U heeft een WA-verzekering afgesloten, waarbij de aansprakelijkheid voor schade geregeld is. Mocht dit niet het geval zijn, dan adviseren we dit alsnog te doen.

Algemeen: wat zijn de regels?

- > Bij agressie of het dreigen daarmee spreken wij u 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 u gemaakt.
- > In bezit zijn van wapens en andere (wettelijk) verboden en/of gevaarlijke voorwerpen is niet toegestaan.

HEEFT U KLACHTEN?

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

U heeft een klacht

- > Bespreek de klacht eerst met uw 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 u de naam en het werkadres van de leidinggevende geven. Gaat de klacht over de begeleider of behandelaar zelf, dan kunt u rechtstreeks contact opnemen met zijn of haar leidinggevende.
- > Komt u er niet uit, dan kunt u de klacht sturen aan de klachtenfunctionaris. Die onderzoekt uw klacht en probeert zo snel mogelijk een oplossing te vinden. U kunt gebruik maken van het klachtenformulier dat u vindt op onze website www.iriszorg.nl/clientinformatie.

De Klachtenregeling cliënten IrisZorg is bij alle leidinggevenden aanwezig. De regeling vindt u ook op de website.

Klachtenfunctionaris

Postbus 351

6800 AJ Arnhem

E-mailadres is klachtenfunctionaris@iriszorg.nl.

U kunt haar ook bellen op 088-606 1978.

Klachten Reclassering

Krijgt u begeleiding vanuit IrisZorg Reclassering en wilt u een klacht indienen? Dan gaat u eerst in gesprek met de reclasseringswerker om wie het gaat. Komt u er samen niet uit? Dan kunt u contact opnemen met zijn of haar leidinggevende. De klachtenregeling van Reclassering treedt dan in werking. Het reglement is bij alle leidinggevenden van Reclassering aanwezig.

Patiëntenvertrouwenspersoon

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

> Verslaving

Bent u in behandeling bij IrisZorg voor een probleem met uw verslaving? Dan kunt u een van de patiëntenvertrouwenspersonen telefonisch bereiken op het volgende telefoonnummer: 088-606 1771.

> Opvang en wonen

Bent u cliënt bij IrisZorg en krijgt u begeleiding bij het wonen, bijvoorbeeld in een Crisisopvang, of woont u bij IrisZorg? Neem dan voor onafhankelijk advies of steun bij het indienen van een klacht 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.



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.

WWW.IRISZORG.NL