

# Verplichte zorg binnen en buiten onze instel- ling

## Psychische problemen: heel normaal

Bijna de helft van de Nederlanders krijgt in zijn leven te maken met psychische klachten. Ingrijpende gebeurtenissen en omgevingsfactoren kunnen problemen geven. En soms is er een medische reden voor. Als je door je psychische klachten je dagelijkse dingen niet meer kunt doen, is het verstandig om professionele hulp in te schakelen.

Bij GGZ Delfland helpen we mensen met psychische problemen. Met de juiste hulp kunnen klachten verminderen of verdwijnen, zodat het dagelijks leven weer gemakkelijker wordt. Je kunt bij ons terecht met een verwijzing van de huisarts, bedrijfsarts of medisch specialist. Ben je jonger dan 18 jaar? Dan kan ook het lokale wijkteam van de gemeente je verwijzen.

## Binnen en buiten onze instelling

Meestal ga je zelf op zoek naar passende zorg en geef je toestemming voor je behandeling. Als er door je psychiatrische ziekte sprake is van ernstig nadeel voor jezelf of voor de omgeving, of een aanzienlijk risico daarop, mag een zorgverantwoordelijke je ook onder dwang behandelen. Dit heet verplichte zorg.

Verplichte zorg geven we in principe in je eigen omgeving. Alleen als het echt niet anders kan, kan een opname in een instelling een betere oplossing zijn. Bij GGZ Delfland hebben we moderne klinieken en verblijfsvoorzieningen voor intensieve (langdurige) behandeling en begeleiding. Voor een ordelijke gang van zaken en om voor een prettig, gezond en veilig verblijf bij ons te zorgen, hebben we regels opgesteld. Zodra je verplichte zorg ontvangt in één van onze klinieken, deelt de zorgverantwoordelijke deze met je. Krijg je verplichte zorg in je eigen omgeving? Dan kun je deze regels op [www.ggz-delfland.nl](http://www.ggz-delfland.nl) terugvinden (zoek op huisregels).

## Zo intensief als nodig en zo kort als mogelijk

Verplichte zorg is een ingrijpende maatregel en vindt niet zomaar plaats. Het mag alleen worden gegeven als er geen andere mogelijkheden meer zijn om ernstig nadeel af te wenden of te voorkomen. De burgemeester of rechter beslist hierover nadat dit grondig is onderzocht. Als verplichte zorg nodig is, kan in geval van spoed de burgemeester een crisismaatregel opleggen en bij het ontbreken van spoed de rechter een zorgmachtiging.

## Wat kun je verwachten?

Welke maatregel ook wordt opgelegd: het uitgangspunt is dat we je zoveel mogelijk in je eigen omgeving behandelen. Tijdens de hele periode van verplichte zorg, overleg je samen met je zorgverantwoordelijke hoe het gaat en heb je invloed op je behandeling. Zo heb je het recht om aan te geven welke zorg en behandeling je voorkeur heeft. Om je te helpen je wensen en voorkeuren kenbaar te maken, kun je gebruik maken van een zorgkaart, plan van aanpak en zelfbindingsverklaring.

Verplichte zorg moet volgens de wet voldoen aan een aantal eisen. Zo moet de minst ingrijpende vorm van verplichte zorg worden gekozen en deze in gezonde verhouding staan tot het veroorzaakte ernstig nadeel. Tot slot moet de gekozen vorm van verplichte zorg effectief zijn en de veiligheid garanderen.

Bij verplichte zorg kan het zijn dat je medicatie moet gebruiken, mee moet doen aan een behandeling of op een andere manier in je vrijheden wordt beperkt. Wat verplichte zorg specifiek voor jou betekent, bespreek je samen met je zorgverantwoordelijke. De afspraken leggen jullie vast in het zorgplan.

## Het proces in stappen

### *Een crisismaatregel*

- Als de burgemeester een crisismaatregel oplegt, wordt deze direct uitgevoerd door je zorgverantwoordelijke. Deze maatregel geldt maximaal 3 dagen.
- De rechter beslist of de crisismaatregel voortgezet moet worden. Voordat hij deze beslissing neemt heb je een gesprek met hem. Tijdens dit gesprek krijg je hulp van een advocaat. Beslist de rechter om de crisismaatregel voort te zetten? Dan geldt dat voor maximaal 3 weken.
- Een crisismaatregel stopt zodra je de geneesheer-directeur vraagt de maatregel te stoppen en hij dit goedkeurt. Bij het opstellen van een beëindigingsverzoek, kun je hulp krijgen van de patiëntenvertrouwenpersoon. Ook kun je op het moment dat de rechter je komt horen, de rechter vragen de crisismaatregel te stoppen.
- Blijkt dat verplichte zorg langer nodig is? Dan vraagt je zorgverantwoordelijke een zorgmachtiging aan. Totdat de rechter een beslissing heeft genomen, geldt de voortgezette crisismaatregel.

### *Een zorgmachtiging*

- Ook een door de rechter afgegeven zorgmachtiging, wordt uitgevoerd door je zorgverantwoordelijke.
- Een zorgmachtiging heeft een geldigheidsduur van maximaal zes maanden.
- Een zorgmachtiging kan op elk moment stoppen. Je kunt daarvoor een verzoek indienen bij de geneesheer-directeur. Bij het opstellen van een beëindigingsverzoek, kun je hulp krijgen van de patiëntenvertrouwenpersoon. Als je verzoek wordt afgewezen, kun je de rechter vragen de zorgmachtiging te stoppen. Je kunt daarbij hulp van een advocaat krijgen.
- Blijkt dat verplichte zorg langer nodig is? Dan mag de machtiging per keer maximaal 12 maanden worden verlengd. Ontvang je 5 jaar aaneengesloten verplichte zorg? Dan mag de rechter een machtiging voor 2 jaar opleggen.

## Handig om te weten

### *Kwaliteit van zorg*

Bij GGZ Delfland streven we naar de hoogst mogelijke kwaliteit in alles wat we doen. Daarom meten we de klanttevredenheid en de resultaten aan het eind van een behandeling. Daarnaast hebben we een kwaliteitsstatuut. Daarin staat hoe we onze zorg hebben georganiseerd en wat we doen om de kwaliteit en doelmatigheid van onze zorg te waarborgen. Zo is bijvoorbeeld een college van geneesheer-directeuren samengesteld, dat onder meer verantwoordelijk is voor het interne toezicht op de kwaliteit van verleende verplichte zorg.

### *Familie en naasten*

Familie en vrienden hebben een positieve invloed op je herstel. Daarom betrekken we hen, als jij dat goed vindt, zoveel mogelijk bij de hulpverlening. Familie en vrienden kunnen je ook helpen bij het opstellen van een zorgkaart, plan van aanpak of zelfbindingsverklaring.

Omdat je klachten ook impact kunnen hebben op jouw familie en naasten, bieden we hun steun als zij dit nodig hebben. Bijvoorbeeld door hen educatie te geven over je psychische problemen. Daarnaast staat de familievertrouwenspersoon klaar voor familie en naasten van cliënten van GGZ Delfland. Zij kunnen er terecht met vragen over de manier waarop hulp wordt geboden, de omgang met de cliënt of het ziektebeeld.

De familievertrouwenspersoon (FVP) is in dienst van de onafhankelijke Landelijke Stichting Familievertrouwenspersonen. Meer informatie vind je op [www.lsfvp.nl](http://www.lsfvp.nl).

### *Patiëntenvertrouwenspersoon (PVP)*

De PVP van GGZ Delfland is in dienst van een landelijke stichting voor patiëntenvertrouwenspersonen ([www.pvp.nl](http://www.pvp.nl)). Als je vragen hebt over je rechten en plichten als patiënt aan wie verplichte zorg wordt verleend, kun je terecht bij de patiëntenvertrouwenspersoon (PVP). Daarnaast verleent de PVP advies en bijstand aan patiënten die vrijwillig opgenomen zijn in een zogenoemde Wvzggz-accommodatie. De PVP heeft geen wettelijke taak in het bieden van advies en bijstand aan de ambulante vrijwillige patiënt. De Stichting PVP biedt wel advies en bijstand aan een ambulante vrijwillige patiënt die potentieel – nu of in de nabije toekomst – geconfronteerd wordt met een vorm van dwang en/of drang. Is er geen sprake van (potentiële) dwang en/of drang, dan verwijst de PVP de ambulante vrijwillige patiënt door naar de juiste functionaris of instantie. De PVP heeft tevens een signalerende functie om de kwaliteit van zorg en de bejegening van de patiënt te verbeteren. De PVP is onafhankelijk en heeft een geheimhoudingsplicht. Alles wat je met de PVP bespreekt blijft vertrouwelijk, tenzij jullie anders afspreken. De actuele contactgegevens van de PVP staan vermeld op de website van GGZ Delfland.

### ***Cliëntenraad***

We vinden het belangrijk dat cliënten ook meedenken en -praten over de zorg die we bieden. Als je bij ons in behandeling bent, kun je daarom lid worden van de cliëntenraad. De leden van de cliëntenraad kunnen vanuit hun ervaring reageren op onze plannen en verbetervoorstellen doen voor onderwerpen die voor cliënten van belang zijn. Meer informatie over de cliëntenraad en de mogelijkheden om lid te worden, vind je op onze website.

### **Weten waar je aan toe bent**

#### ***Instemming***

Om de behandeling te kunnen starten, hebben we altijd je instemming nodig, ook als je een zorgmachtiging of (voortgezette) crisismaatregel hebt. Als er meerdere behandelopties zijn, heb je daarin een keuze. We mogen zonder jouw instemming verplichte zorg verlenen, als hiermee ernstig nadeel of een aanzienlijk risico daarop wordt afgewend of voorkomen.

Voor kinderen en jongeren gelden andere regels. Bij kinderen onder de twaalf jaar is toestemming van de beide gezaghebbende ouders nodig. Bij jeugdigen tussen de twaalf en zestien jaar vragen we zowel de toestemming van de ouders als van de jeugdige. Vanaf zestien jaar is alleen de toestemming van de jeugdige nodig.

### ***Geïnformeerd zijn***

Om in te kunnen stemmen met je behandeling heb je informatie nodig. Je behandelaar moet je duidelijke informatie geven over de:

- diagnose
- voorgestelde behandeling en doelen van de behandeling
- verwachte duur en effecten van de behandeling
- gevolgen of de eventuele risico's van de behandeling (bijvoorbeeld bijwerkingen van medicijnen).
- andere behandel mogelijkheden als die er zijn.

## Wisselen behandelaar of zorgaanbieder

### *Je mag van behandelaar wisselen*

Het is belangrijk dat je vertrouwen hebt in je behandelaar. Is dat vertrouwen er niet dan kun je in overleg met je behandelaar, indien mogelijk, overstappen naar een andere behandelaar. Als je in een latere fase terugkomt voor een nieuwe behandeling of een vervolgbehandeling, bekijken we of je bij je vertrouwde behandelaar terecht kunt.

### *Je mag van zorgaanbieder wisselen*

Wanneer je een voorkeur hebt voor een andere zorgaanbieder dan GGZ Delfland en daarnaartoe zou willen worden overgeplaatst, kun je dit aan de geneesheer-directeur vragen. Belangrijk is om je aanvraag op papier te zetten en goed te motiveren. De geneesheer-directeur overlegt met de door jouw aangewezen zorgaanbieder en neemt hierna een besluit op je aanvraag.

## Eerlijke informatie en medewerking

Het verstrekken van eerlijke en volledig informatie aan je behandelaar over je problemen en eerdere hulpverlening is nodig voor een goede behandeling. Net als het opvolgen van de adviezen van je behandelaar.

## We gedragen ons zoals ook buiten de instelling passend is

Wij ontvangen onze cliënten en bezoekers graag in een prettig, gezonde en veilige omgeving. Daarom, en voor een ordelijke gang van zaken, hebben we regels opgesteld. Deze gelden voor cliënten, bezoekers en ook voor ons.



### *Respect*

We gaan op een respectvolle manier met elkaar en elkaars spullen om



### *Veiligheid*

Voorwerpen die gevaarlijk voor jou of anderen kunnen zijn, zijn niet toegestaan



### *Roken, alcohol en drugs*

Roken kan in de daarvoor aangewezen ruimtes. Het bezit, gebruik en verhandelen van alcohol en drugs is niet toegestaan



### *Privacy*

Fotograferen, filmen en het maken van geluidsopnames van cliënten, bezoekers en medewerkers mag alleen met hun uitdrukkelijke toestemming



### *Huisdieren*

Hulphonden zijn welkom in de kliniek, andere huisdieren zijn niet toegestaan



### **Handelen**

Een bedrijf starten op het adres van de kliniek, (onderling) handelen, ruilen of geld lenen is niet toegestaan



### **Aansprakelijkheid**

Als je (gewild of ongewild) schade veroorzaakt aan spullen van andere cliënten of (de ruimtes in) de kliniek, kunnen we je hiervoor aansprakelijk stellen

Per afdeling en behandeling kunnen er aanvullende regels zijn. Je zorgverantwoordelijke zal je hierop wijzen.

### **Afspraken nakomen**

Het kan gebeuren dat je niet op je afspraak kunt komen. Je kunt dan je afspraak afzeggen of verzetten. Je moet dit wel tenminste 24 uur van tevoren doen. Als je een afspraak op maandag hebt, moet je deze op vrijdag voor 12.00 uur afzeggen. Als je niet op je afspraak komt, of als je de afspraak niet tijdig hebt verzet, brengen wij €50 bij je in rekening. Deze kosten kun je niet declareren bij je zorgverzekeraar.

### **Jouw gegevens**

GGZ Delfland gaat zorgvuldig om met de gegevens van cliënten. Alles wat je met je behandelaar bespreekt, valt onder het medisch beroepsgeheim. Zonder jouw toestemming mogen wij geen informatie geven aan anderen. De Wvggz kent hierop wel uitzonderingen. Bijvoorbeeld de informatieverstrekking aan de rechtbank in verband met een zorgmachtigingsprocedure. Of als je door je zorgverantwoordelijke wilsonbekaam bent verklaard. Dan informeert je zorgverantwoordelijke je vertegenwoordiger. Uit de Zorgverzekeringswet (Zvw) volgt een andere uitzondering: om de zorg voor jou betaald te krijgen, mogen wij minimale gegevens aan je zorgverzekeraar verstrekken. Wil je meer weten over hoe wij omgaan met jouw gegevens? Bekijk dan onze privacyverklaring op [www.ggz-delfland.nl](http://www.ggz-delfland.nl).



## Huisarts

Tijdens je intakegesprek vragen we je toestemming om informatie te mogen delen met jouw huisarts over de diagnose, je behandeling en belangrijke veranderingen in je behandeling. Als je behandeling afloopt, informeren wij je huisarts daarover en geven wij een korte samenvatting van het resultaat van je behandeling.

## Zorgverzekeraar

De zorgverzekeraar vraagt ons bij een behandeling in de specialistische ggz om Diagnose Behandel Combinatie (DBC) (voor specialistische geestelijke gezondheidszorg) en in de basis ggz om een trajectcode (voor basis geestelijke gezondheidszorg) op de rekening te vermelden. De DBC bestaat uit een combinatie van codes voor de gestelde diagnose, de geleverde zorg, en zo nodig de code voor een verblijf in de instelling. De trajectcode geeft aan of het een licht, matig, intensief of chronisch behandeltraject is. Aan de DBC en de trajectcode zijn een bepaald bedrag gekoppeld dat we ontvangen voor de aan jou verleende zorg.

Ben je het niet eens met het vermelden van codes? Dan kun je bezwaar maken. Op [www.ggz-delfland.nl](http://www.ggz-delfland.nl) vind je het formulier dat je hiervoor kunt gebruiken (zoek op trajectcode).

## Apotheek

Als je voor je behandeling medicijnen gebruikt, dan versturen wij gegevens over deze medicijnen via een beveiligd computersysteem naar je apotheek.

## Functionaris gegevensbescherming

GGZ Delfland heeft een functionaris gegevensbescherming in dienst. Dit is iemand die binnen de organisatie toezicht houdt op de toepassing en naleving van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Heb je vragen over de bescherming van jouw gegevens, dan kun je deze op de volgende manieren stellen aan de functionaris gegevensbescherming, telefonisch 015 260 75 37 of per mail [fg@www.ggz-delfland.nl](mailto:fg@www.ggz-delfland.nl).

## Dossier inzien, wijzigen en vernietigen

Van iedere cliënt houden we een elektronisch patiëntendossier bij. Dit is een dossier waarin hulpverleners, zoals verpleegkundigen, psychologen en psychiaters, medische gegevens van een cliënt opslaan en verwerken. Het gaat om gegevens die we wettelijk verplicht zijn te registreren.

Je dossier bevat informatie over je ziektegeschiedenis, behandeling en medicijngebruik. Je hebt uiteraard het recht je eigen dossier in te zien. Dit kan gemakkelijk via Mijn GGZ Delfland. Je kunt je behandelaar vragen je hier toegang tot te verlenen. Vraag hem ook als je wijzigingen in het dossier wilt aanbrengen, bijvoorbeeld als je feitelijke onjuistheden ontdekt of als je een eigen verklaring aan je dossier wilt toevoegen.

We bewaren je dossier. Als je wilt dat je dossier wordt vernietigd, dan kun je daarvoor een schriftelijk verzoek indienen bij je behandelaar. Deze is niet verplicht het dossier te vernietigen als de gegevens in je dossier van groot belang zijn voor een ander, zoals bij erfelijke gegevens. Wanneer sprake is geweest van verplichte zorg, kan het dossier niet eerder dan vijf jaar na de beëindiging hiervan worden vernietigd.

## Beroepscodes en behandelrichtlijnen

Zorgverleners van GGZ Delfland houden zich aan de regels van de beroepscodes zoals die er bijvoorbeeld zijn voor psychologen, psychotherapeuten en psychiaters. Ook nemen zij behandelrichtlijnen en de rechten van cliënten in acht. Zorgverleners mogen zich bij het nemen van beslissingen laten leiden door de eigen deskundigheid. Daardoor kan het voorkomen dat zij een verzoek van een cliënt weigeren.

## Klacht

Het kan zijn dat je ontevreden bent of een klacht hebt over bijvoorbeeld de inhoud of uitvoering van je zorgplan, of de manier waarop een medewerker zich heeft gedragen. Bespreek dit altijd eerst met de betreffende medewerker. Misschien is de klacht eenvoudig op te lossen. Is dit niet het geval, dan kun je een klacht indienen.

Op [www.ggz-delfland.nl](http://www.ggz-delfland.nl) wordt uitgebreid uitgelegd hoe je dit doet en welke hulp je daarbij kunt krijgen.

## Vergoeding kosten

De kosten voor je zorg worden vergoed door je zorgverzekeraar of het zorgkantoor (een instantie die handelt namens alle zorgverzekeraars in geval van langdurige zorg). Je betaalt in veel gevallen wel een eigen risico of een eigen bijdrage, ook als het gaat om zorg waar je zelf niet om hebt gevraagd (verplichte zorg). Op onze website kun je zien wie welke zorg vergoedt. Neem bij vragen of onduidelijkheden vooral ook contact op met je eigen zorgverzekeraar: die weet immers het beste hoe de dekking van je verzekeringspolis eruitziet.

## Leveringsvoorwaarden

In de algemene leveringsvoorwaarden lees je welke rechten en plichten nog meer van toepassing zijn op onze zorg. Deze voorwaarden zijn opgesteld door het Landelijk Platform GGz (LPGGz), de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF), de Consumentenbond en GGZ Nederland, en gelden voor alle organisaties in de geestelijke gezondheidszorg. Op [www.ggz-delfland.nl](http://www.ggz-delfland.nl) vind je de algemene leveringsvoorwaarden

Meer informatie over GGZ Delfland vind je op [www.ggz-delfland.nl](http://www.ggz-delfland.nl). Daar vind je ook alle locaties met contactgegevens. We zijn beschikbaar als je ons nodig hebt. Onze locaties zitten verspreid over de hele regio zodat we altijd dichtbij zijn.

#### **Adresgegevens**

GGZ Delfland  
Sint Jorisweg 2  
2612 GA Delft  
Telefoon: 015 260 76 07