

Bij vragen over klachten over onvrijwillige zorg

Klachtenregeling onvrijwillige zorg voor cliënten



Raphaëlstichting

Zorg van mens tot mens

De Raphaëlstichting vindt het belangrijk om aan de cliënten een goede kwaliteit van zorg en begeleiding te leveren.

Wij willen graag de juiste ondersteuning bieden. Maar of dat ook gebeurt, bepaalt de cliënt of diens verwant of wettelijk vertegenwoordiger zelf. Waar gewerkt wordt, gaan wel eens dingen mis. In het contact tussen de cliënt, verwant en medewerker worden de meeste problemen onderling uitgesproken en opgelost.

Maar wat te doen als het niet kan worden opgelost?

Dan kan er een beroep worden gedaan op de Klachtenregeling van de Raphaëlstichting.

Bij vragen en klachten over onvrijwillige zorg

U krijgt zorg van de Raphaëlstichting. Thuis of in een zorginstelling. Heeft u vragen of klachten over onvrijwillige zorg? Dan heeft u recht op ondersteuning van een cliëntenvertrouwenspersoon. Daarnaast kunt u terecht bij de onafhankelijke klachtencommissie onvrijwillige zorg als u een klacht heeft. In deze brochure leest u wat de cliëntenvertrouwenspersoon en de klachtencommissie voor u en uw familie kan doen.

Wat is onvrijwillige zorg?

In het zorgplan staan de afspraken over de zorg. Het is

belangrijk dat u het met die zorg eens bent. Dat noemen we vrijwillige zorg. Het kan ook dat uw partner of familie namens u de afspraken over de zorg maakt, als dat voor u te ingewikkeld is. Soms wil de zorgverlener zorg bieden waar u of uw vertegenwoordiger niet mee instemt. Dit noemen we onvrijwillige zorg. Dat mag alleen als de onvrijwillige zorg ernstig nadeel voor de cliënt of anderen kan voorkomen en er echt geen andere oplossing is.

Onvrijwillige zorg kan gaan over uw verzorging, verpleging en behandeling en over hoe mensen met u omgaan. Het gaat over zorg waar u het niet mee eens bent. Voorbeelden zijn: het gebruik van beddekken, de buitendeur die op slot zit, medicatie toegediend krijgen zonder dat u dat weet en de koelkast die op slot zit.

De Wet zorg en dwang regelt wat wel en wat niet mag bij onvrijwillige zorg. De wet regelt ook dat er een cliëntenvertrouwenspersoon Wzd is voor iedereen die te maken krijgt met onvrijwillige zorg en een klachtencommissie onvrijwillige zorg.

Meer informatie over de Wet zorg en dwang is te vinden op www.dwangindezorg.nl.

¹ Met U wordt de cliënt of diens (wettelijke) vertegenwoordiger bedoeld.

² De wettelijk vertegenwoordiger is de curator of mentor, of ouder of voogd van een minderjarige cliënt. Of als die er niet is ouder, broer, zus, kind, kleinkind of grootouder van de cliënt.

Waar kunt u terecht met een klacht of vraag over onvrijwillige zorg?

1 Cliëntvertrouwenspersoon Wzd.

De cliëntenvertrouwenspersoon Wzd ondersteunt bij vragen en klachten over onvrijwillige zorg. Heeft u vragen of klachten over onvrijwillige zorg? Dan heeft u recht op ondersteuning van een cliëntenvertrouwenspersoon Wzd.

De cliëntenvertrouwenspersoon Wzd is er voor u.

Wanneer helpt de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd?

Soms willen zorgverleners andere zorg geven dan waarmee is ingestemd. Zorg waarvan zij denken dat dit noodzakelijk is om ernstig nadeel te voorkomen. Wanneer u het daar niet mee eens bent, kunt u terecht bij de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd. Deze ondersteunt u bij het bespreken van uw vraag, probleem of klacht en het verbeteren van de situatie. Uw partner of familielid kan ook namens u ondersteuning krijgen van de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd als diegene ook uw vertegenwoordiger is.

Wat doet de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd voor u?

U hebt een vraag, probleem of klacht over de zorg. U maakt een afspraak met de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd. Hij/zij luistert naar u en geeft informatie en uitleg over uw rechten. U bepaalt wat de cliëntenvertrouwens-

persoon Wzd voor u doet:

- Helpen bij het helder krijgen van uw probleem.
- Vertellen wie u kan helpen.
- Helpen om in gesprek te komen met de zorgverlener over uw probleem.
- De gesprekken samen voorbereiden.
- Ondersteunen in gesprekken die gaan over uw onvrijwillige zorg.
- Helpen bij het schrijven van brieven of mails.
- Een klachtenprocedure ondersteunen.

Bent u de vertegenwoordiger² van een cliënt?

Dan kunt u ook met vragen, problemen en klachten terecht bij de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd. U kunt ondersteuning krijgen bij het bespreken van een klacht over onvrijwillige zorg van de cliënt die u vertegenwoordigt.

Hoe werkt de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd?

De cliëntenvertrouwenspersoon Wzd ondersteunt u in wat u wilt bereiken. Hij staat aan uw kant. De cliëntenvertrouwenspersoon Wzd werkt niet voor de zorginstelling en is onafhankelijk. Wat u vertelt, is vertrouwelijk. Alleen met uw toestemming kan de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd met anderen praten over uw situatie.

U kunt met elke vraag of klacht naar de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd. Hij is regelmatig aanwezig op de plaatsen waar mensen zorg krijgen.

U kunt ook zelf een afspraak maken. De cliëntenvertrouwenspersoon Wzd

heeft een speciale opleiding gevolgd. Daardoor weet hij veel over rechten van cliënten en over wetgeving.

Wat doet de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd nog meer?

De cliëntenvertrouwenspersoon Wzd ontmoet veel cliënten en hun familie. Hij ziet het als het misgaat met de rechten van cliënten. Dat meldt hij bij de zorgverlener zodat deze de situatie kan verbeteren. Wanneer dat niet helpt, kan de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd dit bespreken met de raad van bestuur. Indien nodig kan hij het probleem ook melden bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

Hoe bereikt u de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd?

Heeft u een vraag, een klacht of een probleem? Neem dan contact op met de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd. Uw vraag is welkom en veilig.
Adres: info@zorgstemvertrouwenspersonen.nl
www.zorgstemvertrouwenspersonen.nl
Telefoon: 088 6781000



Raphaëlstichting

Zorg van mens tot mens

Duinweg 35
1871 AC Schoorl
085 - 210 01 06

info@raphaelstichting.nl

www.raphaelstichting.nl

2

Klachtencommissie onvrijwillige zorg

De KCOZ behandelt uitsluitend klachten over onvrijwillige zorg die op basis van de Wet zorg en dwang wordt verleend.

De cliënt, zijn vertegenwoordiger of een nabestaande van de cliënt kan een schriftelijke en gemotiveerde klacht indienen bij de KCOZ over de nakoming van een verplichting of een beslissing over:

- a. de vraag of een cliënt in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake van een beslissing die hem betreft rond onvrijwillige zorg;
- b. het opnemen van onvrijwillige zorg in het zorgplan;
- c. het uitvoeren van het zorgplan, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg;
- d. onvrijwillige zorg in onvoorziene situaties;
- e. het bijhouden van een dossier van de cliënt voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg;
- f. verlof of ontslag;
- g. de nakoming van een verplichting of een beslissing van de Wzd-functionaris;
- h. verzoeken tot een schadevergoeding door de zorgaanbieder.

Hoe bereikt u de KCOZ? Voor de adresgegevens kijk op www.kcoz.nl.