

Cliëntenrechten en -plichten



Zodra u zorg van ons ontvangt, gelden voor u een aantal rechten en plichten. Deze vloeien voort uit de wet. Bijvoorbeeld de Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO). Deze wet regelt de relatie tussen cliënten en hulpverleners in de gezondheidszorg. In de WGBO is een aantal regels vastgelegd. Deze regels lichten we in deze folder kort toe.

De regels uit de WGBO gelden voor alle cliënten van De Zorggroep. Als cliënten zelf geen beslissingen meer kunnen nemen, behartigt een vertegenwoordiger de belangen van de cliënt. Bijvoorbeeld een familielid. De verplichtingen die voortvloeien uit de wet en de zorgovereenkomst worden in dat geval jegens de vertegenwoordiger nagekomen. Hierover leest u meer in de brochure 'Vertegenwoordiging en belangenbehartiging'.

De WGBO is dwingend recht. Dit betekent dat cliënten en zorgverleners onderling geen afspraken kunnen maken die van deze wet afwijken.



Inhoudsopgave

Zorgplan en zorgdossier	5
Recht op inzage	6
Wijzigen van het zorgdossier	6
Recht op informatie	7
Uw toestemming	8
De plichten van cliënten	8
Medisch beroepsgeheim	9
De plichten van De Zorggroep	9



Het zorgplan maken we in overleg met u en/of uw vertegenwoordiger

Zorgplan en zorgdossier

Van iedere cliënt houden wij een zorgdossier bij. Hierin staan alle gegevens over uw behandeling. Een onderdeel van het zorgdossier is uw persoonlijk zorgplan. Hierin staat beschreven welke vorm en mate van verzorging en/of verpleging u nodig heeft en hoe en wanneer u deze zorg krijgt. Ook de hulp die familie en vrijwilligers u bieden, kan opgenomen worden in het zorgplan.

Het zorgplan wordt regelmatig besproken en, indien nodig, aangepast. Dit gebeurt altijd in overleg met u en/of uw vertegenwoordiger. De Zorggroep bewaart het zorgplan en is verplicht om dit gedurende een termijn van twintig jaar te doen. Deze bewaartermijn begint pas te lopen vanaf de datum dat de laatste wijziging is aangebracht in het dossier. De termijn geldt voor alle gegevens.

**Maak uw
wensen
kenbaar**

Kunnen afspraken worden gewijzigd?

Als bij de bespreking van uw zorgplan blijkt dat eerder gemaakte afspraken niet meer voldoen, dan kan het zorgplan gewijzigd worden. Dit kan alleen met uw toestemming. Wilt u tussentijds een gemaakte afspraak wijzigen? Dan hoeft u niet te wachten tot een volgende bespreking, maar kunt u zelf een gesprek aanvragen.

Recht op inzage

Omdat het zorgdossier gaat over úw lichaam en gezondheid, is het vanzelfsprekend dat u het kunt inzien, met uitzondering van de gegevens die niet over uzelf gaan. Op de hulpverlener en uw vertegenwoordiger/eerste contactpersoon na, mag verder niemand uw zorgdossier inzien, tenzij u daar toestemming voor geeft. U kunt vragen om kopieën uit het zorgdossier.

Kunnen nabestaanden het zorgdossier inzien?

Nabestaanden hebben niet automatisch het recht om het zorgdossier van een overleden familielid in te zien. Zij kunnen wel om inzage verzoeken. In overleg met de behandelaar zal worden bekeken of De Zorggroep het verzoek kan honoreren.



Omstandigheden waaronder nabestaanden inzage kunnen krijgen

Wanneer de cliënt bij leven hiervoor toestemming heeft gegeven.

Wanneer er een incident of calamiteit heeft plaatsgevonden in de zin van de Wet kwaliteit klachten en geschillen Zorg (Wkkgz).

Op grond van een zwaarwegend belang (bijvoorbeeld in verband met erfelijke ziekte).

Wijzigen van het zorgdossier

Als in het zorgdossier gegevens staan die volgens u niet kloppen, verouderd, onvolledig of overbodig zijn, hebt u het recht een van uw behandelaars te vragen om deze gegevens te verwijderen of te verbeteren. Daarnaast heeft u het recht om een eigen verklaring aan uw dossier toe te voegen.

Soms zijn bepaalde gegevens in het zorgdossier ook van belang voor anderen. Denkt u bijvoorbeeld aan gegevens over een erfelijke ziekte. Deze gegevens moeten bewaard blijven.

Kan op verzoek het zorgdossier worden vernietigd?

De gegevens in het zorgdossier moeten minimaal twintig jaar bewaard blijven. Wanneer u vraagt het dossier te vernietigen, dan geven wij aan dit verzoek gehoor. Het dossier zal binnen drie maanden na uw verzoek worden vernietigd.

Voorwaarde is wel dat anderen – medewerkers of cliënten – hier geen nadelen van ondervinden. Daarnaast mag het vernietigen van het dossier niet in strijd zijn met de wet. Als het bijvoorbeeld gaat om financiële gegevens over de facturatie van de zorg zijn wij verplicht deze zeven jaar te bewaren.

Recht op informatie

Als cliënt van De Zorggroep heeft u altijd recht op duidelijke informatie (in begrijpelijke taal) over uw ziekte of beperking, behandeling en eventuele bijbehorende risico's en over eventuele alternatieve behandelingen. Wij zijn verplicht u deze informatie te geven. Daarnaast is De Zorggroep verplicht tijdig overleg te voeren met u, waarbij u ook wordt uitgenodigd tot het stellen van vragen. U wordt geïnformeerd over de mogelijkheid om af te zien van behandeling, over andere onderzoeken en behandelingen door andere zorgverleners, over de uitvoeringstermijn van de behandeling en de verwachte tijdsduur daarvan. De nadruk ligt op het 'samen beslissen'.

Hoe wordt de informatie gegeven?

Het is van groot belang dat u alle informatie die u krijgt, ook goed begrijpt. Wanneer dat nodig mocht zijn, of wanneer u dat liever wil, kan de informatie ook in gedeeltes worden gegeven. Medewerkers van De Zorggroep moeten de informatie afstemmen op u en uw wensen. Het is belangrijk dat u de gelegenheid heeft om vragen te stellen.

Soms is het handig als u van tevoren opschrijft wat u graag wilt weten. Tijdens een gesprek mag uiteraard ook een familielid of bekende aanwezig zijn. Vaak wordt de medewerker, indien u hiermee akkoord bent, ook vergezeld door (andere) zorgmedewerkers, zodat ook zij op de hoogte zijn van de gemaakte afspraken en eventuele vragen van u kunnen beantwoorden. Daarnaast kunt u altijd verzoeken om een één op één gesprek met de medewerker. Ook kunt u onze medewerkers vragen om bepaalde informatie voor u op te schrijven. Dan kunt u alles nog eens rustig nalezen. U mag ook geluidsopnames maken van een gesprek waaraan u zelf deelneemt. Deze opnames dienen voor eigen gebruik. Het is niet toegestaan om de opnames op wat voor manier dan ook openbaar te maken of om deze te delen met mensen die niet bij het gesprek aanwezig waren. Hiermee schendt u de privacywetgeving en bent u strafbaar. Het maken van video-opnames is niet toegestaan.

Wilt u over een bepaald onderwerp liever geen gedetailleerde informatie? Dan krijgt u die informatie niet, tenzij dit ernstige gevolgen voor u of uw gezondheid kan hebben.

Geeft u zelf ook informatie?

De overdracht van informatie is een samenspel tussen u en onze medewerkers. Onze medewerkers geven u informatie over verzorging, verpleging en behandeling. Daarnaast is het belangrijk dat ook u informatie geeft, bijvoorbeeld door het beantwoorden van vragen. Wij verwachten ook van u dat u aangeeft wanneer uw gezondheid verandert of wanneer u een verandering in de zorg wil. Op deze manier kunnen wij altijd passende zorg en behandeling geven.

Uw toestemming

Voor elk onderzoek en voor elke behandeling hebben wij eerst uw toestemming nodig. U beslist uiteindelijk of u wel of niet behandeld wordt. U heeft ook het recht een behandeling of onderzoek te weigeren en de eerder gegeven toestemming weer in te trekken.

Wanneer wordt om uw toestemming gevraagd?

Bij ingrijpende onderzoeken of behandelingen wordt uitdrukkelijk om uw toestemming gevraagd. Bij de uitvoering van handelingen die regelmatig terugkeren en waarover overleg is geweest, hoeven wij niet steeds om toestemming te vragen. Wij gaan er dan van uit dat u deze toestemming stilzwijgend geeft. Wanneer een verandering in de zorg plaatsvindt, zal wel om uw toestemming gevraagd worden.

Soms is het vragen van toestemming niet mogelijk, bijvoorbeeld wanneer u bewusteloos raakt. Wanneer hier in het zorgplan geen afspraken over zijn gemaakt, dan zal in een dergelijke noodsituatie de zorgverlener zonder uw toestemming tot actie overgaan. Het belang van snel handelen gaat in zo'n geval voor de regel dat toestemming nodig is.

De plichten van cliënten

Als cliënt is het uw plicht om onze medewerkers goed, eerlijk en volledig op de hoogte te brengen van uw gezondheid. Met juiste en volledige informatie kunnen wij sneller en beter zorg verlenen. Dit klinkt logisch en redelijk, maar vaak worden uit schaamte, gemakzucht of onverschilligheid, of in de overtuiging dat het onbelangrijk is, zaken verzwegen of anders voorgesteld. Ook dient u, binnen redelijke grenzen, de adviezen van onze medewerkers op te volgen.



Medisch beroepsgeheim

De Zorggroep garandeert haar cliënten een bescherming van persoonlijke gegevens. Dit betekent dat wij hier vertrouwelijk mee omgaan. De Zorggroep conformeert zich aan de voorschriften uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en aan het medisch beroepsgeheim uit de WGBO.

Wat houdt de geheimhoudingsplicht van de medewerkers in?

Onze medewerkers komen vaak veel over u als cliënt te weten. Het is belangrijk dat u erop kunt vertrouwen dat zij zorgvuldig met deze informatie omgaan. Daarom hebben onze medewerkers een geheimhoudingsplicht. Dit betekent dat uw persoonlijke informatie niet zomaar mag worden doorgegeven aan anderen; ook niet aan uw partner, familie of vrienden. Dit mag alleen met uw toestemming. Voor uw vertegenwoordiger/eerste contactpersoon en voor hulpverleners die rechtstreeks bij uw behandeling betrokken zijn, geldt een uitzondering. Zij hebben ook recht op inzage van uw gegevens als u geen toestemming heeft gegeven.

Hoe worden behandelingen uitgevoerd?

Recht op privacy betekent ook dat behandelingen zo worden uitgevoerd dat anderen dit niet kunnen zien. Ook persoonlijke gesprekken vinden in een aparte ruimte plaats. Niemand hoeft te horen wat met u wordt besproken.



De plichten van De Zorggroep

De belangrijkste plicht van De Zorggroep is het verlenen van goede, verantwoorde zorg. Dit staat beschreven in de Wet klachten kwaliteit en geschillen zorg (Wkkgz).

Een andere plicht is het organiseren van medezeggenschap voor cliënten en/of diens familieleden. Hierover hebben wij een aparte folder Cliëntenraden. Deze kunt u downloaden via onze website: www.dezorggroep.nl/folders.

Onze medewerkers doen hun uiterste best om de zorg zo prettig mogelijk te laten verlopen. Toch kan het gebeuren dat er iets mis gaat in de relatie tussen u en een van onze medewerkers. In dat geval kunt u een klacht indienen. Meer informatie hierover vindt u in de folder Heeft u een klacht?

Ook deze folder kunt u downloaden via de website: www.dezorggroep.nl/folders.

Vragen naar aanleiding van de folder

Indien u vragen heeft naar aanleiding van deze folder kunt u deze bespreken met uw coördinator van zorg en diensten (cozodi).

De Zorggroep
Postbus 694
5900 AR Venlo



Deze brochure is met de grootst mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Aan de inhoud kunnen echter op geen enkele wijze rechten of aanspraken worden ontleend.