



Clëntenrechten

Als cliënt van De Zorggroep vraagt u zich misschien af wat uw rechten en plichten zijn. Uw rechten zijn vastgelegd in een wet. Dit is de Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO). Deze wet regelt de relatie tussen cliënten en hulpverleners in de gezondheidszorg. In de WGBO is een aantal spelregels vastgelegd. Deze spelregels lichten we in deze folder kort toe.

De rechten en plichten gelden voor alle cliënten van De Zorggroep. Ook voor cliënten die niet meer zelf beslissingen kunnen nemen. In zo'n situatie behartigt een vertegenwoordiger, bijvoorbeeld een familielid, de belangen van de cliënt.

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

Het zorgplan

Als cliënt van De Zorggroep krijgt u een persoonlijk zorgplan. Hierin staat beschreven welke vorm en mate van verzorging en/of verpleging u nodig hebt en hoe en wanneer u deze zorg krijgt. Ook hulp van familie en vrijwilligers kan een plaats krijgen in het zorgplan. Van tijd tot tijd wordt het zorgplan doorgesproken en, indien nodig, aangepast. Dit gebeurt altijd in overleg met u en/of uw contactpersoon of vertegenwoordiger. De Zorggroep blijft altijd eigenaar van het zorgplan. Wij zijn verplicht dit document minimaal vijftien jaar te bewaren.

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 informatie

Als cliënt van De Zorggroep hebt 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.

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. Onze medewerkers moeten de informatie afstemmen op u en uw wensen. Het is belangrijk dat u de gelegenheid hebt 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. U kunt onze medewerkers vragen om bepaalde informatie voor u op te schrijven. Dan kunt u alles nog eens rustig nalezen.

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. U moet ook aangeven 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 activiteiten die regelmatig terugkeren en waarover overleg is geweest, hoeven wij niet steeds om toestemming te vragen. Wij gaan er dan vanuit 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.

Kunnen anderen ook informatie krijgen over zaken die u aangaan?

Uw familie krijgt alleen informatie over uw ziekte en behandeling wanneer u daar toestemming voor geeft. Wij vragen aan u wie wel en wie geen informatie mag krijgen.



Recht op inzage

Van iedere cliënt houden wij een zorgdossier bij. Hierin staan alle gegevens over uw behandeling. Omdat het dossier gaat over úw lichaam en gezondheid, kunt u het uiteraard inzien, met uitzondering van de gegevens die niet over uzelf gaan. Op de hulpverlener na, mag 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. De behandelaar zal dan aan dit verzoek gevolg geven wanneer hij denkt dat de overledene daartegen geen bezwaar zou hebben gehad.

Wijzigen van het zorgdossier

Als in het zorgdossier gegevens staan die volgens u niet juist, verouderd, onvolledig of overbodig zijn, hebt u het recht een van uw behandelaars te vragen om deze gegevens te verwijderen of te verbeteren. Soms zijn bepaalde gegevens in het zorgdossier ook van belang voor anderen. Denkt u bijvoorbeeld aan gegevens over een mogelijke erfelijke ziekte. Deze gegevens moeten bewaard blijven.

Kan op verzoek het zorgdossier worden vernietigd?

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

Recht op privacy

De Zorggroep garandeert haar cliënten een bescherming van persoonlijke gegevens. Dit betekent dat wij hier vertrouwelijk mee omgaan. In de Wet Bescherming Persoonsgegevens staat beschreven aan welke eisen de registratie van persoonlijke gegevens moet voldoen.

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 kan 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 uw partner, familie of vrienden. Dit mag alleen met uw toestemming.

Voor een optimale zorgverlening is het wel belangrijk dat medewerkers die bij uw zorg betrokken zijn onderling informatie uitwisselen.



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 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.

De plichten van De Zorggroep

De belangrijkste plicht van De Zorggroep is het verlenen van goede, verantwoorde zorg. Dit staat beschreven in de kwaliteitswet Zorginstellingen.

Een andere plicht is het instellen van een cliëntenraad. Hier hebben wij een aparte folder over. Deze kunt u onder andere opvragen bij onze Klantenservice (T. 088-61 088-61 of downloaden op onze website: www.dezorggroep.nl/folders).

Onze medewerkers doen hun uiterste best om de zorg zo prettig mogelijk te laten verlopen. Toch kan het voorkomen 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 Klachtenregeling cliënten. Ook deze folder kunt u opvragen bij Klantenservice of downloaden op de website.

Vertegenwoordiging

Er zijn cliënten die niet meer voor zichzelf kunnen beslissen, bijvoorbeeld cliënten met dementie, een ernstige verstandelijke handicap of cliënten die in coma liggen. Zij kunnen geen toestemming meer geven voor behandeling of verzorging. In zo'n situatie treedt een vertegenwoordiger op als belangenbehartiger. Deze vertegenwoordiger kent de cliënt, zijn gewoonten, overtuigingen, normen en waarden. Deze vertegenwoordiger neemt beslissingen die in het belang van de cliënt zijn. Onze medewerkers hebben met deze vertegenwoordiger overleg over de zorg.

Wie kan de vertegenwoordiger zijn?

Meestal is al snel duidelijk wie de vertegenwoordiger van de cliënt zal zijn. In eerste instantie is dit de echtgenoot of partner of anders een ouder, kind, broer of zus. Ook kan een cliënt van tevoren een wilsverklaring hebben opgesteld, waarin hij iemand als vertegenwoordiger aanwijst. In het zorgdossier wordt vastgelegd wie als vertegenwoordiger van de cliënt optreedt.



In welke gevallen beslist de vertegenwoordiger?

Een cliënt beslist in principe zelf. Alleen als hij dat niet meer kan, beslist de vertegenwoordiger. Die beslist over zaken op het gebied van behandeling, verpleging en verzorging van de cliënt. Het is echter niet altijd nodig om de cliënt alles uit handen te nemen. De arts beoordeelt of de cliënt zelf kan beslissen of dat overleg met de vertegenwoordiger nodig is.

Als een vertegenwoordiger moet meebeslissen, is het nodig dat hij informatie over de bewoner krijgt. Daartoe wordt het zorgplan met hem besproken. De vertegenwoordiger moet met de afspraken instemmen, evenals met eventuele wijzigingen van het zorgplan. De vertegenwoordiger geeft vervolgens de gemaakte of gewijzigde afspraken door aan andere familieleden.

Wat zijn de taken van een vertegenwoordiger?

Een vertegenwoordiger kent de cliënt, diens levensgeschiedenis en opvattingen. Hij houdt dus bij zijn beslissingen het belang van de cliënt voor ogen. Een behandelaar hoeft de beslissing van een vertegenwoordiger niet altijd op te volgen. De arts is altijd eindverantwoordelijk voor de zorg. Als de arts van mening is dat de behandeling medisch gezien niet zinvol is, dan kan deze geweigerd worden. Bij een verschil van mening zoeken de arts en de vertegenwoordiger samen naar een oplossing.

Wat gebeurt er als er geen vertegenwoordiger is?

Soms is het moeilijk om een vertegenwoordiger te vinden, bijvoorbeeld als een cliënt geen directe familie heeft. In dat geval kan een mentorschap een oplossing bieden. De kantonrechter kan op verzoek een mentor benoemen, bijvoorbeeld een goede vriend of kennis. De mentor is de vertegenwoordiger bij beslissingen over verzorging, verpleging en behandeling. Hij beslist echter niet over financiële zaken. Om ook deze zaken goed te kunnen regelen, is het nodig dat de rechter een bewindvoerder of een curator benoemt.