

# Rechten van cliënten



**Uw rechten en plichten vloeien voort uit de zorgovereenkomst die u met De Zorggroep heeft afgesloten én 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. Die lichten we kort toe.**

De regels 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 voortvloeiend uit de wet en de zorgovereenkomst worden in dat geval jegens de vertegenwoordiger nagekomen.

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

## 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 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 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 en geldt voor alle gegevens.

### *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, kunt u het uiteraard inzien, met uitzondering van de gegevens die niet over uzelf gaan. Op de hulpverlener en uw vertegenwoordiger/ eerste contactpersoon 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. In overleg met de behandelaar zal worden bekeken of De Zorggroep het verzoek kan honoreren.

Omstandigheden waaronder nabestaanden inzage kunnen krijgen:

- wanneer de client 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);
- voor de ouders en voogd van een overleden kind jonger dan zestien jaar geldt een bijzondere regeling voor inzage.

## 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. 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. 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. Het dossier zal binnen drie maanden na uw verzoek worden vernietigd.

### **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, andere onderzoeken en behandelingen door andere zorgverleners, 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 hulpverlener, indien u hiermee akkoord bent, ook vergezeld door verplegend of verzorgend personeel 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 hulpverlener. 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 u bent 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.

### *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. Voor de vertegenwoordiger/eerste contactpersoon geldt een uitzondering, deze heeft voor het vervullen van zijn taak informatie nodig en krijgt daarom inzage in uw dossier.

### **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.

### **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 belangensbehartiger. Deze vertegenwoordiger kent de cliënt, zijn gewoonten, overtuigingen, normen en waarden. De vertegenwoordiger neemt beslissingen die in het belang van de cliënt zijn. Onze medewerkers hebben met deze vertegenwoordiger overleg over de zorg.

*Vertegenwoordiging door de eerste contactpersoon*  
Als u cliënt wordt bij De Zorggroep wordt aan u gevraagd wie namens uw familie als contactpersoon kan optreden. Een contactpersoon fungeert als eerste aanspreekpunt voor De Zorggroep als u dit zelf niet meer kunt. Vaak is het zo dat de contactpersoon tevens optreedt als vertegenwoordiger omdat die rollen praktisch inwisselbaar zijn. Het is daarom van belang dat u en uw familie goed nadenken over wie de rol van contactpersoon op zich kan nemen, omdat deze persoon door De Zorggroep ook als vertegenwoordiger wordt aangemerkt. Dan kan hier later geen onduidelijkheid over bestaan.

*Wie kan de vertegenwoordiger/eerste contactpersoon zijn?*

Meestal is al snel duidelijk wie de vertegenwoordiger/eerste contactpersoon 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 machtiging hebben opgesteld, waarin hij iemand als vertegenwoordiger aanwijst. In het zorgdossier wordt vastgelegd wie als vertegenwoordiger/eerste contactpersoon van de cliënt optreedt.

*In welke gevallen beslist de vertegenwoordiger/eerste contactpersoon?*

Een cliënt beslist in principe zelf. Alleen als hij dat niet meer kan, beslist de vertegenwoordiger/eerste contactpersoon. 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.

Als een vertegenwoordiger/eerste contactpersoon moet beslissen, is het nodig dat hij informatie over de cliënt krijgt. Daarom heeft de vertegenwoordiger/eerste contactpersoon tot aan het overlijden van de cliënt recht op informatie en inzage van het zorgplan/zorgdossier. De vertegenwoordiger/eerste contactpersoon moet met de afspraken instemmen, evenals met eventuele wijzigingen van het zorgplan. De vertegenwoordiger/eerste contactpersoon geeft vervolgens de gemaakte of gewijzigde afspraken door aan andere familieleden.

*Wat zijn de taken van een vertegenwoordiger/eerste contactpersoon?*

Een vertegenwoordiger/eerste contactpersoon 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/eerste contactpersoon is?*

Soms is het moeilijk om een vertegenwoordiger/eerste contactpersoon te vinden, bijvoorbeeld als een cliënt geen directe familie heeft. In dat geval kan mentorschap een oplossing bieden. De kantonrechter kan op verzoek een mentor benoemen. 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.

*Hoeveel vertegenwoordigers heeft een cliënt?*

U heeft altijd maar één vertegenwoordiger/eerste contactpersoon. De Zorggroep voert de zorgovereenkomst uit jegens u en die ene vertegen-

woordiger/eerste contactpersoon. Het komt voor dat andere familieleden het niet eens zijn met de besluiten van de vertegenwoordiger/eerste contactpersoon. De hulpverlener mag echter altijd varen op de koers die door de aangewezen vertegenwoordiger/eerste contactpersoon wordt voorgesteld. Hij hoeft daarbij niet per se rekening te houden met conflicterende meningen van andere familieleden. Als hij dat voor zijn besluitvorming beter vindt, mag hij die mening wel meewegen.

### **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 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 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 op zo'n manier 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 Wet klachten kwaliteit en geschillen zorg (Wkkgz).

Een andere plicht is het organiseren van medezeggenschap voor cliënten en/of diens familieleden. Hier hebben wij een aparte folder over. Deze kunt u onder andere opvragen bij onze Klantenservice, telefoon 088-61 088-61 of downloaden op onze website: [www.dezorggroep.nl/folders](http://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 Klachten van cliënten. Ook deze folder kunt u opvragen bij Klantenservice of downloaden op de website.

### **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).