



GEDRAGSREGELS
STICHTING PVP 2020



STICHTING **pvp**
patiëntenvertrouwenspersonen
in de ggz

INLEIDING

Kort na de oprichting van de Stichting Patiëntenvertrouwenspersoon Geestelijke Gezondheidszorg (Stichting PVP) werden gedragsregels vastgesteld en gepubliceerd (juni 1983) die de patiëntenvertrouwenspersoon (pvp) bij zijn taakuitoefening in acht heeft te nemen. In 1994 en in 1999 werden aanpassingen doorgevoerd, mede ingegeven door het van kracht worden van de Wet Bopz. Met de navolgende, nieuwe versie van de gedragsregels zijn wijzigingen aangebracht met het oog op de Wet verplichte ggz (Wvggz), de opvolger van de Wet Bopz. Met de komst van de Wvggz is de taak van de pvp verruimd en is de positie van de pvp verstevigd.

De nieuwe versie van de gedragsregels is tot stand gekomen in samenspraak met de externe adviesraad van de Stichting PVP, bestaande uit MIND, GGZ Nederland, de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd en het College voor de Rechten van de Mens. Evenals bij de vorige versie van de gedragsregels is gekozen voor een opzet waarbij het aantal bepalingen beperkt is gehouden. Daar staat tegenover dat elke bepaling toelichting krijgt. Die toelichting, afgedrukt in een kleiner lettertype, bevat een meer praktisch getinte uitwerking van de gestelde norm. Bepalingen en toelichting vormen één geïntegreerd geheel; tezamen vormen zij het normatieve kader voor het handelen van de pvp.

De taak en werkwijze van de pvp vinden per 1 januari 2020 primair regeling in de Wvggz. Krachtens die wet ondersteunt de pvp de cliënt in het verwezenlijken van zijn rechtspositie in relatie tot verplichte psychiatrische zorg (ambulant en intramuraal) en in relatie tot de vrijwillige intramurale ggz. Daarnaast heeft de pvp tot taak om tekortkomingen in de structuur en uitvoering van de zorg te signaleren, voor zover deze afbreuk doen aan de rechten van cliënten. In de Wvggz zijn tevens de bevoegdheden van de pvp vastgelegd. Het spreekt voor zich dat de pvp zijn bevoegdheden conform die regeling hanteert.

De pvp maakt deel uit van het wettelijk legitimerend systeem van psychiatrische dwangtoepassing; de pvp is onderdeel van een keten van rechtsbescherming (met andere wettelijke actoren als advocaat, rechter en inspectie). De gedragsregels weerspiegelen de pijlers van onafhankelijkheid (niet verbonden aan enig zorgsysteem), partijdigheid (gericht op door de cliënt zelf ervaren belangen), laagdrempeligheid (toegankelijk, contactzoekend en uitnodigend) en ontvankelijkheid (geen redelijkheidstoets bij een verzoek om ondersteuning). Deze pijlers of kernwaarden bepalen - in samenhang met de wettelijke taakopdracht en de geheimhoudingsplicht van de pvp - de essentie van de voorziening.

De pvp is in dienst van de Stichting PVP, de landelijke organisatie die borg staat voor de algemene toegankelijkheid, continuïteit en kwaliteit van de voorziening. De Stichting PVP meent dat met deze gewijzigde gedragsregels voldoende duidelijkheid wordt gegeven over hetgeen van de pvp mag worden verwacht en over de vraag welke houding hij in bepaalde situaties dient aan te nemen. De gedragsregels bieden tevens een toetsingsnorm in geval de onafhankelijke Klachtencommissie Patiëntenvertrouwenspersonen de handelwijze van een pvp ter beoordeling krijgt voorgelegd.

Het belang van de gedragsregels en het navolgen daarvan, kan moeilijk worden overschat. Evenzogoed moet worden bedacht dat er voor een pvp redenen kan zijn om niet steeds onverkort naar elke regel te handelen. In het bijzonder kunnen er begrenzingen in cliëntondersteuning zijn, ingegeven door de omvang van het dienstverband, door een gepaste prioritering vanwege ondersteuningsbehoeften van andere cliënten, door het belang van het nastreven van efficiënte werkwijzen en door het in acht nemen van nodige veiligheidseisen. Dergelijke begrenzingen zullen in effect niet strijdig mogen zijn met het rechtsbeschermende karakter van de voorziening en met de essentie van genoemde kernwaarden. De Stichting PVP heeft mede met het oog daarop op onderdelen nadere richtlijnen en uitwerkingsvoorschriften vastgesteld. Ook die regels zijn onderdeel van de toetsingsnorm van de klachtencommissie.

GEDRAGSREGELS

PATIËNTENVERTROUWENSPERSOON

I TAKEN ALGEMEEN

1. De pvp onderneemt de nodige acties ter verkrijging van het vertrouwen van cliënten en de acceptatie van ggz-medewerkers. Hij brengt zijn positie, taken en bevoegdheden onder de aandacht. In zijn handelen komt de onafhankelijkheid ten opzichte van de ggz (zorgaanbieders en zorgverleners) tot uitdrukking.

De pvp draagt er zorg voor dat cliënten vertrouwen in hem kunnen stellen. Tevens is acceptatie bij ggz-medewerkers van belang voor een goede functie-uitoefening. Een ieder binnen de ggz moet op de hoogte kunnen zijn van de taken en bevoegdheden van de pvp. Voorlichting over de wettelijke positie van de pvp is van essentieel belang, zowel in algemene zin als in geval een individuele cliënt een beroep op de pvp doet.

Voorlichting omvat ook het wijzen op de mogelijkheid een klacht in te dienen over het functioneren van de pvp bij de onafhankelijke klachtencommissie van de Stichting PVP.

2. De pvp onderneemt de nodige acties ter verzekering van een goede bekendheid bij en bereikbaarheid voor cliënten.

Persoonlijke bekendheid en bereikbaarheid zijn van groot belang voor een laagdrempelige toegang tot de pvp. Voorlichtingsactiviteiten moeten hierop worden toegespitst. De pvp bezoekt met regelmaat de diverse afdelingen, verblijfruimten en ambulante voorzieningen van de ggz-instelling. Aanwezigheidsoverzichten, vervangingsregelingen bij afwezigheid en andere mogelijkheden om met een pvp in contact te komen, worden breed bekend gemaakt.

3. De pvp onderhoudt voldoende contact met personen die verantwoordelijk zijn voor de organisatie en het functioneren van de ggz-instelling, met de cliëntenraad en met overige personen en instanties van belang voor een goede taakvervulling.

Geregeld overleg met de zorgaanbieder, de geneesheer-directeur en de cliëntenraad is aangewezen.

De pvp dient vertrouwd te zijn met het beleid van de ggz-instelling. Ook met relevante externe personen en instanties moet voldoende contact worden onderhouden. Te denken valt aan klachtencommissies, inspectie, advocatuur en rechterlijke macht.

II TAKEN SPECIFIEK

II A. Informatieverstrekking, advisering en bijstandverlening

1. De pvp verstrekt cliënten op verzoek informatie en advies over hun rechtspositie ten opzichte van de ggz, waaronder de mogelijkheden tot handhaving of verwezenlijking van hun rechten.

Het is de taak van de zorgaanbieder cliënten in algemene zin te informeren over hun rechtspositie m.b.t. de zorgverlening en over de mogelijkheid om een pvp in te schakelen. Ook moet vanuit de ggz meer specifieke informatie worden verstrekt, bijvoorbeeld door de zorgverantwoordelijke. De pvp heeft in deze een aanvullende functie: hij beantwoordt vragen en informeert de cliënt nader over diens individuele rechtspositie ten opzichte van de zorgverlening. Op verzoek verstrekt hij advies over de effectivering van rechten. Indien de vraag samenhangt met een klacht, biedt de pvp meer bijzondere ondersteuning (zie onder II B: Klachtbegeleiding en -ondersteuning).

2. Bij een verzoek om informatie of advies over onderwerpen die niet de relatie cliënt-ggz betreffen, verwijst de pvp zo mogelijk naar daarvoor aangewezen personen of instanties.

De taken van de pvp zijn beperkt tot kwesties die verband houden met de rechtspositie van cliënten ten opzichte van de ggz-instelling en ggz-medewerkers. Indien cliënten zich met andere zaken tot de pvp wenden, zal deze hen waar mogelijk attenderen op personen of instanties waarvan specifieke ondersteuning verwacht mag worden (zie ook de toelichting onder II B sub 2).

3. De pvp biedt op verzoek advies en bijstand in het kader van een Wvggz-machtigingsprocedure en in het kader van verplichte zorg op basis van de Wvggz.

De pvp heeft specifieke wettelijke taken gericht op de inbreng en zeggenschap van de cliënt bij machtigingsprocedures op basis van de Wvggz. In het bijzonder gaat het hier om het verlenen van advies en bijstand bij het opstellen van een zelfbindingsverklaring, bij het opstellen, evalueren en actualiseren van een zorgkaart en bij het opstellen, evalueren en actualiseren van een zorgplan. Ook kan de pvp ondersteuning bieden in het contact van de cliënt met de ggz in het kader van het opstellen van een plan van aanpak als genoemd in de Wvggz. Voorts heeft de pvp in meer algemene zin een adviserende en bijstandverlenende rol bij de voorbereiding, uitvoering en beëindiging van een crisismaatregel, machtiging tot voortzetting van de crisismaatregel of zorgmachtiging. Daarnaast kan de cliënt een beroep doen op de pvp bij verplichte zorg in forensisch verband, als geregeld in de Wvggz, en bij verplichte zorg in noodsituaties buiten een crisismaatregel en zorgmachtiging om. Het verlenen van advies en bijstand is gericht op de uitoefening van de rechten van de cliënt in relatie tot de ggz, geschiedt op verzoek van de cliënt en zo nodig in afstemming met de advocaat van de cliënt.

II B. Klachtbegeleiding en -ondersteuning

1. De pvp ondersteunt cliënten bij het zoeken naar een oplossing voor klachten die verband houden met de relatie cliënt-ggz. Hij laat zich daarbij leiden door hoe de cliënt zelf zijn belang ziet.

Een klacht is een uiting van ongenoegen. Het gaat hier om door een cliënt bij de pvp kenbaar gemaakte problemen samenhangend met de opnemings, het verblijf, de verpleging, de behandeling of de begeleiding in de ggz-instelling, dan wel met ambulante vormen van (gedwongen) zorg en begeleiding. De pvp staat open voor alle klachten die verband houden met de relatie cliënt-ggz. Hij neemt elke klacht serieus, ook wanneer een ander geneigd is deze toe te schrijven aan een ziektebeeld van de cliënt. De klacht dient door de cliënt zelf te worden geuit. Als een derde zegt namens de cliënt te klagen of een klacht uit over diens positie, verifieert de pvp of de cliënt zelf die klacht deelt. Zo ja, dan beschouwt de pvp de cliënt verder als klager. Zo nee, dan onderneemt de pvp geen verdere actie, tenzij sprake is van een onaanvaardbare situatie (zie II D sub 3).

2. Bij een verzoek om ondersteuning bij een klacht over aangelegenheden die geen verband houden met de relatie cliënt-ggz, verwijst de pvp zo mogelijk naar daarvoor aangewezen personen of instanties.

Cliënten kunnen met een veelheid aan problemen worden geconfronteerd die geen directe relatie hebben met de ggz. Bijvoorbeeld problemen met de thuissituatie, met ziektekostenverzekeraars, met huisartsen, met gemeenten, met andere hulpverleners of met het financiële beheer bij bewindvoering of curatele. Indien cliënten zich met dergelijke kwesties tot de pvp wenden, zal deze hen voor ondersteuning verwijzen naar daarvoor in aanmerking komende personen of instanties. Ook het ondersteunen van cliënten bij klachten over medecliënten behoort niet tot de taak van de pvp. Wel is denkbaar dat dergelijke klachten mede betrekking hebben op gedragingen van ggz-medewerkers of het ggz-instellingsbeleid. Is dat het geval dan kan de pvp ondersteuning bieden voor zover de klacht die gedragingen of dat beleid betreft.

3. De pvp overlegt met de cliënt over de gewenste ondersteuning en de te ondernemen acties gericht op het tot oplossing brengen van de klacht.

In de regel verdient het de voorkeur klachten op een zo laag mogelijk niveau te bespreken, namelijk daar waar zij zijn ontstaan. Biedt dat geen oplossing dan kan - mede afhankelijk van de klachtenregeling van de zorgaanbieder - alsnog een ander niveau worden beproefd of bijvoorbeeld een beroep worden gedaan op de klachtenfunctionaris van de instelling. Met dit uitgangspunt voor ogen, blijft het aan de cliënt om te bepalen welke acties hij op welk niveau wenst en wanneer hij die ondernomen wil zien. De ondersteuning van de pvp kan vele vormen aannemen, variërend van een rol op afstand middels coaching of advisering, tot het zelfstandig of samen met de cliënt voeren van gesprekken met derden. De gewenste ondersteuning, de strategie en de eventueel tussentijdse aanpassingen, worden in overleg vastgesteld. Ook overige acties, zoals dossierinzage, vinden plaats na gezamenlijke bespreking. Waar nodig vraagt de pvp alvorens hij actie onderneemt, om specifieke toestemming van de cliënt en/of diens vertegenwoordiger (zie ook onder III C sub 1). De pvp informeert de cliënt over de (juridische) haalbaarheid van de klacht en over de voor- en nadelen van de mogelijk te ondernemen acties. Acties die voorzienbaar geen bijdrage kunnen leveren aan het door de cliënt gewenste resultaat, zijn in principe niet aan de orde.

4. De pvp voert de met de cliënt overeengekomen acties uit. Hij houdt de cliënt op de hoogte van de resultaten, en adviseert zo nodig over vervolgacties.

Het overleg met de cliënt leidt tot afspraken die door de pvp worden nagekomen. De pvp houdt de cliënt op de hoogte van de activiteiten die hij in het kader van de ondersteuning buiten aanwezigheid van de cliënt heeft ondernomen (bijv. dossierinzage of een tweegesprek met een ggz-medewerker). Hij waakt ervoor dat hij beter dan de cliënt geïnformeerd raakt over diens situatie. Acties worden geëvalueerd en zo nodig worden vervolgacties afgesproken.

5. Indien de cliënt ondersteuning wenst bij zijn gang naar de klachtencommissie van de ggz-instelling, geeft de pvp daaraan gevolg.

De pvp kan in het bijzonder in het kader van het Wvoggz-klachtrecht van cliënten, specifieke ondersteuning bieden. Die ondersteuning is met name gericht op de gang naar de klachtencommissie, hoewel overige ondersteuning niet is uitgesloten (zie II D sub 1).

De ondersteuning bij de gang naar de klachtencommissie kan bestaan uit het behulpzaam zijn bij het opstellen van een klaagschrift en schorsingsverzoek, het voeren van het woord ter zitting en het overleggen van een schriftelijke toelichting. Bedacht moet worden dat het steeds de cliënt zelf is die als klager optreedt: ondertekening van het klaagschrift door de pvp is niet aan de orde, evenmin als dat de pvp ter zitting zou kunnen optreden bij afwezigheid van de cliënt.

Klachtprocedures bij de rechtbank vereisen ondersteuning door een advocaat. De pvp dient de cliënt te informeren over de mogelijkheid van vervolgprocedures, en kan hem zo nodig in contact brengen met een advocaat.

II C. Signalering en melding aan de inspectie

1. De pvp signaleert en meldt tekortkomingen in de structuur en uitvoering van de psychiatrische zorgverlening, voor zover deze afbreuk doen aan de rechten van cliënten.

Signalering en melding geschiedt door het gemotiveerd kenbaar maken van de tekortkoming aan de inspectie en in afschrift aan de betreffende zorgaanbieder.

2. Zo nodig volgt - in lijn met de reactie van de inspectie - een nieuwe melding als opheffing van de tekortkoming uitblijft.

Het signaleren en melden door de pvp leidt tot een reactie van de inspectie. In lijn met die reactie bepaalt de pvp mogelijke vervolgacties en doet zo nodig een nieuwe melding aan de inspectie. Overigens heeft de pvp geen medeverantwoordelijkheid voor het opheffen van de ongewenste situatie. De pvp dient elke schijn van medeverantwoordelijkheid voor het beleid van de ggz-instelling te vermijden.

II D. Overige ondersteuning

1. De pvp biedt cliënten op verzoek en voor zover aangewezen overige ondersteuning.

Het kan aangewezen zijn dat de pvp in het verlengde van zijn overige taken, nadere ondersteuning biedt aan cliënten. In het bijzonder moet worden gedacht aan het bieden van (morele) ondersteuning bij contacten die cliënten hebben met de rechterlijke macht, bijv. in het kader van een machtigingsprocedure, of in verband met een klacht. De pvp kan in procedures bij de rechtbank evenwel niet als rechtshulpverlener optreden; dat is de taak van de advocaat.

2. De pvp adviseert op verzoek en voor zover aangewezen de cliëntenraad van de ggz-instelling.

In het oog moet worden gehouden dat de cliëntenraad en de pvp elk hun eigen, op punten essentieel verschillende functie hebben. De raad is een orgaan binnen de ggz-instelling ter behartiging van de collectieve cliëntenbelangen, de pvp is een niet in de organisatie opgenomen actor primair bedoeld voor het bieden van ondersteuning aan individuele cliënten. De pvp kan de raad van advies dienen.

Verdere ondersteuning van en bemoeienis met de raad is echter ongewenst. Zo kan de pvp nadrukkelijk geen voorzitter, secretaris of toegevoegd lid van de raad zijn, en kan hij ook geen taken namens de raad uitvoeren.

3. De pvp onderneemt gepaste actie in geval hij een onaanvaardbare situatie constateert en de betrokken cliënt niet in staat is actie te ondernemen.

In de regel zal een onaanvaardbare situatie door cliënten zelf naar voren worden gebracht en kan de pvp ondersteuning bieden middels informatieverstrekking, advisering en bijstandverlening (zie II A) en/of klachtbegeleiding en -ondersteuning (zie II B). Als de cliëntenraad misstanden constateert, is er de mogelijkheid van advisering door de pvp (zie II D sub 2). Voorts bestaat er de mogelijkheid van signalering door de pvp (zie II C).

Daarnaast kan de pvp zelfstandig - zonder dat hem expliciet om ondersteuning is verzocht - tot actie overgaan bij aperte onjuistheden of tekortkomingen in de uitvoering van de (verplichte) zorg, indien de betreffende cliënt niet in staat is een klacht te uiten of te formuleren. De actie kan bestaan uit een melding bij het betreffende zorgonderdeel, de zorgverantwoordelijke, de geneesheer-directeur of het bestuur van de ggz-instelling. Indien er onvoldoende, niet of niet tijdig gereageerd wordt op die melding dan kan de pvp dit melden aan de inspectie.

III HOUDING VAN DE PVP

III A. Algemeen

1. De pvp handelt professioneel en met voldoende distantie. Hij beperkt zijn handelen jegens cliënten, ggz-medewerkers en overige personen en instanties tot hetgeen in het kader van zijn functie-uitoefening nodig is.

De pvp houdt zijn verhouding tot de cliënten en ggz-medewerkers zakelijk. Zijn bemoeienis is steeds gerelateerd aan een van zijn taken, en strekt niet verder dan voor een goede vervulling van die taken nodig is. Voor de contacten die de pvp met overige personen en instanties onderhoudt, geldt hetzelfde.

2. De pvp handelt conform zijn geheimhoudingsplicht. Hij houdt geheim wat hem gedurende de uitvoering van zijn functie is toevertrouwd en wat te zijner kennis is gekomen en waarvan hij het vertrouwelijke karakter moet begrijpen.

Geheimhouding is essentieel in een vertrouwensrelatie. In voorkomende gevallen zal de pvp zich op zijn verschoningsrecht beroepen. Geheimhouding is ook aan de orde jegens de (wettelijk) vertegenwoordiger van de cliënt.

Slechts op grond van zeer dringende redenen kan de pvp zijn geheimhoudingsplicht doorbreken. Daarbij zal het moeten gaan om evident ernstige gevaarsituaties die zonder doorbreking van het geheim tot ernstig onheil zouden leiden. Daarnaast is denkbaar dat een wettelijk voorschrift de pvp tot spreken verplicht. Van een doorbreking van het geheim wordt de betreffende cliënt op de hoogte gebracht, zo mogelijk voorafgaand aan de doorbreking.

3. De pvp legt cliëntgegevens vast voor zover noodzakelijk voor de uitoefening van zijn functie.

Het vastleggen van relevante gegevens aangaande de vraag of klacht van de cliënt is van belang voor een goede uitoefening van de functie. De dossiervorming dient tot dat doel beperkt te blijven en het vastleggen van cliëntgegevens behoeft in principe de instemming van de cliënt. De cliënt heeft vervolgens recht op inzage, afschrift, correctie, aanvulling en vernietiging van de gegevens die op hem betrekking hebben. De pvp informeert de cliënt over de rechten die de cliënt aan de gegevensverwerking kan ontnemen.

III B. Houding ten opzichte van cliënten

1. De pvp benadert cliënten met respect. Hij dringt niet verder door tot de privé-sfeer dan in het kader van zijn functie noodzakelijk is.

De pvp dient zich afdoende rekenschap te geven van de privacybelangen van cliënten. Dit geldt zowel met betrekking tot de algemene afdelingsbezoeken, als voor de contacten die hij met individuele cliënten onderhoudt.

Intimiteiten zijn onder geen beding toegestaan. Ook het voeren van handel met cliënten en het accepteren van giften die ongebruikelijk moeten worden geacht is onverenigbaar met de functie.

III C. Houding ten opzichte van vertegenwoordigers van cliënten

1. De pvp benadert vertegenwoordigers van cliënten met respect. Hij treedt slechts na toestemming van de betreffende cliënt met hen in contact.

De functie van de pvp is primair gericht op het ondersteunen van individuele cliënten bij de handhaving van hun rechten. Het verlenen van advies en bijstand aan (wettelijk) vertegenwoordigers, behoort niet tot zijn taak. Indien een vertegenwoordiger zich tot de pvp wendt met een verzoek om ondersteuning, verwijst de pvp zo mogelijk naar daarvoor aangewezen personen of instanties.

Indien een vertegenwoordiger aangeeft namens een cliënt een beroep op de pvp te doen of een klacht uit over diens positie, verifieert de pvp of de cliënt ondersteuning wenst. Zo ja, dan beschouwt hij de cliënt verder als hulpvrager en handelt dienovereenkomstig. Zo nee, dan onderneemt hij geen verdere actie, tenzij sprake is van een onaanvaardbare situatie (zie II D sub 3).

Voor zover de pvp de toestemming behoeft van een vertegenwoordiger voor het ondernemen van activiteiten in het kader van zijn functie-uitoefening (gedacht kan worden aan dossierinzage bij jonge minderjarigen), informeert hij de cliënt daarover. De pvp laat zich vervolgens leiden door de wens van die cliënt; hij neemt zonder diens toestemming geen contact met de vertegenwoordiger op.

III D. Houding ten opzichte van ggz-medewerkers

1. De pvp benadert de ggz-medewerkers met respect. Hij neemt in contacten met hen zijn onafhankelijkheidspositie in acht.

De pvp gaat uit van de deskundigheid van de ggz-medewerkers. Hij onthoudt zich van een professioneel oordeel over diagnostiek en behandelmethoden, ook indien hij daartoe op grond van zijn opleiding bekwaam zou zijn.

De onafhankelijkheidspositie van de pvp brengt onder meer met zich mee dat hij elke schijn vermijdt dat hij tot de kring van ggz-medewerkers zou behoren. Tijdens zijn functie-uitoefening etaleert hij geen vriendschappelijke relaties met ggz-medewerkers.



STICHTING **pvp**
patiëntvertrouwenspersonen
in de ggz

