

2017



Wat doet de Stichting PVP?

De Stichting PVP zorgt voor ondersteuning van cliënten in de ggz bij het realiseren en handhaven van hun rechten. We ondersteunen verschillende doelgroepen variërend van kinderen tot ouderen en van cliënten die vrijwillig in behandeling zijn tot cliënten die gedwongen zijn opgenomen. Verspreid over het land werken ruim 55 patiëntenvertrouwenspersonen (pvp'en) in ggz-instellingen. Ook is er een landelijke helpdesk voor met name ambulante cliënten. Het patiëntenvertrouwenswerk is verankerd in de Wet Bopz en maakt deel uit van de keten van rechtsbescherming bij dwangtoepassing in de psychiatrie.

De Stichting PVP combineert kennis over patiëntenrechten met ervaring met het cliëntenperspectief. We verspreiden deze kennis en spelen actief in op ontwikkelingen in het patiëntenrecht en in de zorg. We doen onderzoek, publiceren de PVP-krant en doen mee aan het juridisch debat. We leiden intern nieuwe pvp'en op met een eenjarige opleiding op post-hbo-niveau en staan borg voor onafhankelijkheid, professionaliteit en continuïteit van het patiëntenvertrouwenswerk. Waar mogelijk werken we samen met andere organisaties. De Stichting PVP legt verantwoording af aan het ministerie van VWS.

Individuele ondersteuning

Cliënten kunnen bij de pvp terecht met vragen en klachten over de ggz-zorgverlening, bijvoorbeeld over de bejegening, een dwangbehandeling of een vrijheidsbeperking. De ondersteuning van de pvp varieert van een rol op afstand door coaching of advisering, tot het samen met de cliënt voeren van gesprekken met een zorgverlener. Wanneer een cliënt een klacht voor wil leggen aan een klachtencommissie, dan kan de pvp ondersteuning bieden bij elke stap die daarvoor nodig is.

Het uitgangspunt bij de ondersteuning is, dat de cliënt altijd zélf de regie behoudt. De pvp doet niets zonder toestemming van de cliënt en laat zich leiden door hoe de cliënt zelf zijn belang ziet. Hij neemt elke vraag of klacht serieus, ook wanneer een ander geneigd is deze toe te schrijven aan een ziektebeeld. Bij voorkeur wordt geprobeerd klachten te bespreken met de direct betrokken zorgverleners. De cliënt bepaalt echter zelf welke acties hij wil ondernemen. De cliënt wordt geïnformeerd over de haalbaarheid van de klacht en over de voor- en nadelen van mogelijke acties. De pvp heeft een geheimhoudingsplicht en handelt conform de gedragsregels van de Stichting PVP.

DE VIER PIJLERS VAN DE PVP

Bij de ondersteuning van cliënten gelden voor pvp'en gedragsregels die zijn opgesteld vanuit vier pijlers:

- De pvp is onafhankelijk van de zorgaanbieder.
- De pvp is laagdrempelig voor de cliënt bereikbaar.
- De pvp is ontvankelijk voor alle klachten van de cliënt over de ggz-zorgverlening.
- De pvp ondersteunt de cliënt partijdig.

WIE MAG EEN BEROEP DOEN OP DE PVP?

Personen die een wettelijk gewaarborgd recht hebben op ondersteuning door een pvp zijn:

- a) alle in Bopz-aangemerkte ggz-instellingen verblijvende patiënten, ongeacht of zij vrijwillig dan wel onvrijwillig zijn opgenomen;
- b) alle ggz-patiënten die een voorwaardelijke machtiging hebben en niet in een ggz-instelling verblijven;
- c) alle ambulante (potentiële) ggz-patiënten die in het kader van de zelfbindingsregeling een beroep op de pvp doen.

VOORLICHTING

De pvp geeft voorlichting aan cliënten over patiëntenrechten. Dit gebeurt in de instelling, maar cliënten kunnen voor informatie ook terecht bij de helpdesk, via twitter op @StichtingPVP en op www.pvp.nl

AANTAL CLIËNTEN

In 2017 namen er 7743 cliënten contact op met een pvp. In 89 van de gevallen deden ze dat niet individueel maar met een groep van 2 of meer cliënten. De meeste cliënten die contact opnamen zijn tussen de 24 en 65 jaar oud.

MEER CIJFERS

Bij de Stichting PVP werken
55 patiëntenvertrouwenspersonen
Totaal **71** werknemers (61,12 fte)
In 2017 werd de website **32.544**
keer bezocht

RESULTAAT VOLGENS CLIËNT VAN VRAAG OF KLACHT BESPROKEN MET MEDEWERKER, IN PERCENTAGES

Vraag beantwoord, klacht opgelost	39
Vraag niet beantwoord, klacht niet opgelost	26
Anders of onbekend	35

Aantal vragen en klachten

Cliënten hadden in 2017 in totaal **25.005** vragen (**9.256**) en klachten (**15.742**). 21% van deze vragen en klachten zijn afgehandeld via de helpdesk en 79% via de pvp op locatie. Ongeveer de helft van de vragen en klachten kwam van cliënten die onvrijwillig in behandeling zijn (44%), de meesten met een rechterlijke machtiging. De contacten die pvp'en hadden binnen instellingen bestaat voor 13% uit vragen en klachten van ambulante cliënten. 28% van de contacten bij de helpdesk was met ambulante cliënten. 37% van de helpdeskcontacten was met cliënten van opname- en crisisafdelingen.

MELDEN EN SIGNALEREN

De pvp stelt situaties aan de orde die afbreuk doen aan rechten van cliënten. Dit gebeurt via een melding of, in ernstiger gevallen, via een schriftelijk signaal. Hij doet dit bij de instelling en indien nodig bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg. In 2017 zijn er 170 meldingen en signalen afgegeven. De meeste meldingen gaan over verblijf en accommodatie (22%).

Onze jaaronzet
bedraagt **5.5** miljoen,
wij worden gefinancierd
door het ministerie
van VWS.

Er werden in 2017
met ondersteuning
van de pvp
1.651 klachten
ingediend bij
klachtencommissies.

ONDERWERPEN VAN VRAGEN EN KLACHTEN IN PERCENTAGES

Dwangtoepassing	5,3
Vrijheidsbeperking	6,6
Overige dwang	3
Behandeling	26
Bejegening	5,6
Dossier en informatie	5,3
Externe rechtspositie	6
Ontslag, verlof en overplaatsing	13,8
Verblijf en accommodatie	7,2
Overig	21,2

VOELT CLIËNT ZICH GEHOORD DOOR GGZ-MEDEWERKER TIJDENS DRIEGESPREK? IN PERCENTAGES

Ja	49
Gedeeltelijk	44
Nee	17
Totaal	100

2017



STICHTING PVP
vertrouwenspersonen in de zorg

