



STICHTING pvp
patiëntenvertrouwenspersonen
in de ggz

pvp krant

31ste jaargang

*Zo kan
het ook!*



In dit nummer

- Mooie initiatieven in de ggz, zo kan het ook!
- Een hulphond op de afdeling
- Klagen, hoe en bij wie doe je dat?
- Cliënten geven de pvp een 8

Voorwoord



Ervaringen van cliënten met de pvp



Sinds de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvvgz) in januari 2020 in werking is getreden, wordt veel moeite gedaan om deze goed uit te voeren. Bij verplichte zorg zijn veel verschillende partijen betrokken. Dit vraagt dus om heel wat onderlinge afstemming.

Stichting PVP is bij veel van deze afstemmingsmomenten betrokken. We maken dan altijd duidelijk hoe belangrijk het is dat iemand die te maken krijgt met verplichte zorg, weet dat hij of zij recht heeft op advies en bijstand van een patiëntenvertrouwenspersoon (of kortgezegd een pvp). Of het nu gaat om een crisismaatregel of om een zorgmachtiging, je kunt altijd om de hulp van een pvp vragen als er sprake is van verplichte zorg.

De pvp is (al veertig jaar) laagdrempelig toegankelijk en kan je op meerdere manieren helpen: met een goed gesprek en advies, bijvoorbeeld over het maken van een Plan van Aanpak. Maar ook om uit te leggen wat een Zorgkaart is, waarin staat wat jouw wensen zijn en hoe zo'n kaart gemaakt wordt.

En als je een klacht hebt over de manier waarop je verplichte zorg krijgt, kan de pvp je helpen om dit te bespreken met de zorgverantwoordelijke. Mocht zo'n gesprek niet tot een oplossing leiden, dan weet de pvp ook de weg naar een officiële klacht.

Vanuit Stichting PVP werken in Nederland bijna 60 pvp'en. Allemaal zijn ze onafhankelijk, goed bereikbaar en luisteren ze naar jou. Ze komen op alle plekken in Nederland waar verplichte zorg gegeven wordt. Als het nodig is zelfs bij mensen thuis.

Pvp'en weten daardoor veel en komen allerlei situaties tegen. Daar zitten soms heel mooie en creatieve voorbeelden bij, die verplichte zorg een stukje 'lichter' kunnen maken.

In deze PVP-krant geven we graag de ruimte aan een aantal van dit soort oplossingen. Van je eigen hulphond in de buurt kunnen houden tot aanpassingen doen aan je eigen kamer – zo kan het soms ook!

Wil je weten wat een pvp voor je kan doen omdat je met verplichte zorg te maken hebt? Neem dan contact op. Telefoonnummers zijn altijd bekend op de afdeling, en staan op posters en in folders. Via de website www.pvp.nl vind je ook meer informatie, inclusief

een animatie met handige uitleg wat de pvp voor je kan doen.

Sigrid Attema – van den Broek, directeur-bestuurder Stichting PVP

Mooie en creatieve voorbeelden, die verplichte zorg een stukje 'lichter' kunnen maken.

WORDT ER VERPLICHTE ZORG VOOR JE AANGEVRAAGD?

Bel of mail de helpdesk-pvp voor advies en/of bijstand
0900- 444 8888 | helpdesk@pvp.nl

Op www.pvp.nl vind je ook veel antwoorden op je vragen.



Deze pvp krant is verschenen in december 2021. De PVP-krant is een uitgave van de Stichting PVP. De Stichting PVP geeft cliënten in de ggz advies, informatie en ondersteuning bij de handhaving van hun rechten. De PVP-krant wil cliënten en geïnteresseerden informeren over het werk van de Stichting PVP, over (juridische) ontwikkelingen op het gebied van patiëntenrechten en belichten hoe patiëntenrechten in de praktijk al dan niet vorm krijgen.
Redactie: Caroliena van den Bos, Jan Willem van Drunick, Heleen van Koeven, Hellen Köhler, Ronald de Koster, André de Mol, Rachel Perquin, Sander Janssen, Pleun van Onzenoort.
Verder werkten mee: Sigrid Attema - van den Broek en Ton Peter Widdershoven.

Foto's: via stockbureau's, o.a. Shutterstock en Dreamstime.
© Katarina Von Eckardstein © creativecommonsstockphotos
© Lars Christensen | Dreamstime.com
Overname van artikelen uitsluitend toegestaan met bronvermelding.
ISSN: 1380 - 1996 **Oplage:** 7000 **Ontwerp:** www.gjks.nl **Druk:** MultiCopy Utrecht
Voor informatie over de Stichting PVP: Stichting PVP, Mallebaan 87, 3581 CG Utrecht.
T 030-2718353 www.pvp.nl
Bij vragen en klachten over de ggz: Helpdesk PVP, T 0900 - 444 88 88

'Ze is er altijd voor mij, geeft goed informatie, ik kan er altijd terecht voor ondersteuning.' 'Hij is menselijk, sociaal, biedt een luisterend oor.' 'Dat ze aan alle kanten wil helpen, goed doorvraagt, verstand van zaken heeft en accuraat te werk gaat.'

Zomaar wat woorden van cliënten die hebben meegedaan aan ons cliënttevredenheidsonderzoek. Van cliënten die geholpen zijn door de pvp, horen we graag wat hun ervaringen zijn. Zijn cliënten tevreden over de ondersteuning van de pvp? Heeft iemand misschien andere ervaringen? Wij willen (al veertig jaar) cliënten zo goed mogelijk helpen, en daarom willen we leren van al die ervaringen.

Gemiddeld een 8

Een manier om daarachter te komen is het cliënttevredenheidsonderzoek. In de maand oktober hebben de pvp'en aan hun cliënten gevraagd of ze mee wilden doen aan het tevredenheidsonderzoek. Dat deden uiteindelijk 76 mensen.

80% van de cliënten gaf de pvp een 8 of hoger, gemiddeld kreeg de pvp een 8,3. Dat is een prachtig cijfer en daar zijn we heel blij mee. Het is bijzonder dat in ons vorige cliënttevredenheidsonderzoek de pvp precies hetzelfde gemiddelde cijfer kreeg.

Mensen waren over het algemeen tevreden over de bereikbaarheid van de pvp. 'Ik kan altijd bij hem terecht en als hij de telefoon niet op kan nemen belt hij mij snel terug.' Cliënten waren tevreden omdat ze bijvoorbeeld het gevoel hadden dat de pvp er echt voor hen was en kennis van zaken heeft. Ook werd herhaaldelijk genoemd dat de pvp erg zijn best deed voor de cliënt.

Maak de bekendheid van de pvp groter

Natuurlijk gaf niet iedereen een 8 of hoger. Wij horen graag vanuit die ervaringen hoe we onze dienstverlening zouden kunnen verbeteren. Zo hoorden we van meerdere cliënten dat zij zelf de pvp wel weten te vinden bij vragen en klachten, maar dat anderen mensen op afdelingen nog niet weten wat een pvp voor hen zou kunnen doen. 'Sommige patiënten die opgenomen worden, kunnen niet voor zichzelf opkomen.'

'Omdat ik niet eerder van de pvp had gehoord, misschien zorgen voor meer bekendheid over de pvp. Als ik eerder daarvan op de hoogte was, had ik vroegtijdig contact gezocht.' En '... maak de bekendheid van de pvp groter, want ik loop toch al heel wat jaren rond bij een instelling maar kende het nog niet.'

Dat zijn ervaringen die we zeer ter harte nemen, waar wij van leren. De meerderheid van de cliënten die hebben meegedaan, had geen advies voor de pvp maar wil het graag precies zo houden zoals het nu gaat. Of zoals een cliënt zei: 'Keep up the good work!'

Heleen van Koeven

KLACHTEN OVER DE PVP, WAT DOE JE DAARMEE?

De patiëntenvertrouwenspersoon (pvp) probeert je zo goed mogelijk te helpen. Toch kun je hier ontevreden over zijn. Als dat zo is, dan horen wij dat graag.

Hieronder staat wat je kunt doen met een klacht over de pvp.

- Klacht bespreken met de pvp
Je kunt met je pvp over je klacht praten. De pvp staat daar altijd voor open. Samen zoek je naar een oplossing.

- Klacht bespreken met de leidinggevende van de pvp
Je kunt je klacht ook bespreken met de leidinggevende van de pvp. De leidinggevende kan bemiddelen tussen jou en de pvp. Bel naar de Helpdesk PVP op 0900-444 8888 of mail naar helpdesk@pvp.nl. De Helpdesk zorgt ervoor dat de leidinggevende contact met je opneemt.

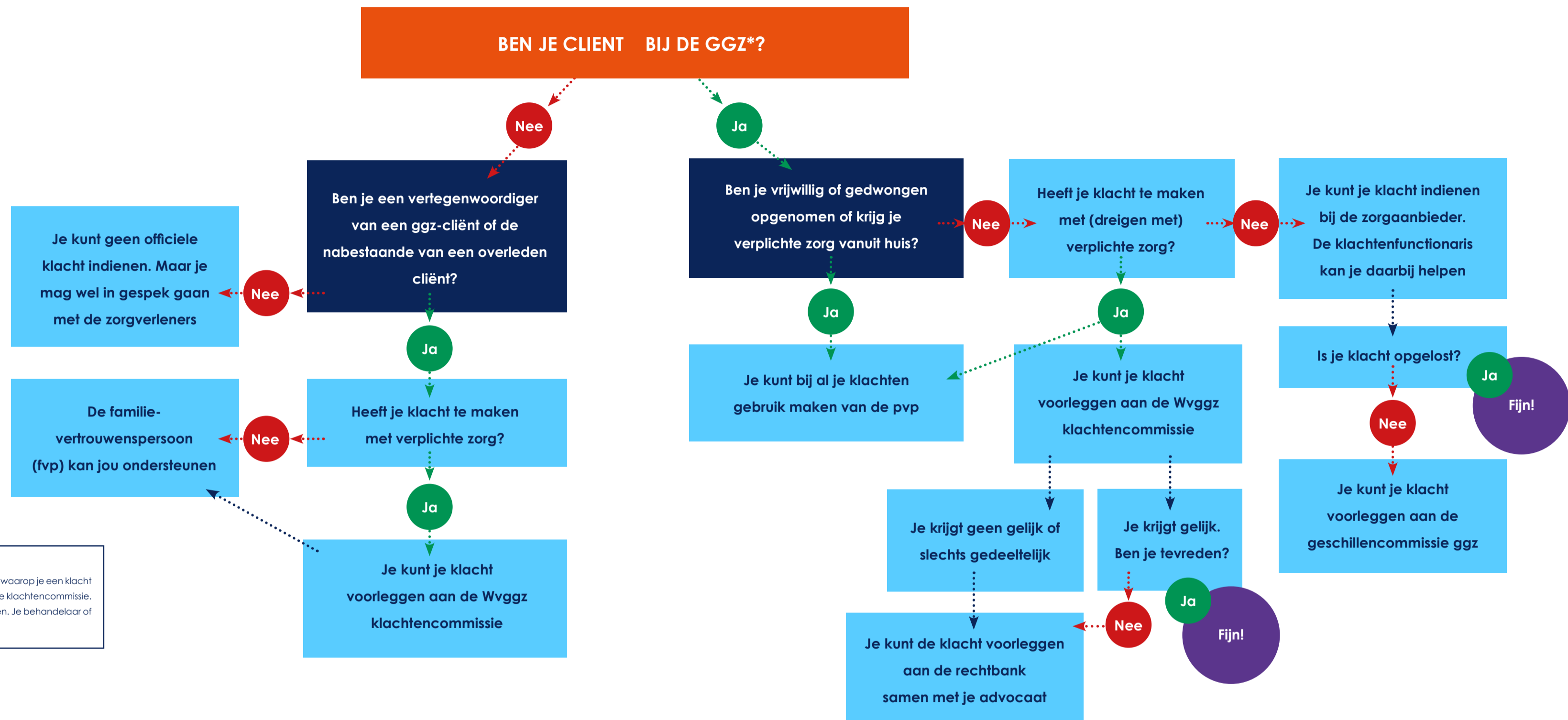
- Klagen bij Klachtencommissie PVP
Vind je dat de pvp je niet goed heeft geholpen? Dan kun je je klacht ook voorleggen aan de Klachtencommissie Patiëntenvertrouwenspersonen. De klachtencommissie is onafhankelijk. De leden van de commissie zijn niet in dienst van de Stichting PVP. Klagen bij de Klachtencommissie Patiëntenvertrouwenspersonen kost niets.

Op de website van de Stichting PVP, www.pvp.nl, kun je zoeken op het woord klachtencommissie. Daar vind je meer informatie. Of scan deze code met je telefoon, dan kom je direct op de juiste pagina.



Klagen, hoe en bij wie doe je dat?

Je bent ergens ontevreden over of je hebt een klacht. Die klacht bespreek je dan meestal eerst met diegene waar de klacht over gaat. Maar misschien wil je dat helemaal niet, of vind je dat lastig. Of je hebt het al besproken maar de klacht is niet opgelost. Waar kun je dan heen met je klacht? In de ggz is het soms lastig om de juiste persoon te pakken te krijgen. Met dit schema helpen we je op weg.



*** Minderjarige of forensische ggz-cliënten**
 Voor sommige doelgroepen kunnen er andere manieren zijn waarop je een klacht kunt indienen. In de jeugd-ggz is er bijvoorbeeld een speciale klachtencommissie. Ook in de forensische zorg kunnen andere procedures gelden. Je behandelaar of de pvp kan je hier meer over vertellen.

Wie is wie?

<p>PATIËNTENVERTROUWENSPERSOON (PVP) De pvp geeft gratis advies en bijstand aan cliënten met vragen of klachten over de ggz. De pvp is niet in dienst van de ggz-instelling waar je behandeld wordt, maar van de onafhankelijke Stichting PVP. Samen met de pvp spreek je af wat hij of zij voor je zal doen. De pvp kent jouw rechten en komt voor je op. Zo kan de pvp bijvoorbeeld met je mee naar een gesprek met jouw zorgverlener en kan de pvp helpen met het schrijven van een (klacht)brief. De pvp ondersteunt alleen cliënten die zijn opgenomen in een kliniek en cliënten met ambulante hulp die te maken krijgen met een zorgmachtiging).</p>	<p>KLACHTENFUNCTIONARIS Elke ggz-instelling heeft een klachtenfunctionaris. Deze functionaris kan bij de zorgaanbieder in dienst zijn, maar moet wel zijn werk kunnen doen zonder dat de zorgaanbieder zich ermee bemoeit. Een klachtenfunctionaris helpt bij het vinden van een zo goed mogelijke oplossing van de klacht voor jou, maar óók voor de zorgaanbieder. Wat een klachtenfunctionaris ervoor kan betekenen verschilt per instelling. Soms heeft hij een actieve rol en regelt hij een gesprek met jou en de persoon waarover je klaagt. Samen zoeken jullie dan naar een oplossing. Soms is hij alleen de plek waar je je officiële klacht kunt indienen en zorgt de klachtenfunctionaris ervoor dat de klacht bij de juiste personen terecht komt. Het beste kun je bij de klachtenfunctionaris in de instelling waar je verblijft of behandeld wordt navragen wat hij wél en niet voor je kan doen. Voor klachten over verplichte zorg geldt een speciale klachtenregeling. Meestal kun je daarmee niet bij de klachtenfunctionaris terecht.</p>	<p>GESCHILLENCOMMISSIE Heb je een officiële klacht ingediend die niet over verplichte zorg gaat? Dan kun je soms je klacht ook voorleggen aan een onafhankelijke geschillencommissie. De pvp kan je daar meer over vertellen en bij het indienen ondersteunen. De meeste ggz-instellingen zijn aangesloten bij de Geschillencommissie GGZ. Op de website www.degeschillencommissiezorg.nl vind je meer informatie over hoe je daar een geschil kunt indienen. De Geschillencommissie GGZ doet meestal na een zitting een uitspraak in de vorm van een bindend advies. Dat betekent dat zowel jij als de zorgaanbieder je aan de uitspraak moet houden. De Geschillencommissie GGZ kan een schadevergoeding toekennen tot € 25.000. Het kost wel geld om je klacht door de Geschillencommissie te laten behandelen. Zo moet je klachtgeld (€ 52,50) betalen, maar er kunnen daarnaast ook nog andere kosten aan verbonden zijn. Je krijgt het klachtgeld terug als de commissie jou gelijk geeft.</p>	<p>WVGZ-KLACHTENCOMMISSIE Klachten over verplichte zorg vanuit de Wet verplichte geestelijke gezondheidzorg (Wvggz) kun je indienen bij de klachtencommissie. Denk hierbij aan klachten over verplichte medicatie of een verplichte opname. De klachtencommissie kijkt of de verplichte zorg terecht wordt gegeven. De klachtencommissie mag een schadevergoeding toekennen. Ben je het niet eens met de uitspraak van de klachtencommissie? Dan kun je jouw klacht nog aan de rechtbank voorleggen. Een advocaat kan je daarbij helpen. De rechter kijkt dan opnieuw naar je klacht. De zorgaanbieder kan ook naar de rechtbank als ze het niet eens is met het oordeel van de klachtencommissie. Er zijn ggz-instellingen waar de klachtencommissie ook klachten behandelt die niet met verplichte zorg te maken hebben. Wil je weten hoe het in jouw instelling geregeld is? Je behandelaar en de pvp kunnen je daarover informatie geven.</p>	<p>FAMILIEVERTROUWENSPERSOON (FVP) Een patiëntenvertrouwenspersoon kan alleen cliënten ondersteunen. Voor partners, familie of (andere) naastbetrokkenen zijn er de familie-vertrouwenspersonen. Zij bieden ondersteuning, advies en bemiddeling en kunnen als dat nodig is ondersteunen bij een klachtenprocedure, ook als dat verplichte zorg betreft. De familievertrouwenspersoon is net als de pvp gratis en niet in dienst van de ggz-instelling. Je vindt meer informatie op www.familievertrouwenspersonen.nl</p>	<p>ANDERE MOGELIJKHEDEN Naast de mogelijkheden voor klachtafhandeling die in dit artikel genoemd worden bestaan er nog andere plekken waar je met je klacht terecht kunt. Voorbeelden daarvan zijn de (tucht)rechter en de inspectie. Mocht je daar vragen over hebben, ga dan naar je pvp. Pvp'en kunnen bij die klachtenroutes verder geen inhoudelijke ondersteuning bieden.</p>
---	--	--	---	--	---

Sander Janssen
 Ronald de Koster

Zo kan het ook!

De pvp is er voor vragen en klachten, en daardoor krijgen pvp'en meestal alleen die zaken te horen die niet goed gaan. Maar gelukkig horen we ook van initiatieven die juist heel positief zijn. Hieronder delen we ze graag. Misschien kunnen ze als inspiratiebron dienen.

Pleun van Onzenoort

UITERLIJKE VERZORGING

Je nagels lakken, een voetenbadje of een gezichtsmasker nemen: het kan allemaal. Op dinsdag- en vrijdagochtend kun je als cliënt van een Noord-Hollandse ggz-instelling in de huiskamer van de HIC meedoen aan de activiteit 'uiterlijke verzorging'. Als je wilt kun je op die manier even ontspannen en de aandacht richten op jezelf, zoals je dat thuis misschien ook gewend bent te doen. Kun je op het moment dat de activiteit wordt gehouden niet meedoen, dan kan het gewoon ook wanneer het je wel uitkomt! De voetenbadjes vullen en gezichtsmaskers aanbrengen is een hoop werk. Daarom is er naast de activiteitenbegeleidster ook een vrijwilligster die graag helpt. Zo is het een lekkere, ontspannende ochtend. En denk je nou: dat is alleen leuk voor vrouwen? Nee hoor, de mannen van de afdeling doen ook graag mee.



HULP BIJ HET PLAN VAN AANPAK

Een van de eerste stappen in de procedure van de zorgmachtiging is het maken van een eigen Plan van Aanpak. Daarmee kun je proberen om verplichte zorg te voorkomen. Veel mensen willen dit dan ook graag proberen. Je krijgt over het Plan van Aanpak vaak een aantal brieven en een formulier dat je moet invullen. Dat kan, naast alle andere informatie die je krijgt, overweldigend zijn: hoe ga je dit aanpakken? Meestal vul je een Plan van Aanpak in met mensen die jou goed kennen en jou ook kunnen ondersteunen, zoals familie, vrienden of burens. Maar niet iedereen heeft mensen om zich heen die dat met je kunnen of willen doen.

In Noord-Brabant is een ggz-instelling waar de ervaringsdeskundigen je dan te hulp schieten. Een ervaringsdeskundige komt, als je wilt, op afspraak bij je langs. Hij of zij luistert eerst naar je verhaal, neemt het papierwerk met je door en probeert daarna samen met jou een Plan van Aanpak op te stellen waar je tevreden mee kunt zijn. Ze hebben daar een speciaal model voor ontwikkeld. Dat model is uitgebreider dan het standaardformulier dat je meestal toegestuurd krijgt. Soms kan het gesprek ook nog leiden tot andere hulp van de ervaringsdeskundige. Bijvoorbeeld bij het opstellen van een crisiskaart.

KLEDINGMARKT

In een ggz-instelling in Zuid-Holland houden ze regelmatig een tweedehands kledingmarkt. Vrijwilligers en instellingsmedewerkers/cliëntenraadsleden zamelen kleding in en houden daarmee een tweedehands kledingmarkt. Cliënten kunnen dan voor 50 cent of maximaal een euro een nieuwe outfit shoppen. Kleding die na de markt overblijft, kan worden gekocht door medewerkers, familie en vrienden van de cliënten en omwonenden. Het geld dat daarmee wordt verdiend gaat naar een stichting. Cliënten die dat nodig hebben, kunnen via hun behandelaar of begeleider bij deze stichting aankloppen voor financiële hulp bij 'een nieuwe start'. Het gaat dan om zaken die niet op een andere manier kunnen worden vergoed, zoals bijvoorbeeld het inrichten van een huis of het volgen van een cursus.

HIC MODUS

Nima vond het altijd een grote overgang. Als het op de gewone afdeling niet meer ging moest ze haar spullen pakken en werd ze naar de High & Intensive Care (HIC) overgebracht. Nieuwe gezichten, wennen aan de afdeling en de kamer... Dus dacht ze na wat de HIC nou eigenlijk betekende voor haar: 'Even geen was draaien, een lege agenda, geen behandelgesprekken en geen therapie. Je hoeft niet naar het megadrukke koffiemoment en kan wat langer op bed blijven liggen. Kortom: even rust.'

Daar zou misschien ook wel op haar eigen afdeling kunnen... Ze maakte afspraken met het team en maakte een HIC op haar eigen kamer: 'Als ik in HIC-modus ga is dat meestal als ik al een paar dagen niet lekker in mijn vel zit. Dat is ook te zien aan mijn kamer dan, zoals het in mijn hoofd is is het dan in mijn kamer ook: wat rommelig, druk. Dan vraag ik hulp om het even op te ruimen zodat het leeg en prikkelarm is. Het team neemt dan de zorg iets meer over. Ze verwachten me niet vroeg uit bed, ik mag op mijn kamer eten als ik dat wil, ze zorgen gewoon eventjes iets meer voor me.'

Het lijkt dus best wel op een kamerprogramma, maar dan zelfbedacht en precies zoals ik het fijn vind. Ik wil misschien mijn eigen HIC-modus nog uitwerken en op papier zetten zodat het team en ik duidelijkheid hebben. Maar ik weet nog niet of ik echt kleine dingen erbij moet schrijven die wel of niet mogen. Want dan gaat de verpleging misschien zeggen: "Dat was niet afgesproken". En dan kan ik dus niet per keer kijken wat mij het beste helpt. Je bent namelijk niet elke dag hetzelfde. Soms wil ik even rusten onder een deken, soms heb ik juist behoefte aan een muziekje. Of de ene keer kan ik wel even naar de woonkamer, de andere keer niet.

Het vraagt goede samenwerking met het team, maar het zorgt er wel voor dat ik al lange tijd niet meer ben opgenomen. Ik heb zeker nog crisismomenten, maar ik hoef nu niet te wachten tot het helemaal misloopt, maar kan al op mijn eigen plek een stapje terug doen. Een tussenstap, die geen extra geld kost en me wel even rust biedt!



Als je deze QR code scant zie je in een animatie precies wat een pvp doet!



Labrador

Een hulphond op de afdeling? Amber en haar zorgverleners bedachten hoe ze iedereen konden laten wennen aan dat idee. Amber vertelt hoe dat is gegaan.

'Een hulphond voelt snel aan hoe het met je gaat, en kan je uit een wegraking halen of zorgen dat je niet de weg op loopt. Ik dacht dus weleens na over een hond, maar ja, wilde ik al zo jong afhankelijk zijn? Na veel therapie en behandeling kwam ik erachter dat ik nu ook afhankelijk was van mensen. Dus dan liever een hulphond waarmee ik meer zelf kon gaan doen!

De afdeling langdurige zorg waar ik zit stond gelijk open voor het plan, ook al hadden ze er geen ervaring mee. We hebben afspraken gemaakt met de Stichting Vom Falorie waar mijn hulphond vandaan kwam. En ja: ik zou over negen maanden (precies een zwangerschap lang) een team gaan vormen met mijn hond, en hij zou echt overal binnen de instelling met me mee mogen.'

Natuurlijk waren er zorgen op de afdeling. Allergie of angst van andere cliënten, zouden ze de hond wel kunnen negeren? Amber besprak alles en maakte een PowerPoint-presentatie met foto's en filmpjes. 'Die liet ik regelmatig zien aan de anderen op de afdeling. Eerst ging het over hulphonden en hoe ze opgeleid werden. En toen ik wist dat het labrador Jessie zou worden kon ik ook foto's en een filmpje van de training laten zien. Ik vertelde ze ook duidelijk dat de hond er was om mij te helpen, en niet bedoeld als gezelligheid op de afdeling.

We maakten posters voor de hele kliniek met foto's van mijn labrador en van een rollator. Met de tekst erbij dat dit mijn "labrador" was, en dat je de hond moest behandelen als een rollator. Dus niet aaien, voeren, roepen. Gewoon negeren!!!'

En toen kwam Jessie eindelijk, vertelt Amber: 'De trainers van de stichting kwamen langs en stonden versteld hoe goed het ging. Bijvoorbeeld dat andere cliënten niet op hem reageerden. Natuurlijk was er in het begin weleens iemand die een stukje brood op de grond gooide, of die een geluid maakte naar de hond. Maar dan kun je iemand gewoon aanspreken. Dat gaat inmiddels echt goed! En als er nieuwe mensen in de kliniek komen, kunnen ze de posters zien maar zien ze ook hoe anderen met Jessie omgaan. Kortom, waar ik nu verblijf gaat het goed. Als ik 'uit contact ga' haalt Jessie

me er weer bij. Op zijn hesje staat dat mensen geen 112 moeten bellen maar de afdeling. Dat zorgt ervoor dat er niet steeds hulpdiensten hoeven te komen als mensen schrikken in de supermarkt of zo.'

Helaas raakte Amber toch een paar keer in crisis. Ze moest dan naar de gesloten afdeling van dezelfde instelling. Maar... daar waren ze niet voorbereid op hulphonden. 'Ze hadden vooral zorgen over de angst en allergie van andere cliënten en hygiëne en zo. Terwijl ik vooral op mijn kamer was.

Jessie was ook altijd aangeliënd en er waren oplossingen om haar uit te laten, want dat was op mijn eigen afdeling ook geregeld. Zelf heb ik ook niet gemerkt dat anderen last van ons hadden. En ja... ik ben ook weleens bang geweest voor een andere cliënt, daar wordt dan toch een oplossing voor gezocht in overleg?' Helaas veranderde het stand-

punt niet, Amber was alleen nog welkom zonder Jessie, ze zou best even zonder hond kunnen. Een opmerking die Amber echt raakt:

'Zouden ze dat ook zeggen als ik blind was en een stok of een geleidehond had? Jessie en ik zijn een twee-eenheid, hij is een onderdeel van mijn behandeling. En hij verdient zijn plek zelfs dubbel terug, door hem hoef ik niet steeds begeleiding bij me te hebben. De rechter dacht er gelukkig ook zo over, die vond dat de instelling geen goede redenen had om mijn hond te weigeren. Dus in mijn zorgmachtiging staat duidelijk dat mijn hond mee moet bij een crisisopname. Erg verdrietig dus dat er vooral werd gekeken naar mogelijke problemen en niet naar een manier om het wel te laten werken.'

Zonder Jessie wilde ze niet meer opgenomen worden: 'In plaats daarvan kreeg ik zware medicatie om dan maar op mijn eigen afdeling te kunnen blijven. Niet ideaal en er kwam maar geen oplossing. Uiteindelijk heb ik met ondersteuning van de pvp klachten ingediend en heb ik gelijk gekregen. De instelling beloofde toen om beleid te maken over hulphonden en geleidehonden, zodat afdelingen en teams wel voorbereid zijn als er iemand komt met een hulphond. Want op een opname-afdeling wisselen mensen snel, en als ik in crisis ben kan ik geen PowerPoint-presentatie geven en mensen voorbereiden. Maar als het team weet hoe ze ermee om moeten gaan naar mij en andere cliënten moet het kunnen.' Amber wacht nog op het beleid, ze hoopt dat hulphonden als Jessie straks de gewoonste zaak van de wereld zijn.

Ik vertelde ze duidelijk dat de hond er was om mij te helpen, en niet bedoeld als gezelligheid op de afdeling.

WAT STAAT ER IN DE WET?

Sinds 2016 is het toelaten van officiële assistentiehonden/hulphonden verplicht. Dit staat in artikel 2 van de Wet gelijke behandeling op grond van handicap/chronische ziekte. Dit geldt ook voor zorginstellingen. Alleen bij hele zware argumenten mag een assistentiehond/hulphond geweigerd worden als dit een aantoonbare onevenredige belasting vormt voor de organisatie. Dat kan bijvoorbeeld het geval zijn op ziekenhuisafdelingen met net geopereerde mensen in verband met infectiegevaar, maar dat geldt niet zo snel in de ggz. Beleid geeft duidelijkheid aan medewerkers en cliënten. Ook kan het beleid dan worden getoetst aan de wet.

NIET WELKOM?

Is jouw hulphond niet welkom in de ggz? Dan kun je terecht bij Stichting Hulphond voor ondersteuning en advies (www.hulphond.nl). Ook kun je terecht bij de Stichting Gebruikers Assistentiehonden, zij hebben een meldpunt voor toegangsweigering van assistentiehonden en bemiddelen kosteloos bij problemen van gedupeerden.

Ben je opgenomen of krijg je verplichte zorg?

Dan kun je ook bij de patiëntenvertrouwenspersoon (pvp) terecht. Weet je niet wie dat is? Bel dan ons landelijke nummer: 0900 - 444 8888.