

ADVIES EN BIJSTAND AAN CLIËNTEN

Cliënten hebben in de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz) recht op advies en bijstand van een patiëntenvertrouwenspersoon (pvp) wanneer zij te maken krijgen met verplichte zorg. Dat kan verplichte zorg in een ggz-instelling zijn, maar ook verplichte zorg thuis, ambulante.

Een pvp is onafhankelijk, werkt partijdig en ontvankelijk, en zorgt ervoor dat hij/zij laagdrempelig bereikbaar is. Zo speelt de pvp nadrukkelijk in op de behoeften van cliënten, en wordt rekening gehouden met specifieke kenmerken van hun psychiatrische ziektebeelden.

Cliënten kunnen bij een pvp terecht met vragen en klachten over de zorgverlening. Bijvoorbeeld over verplichte zorg, zoals medicatie, over een zorgkaart of een plan van aanpak of over begeleiding. De pvp kan adviseren als er een zorgmachtiging of crisismaatregel wordt aangevraagd. De belangen van de cliënt worden door de pvp behartigd zoals de cliënt die zelf ziet. Samen spreekt men af wat de pvp voor de cliënt zal doen.

Cliënten krijgen op hun verzoek advies en bijstand van de pvp op (ambulante) locaties van een ggz-instelling waar ook Wvggz-zorg wordt geboden en daarnaast via de helpdesk, de chat en via de website van Stichting PVP. Ook cliënten die in het kader van de Wvggz thuis of in accommodaties van het strafrecht, de Wet zorg en dwang (Wzd) of de Jeugdwet verblijven, kunnen een beroep doen op de ondersteuning van een pvp.

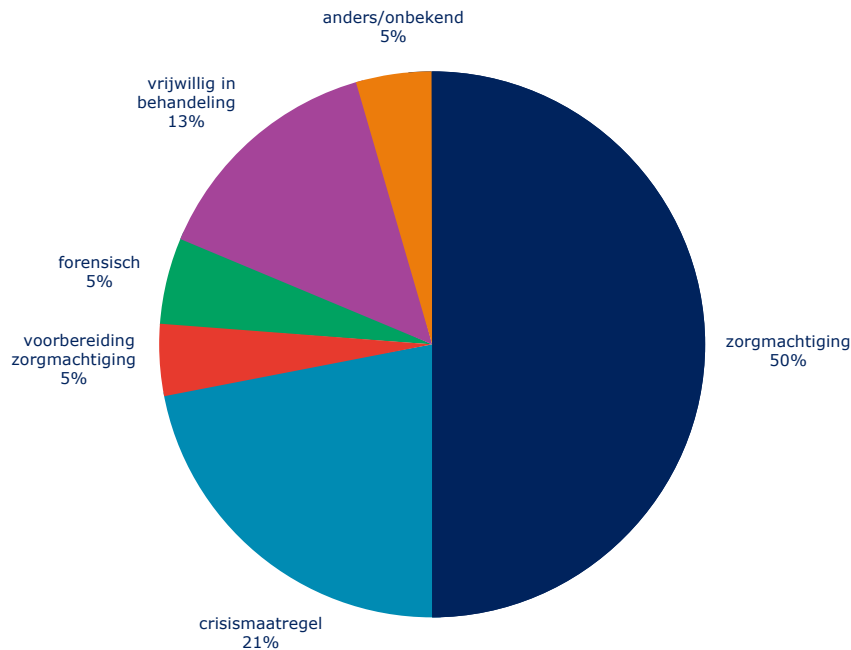
Cijfers

In 2021 namen 5.729 cliënten contact op met een pvp via de helpdesk en 7.240 cliënten met een pvp op een ggz-locatie. Cliënten bespraken in totaal 24.423 vragen (8.871) en klachten (15.552) met de pvp.

De pvp is er voor cliënten met een aangezegde of verleende crisismaatregel of zorgmachtiging en voor cliënten die vrijwillig in een ggz-instelling zijn opgenomen. Cliënten die verplichte zorg voorafgaand aan de crisismaatregel krijgen, hebben ook recht op ondersteuning van de pvp. Daarnaast kunnen cliënten die forensische zorg ontvangen, voor zover geregeld in de Wvggz, een beroep doen op de pvp. In de grafiek hierna is te zien wat de verdeling was van de rechtspositie van cliënten van de pvp in 2021.



Grafiek Percentage vragen en klachten per rechtspositie cliënten



Uit deze grafiek blijkt dat pvp'en bij 81% van de vragen en klachten cliënten met gedwongen zorg ondersteunden en 13% cliënten met vrijwillige zorg. (Bij 5% was het type zorg anders of niet bekend.)

Verschuiving

In 2021 gingen de meeste vragen en klachten over verplichte zorg in een crisismaatregel of zorgmachtiging. In de factsheet is de verdeling over de onderwerpen te zien. Deze verschuiving is opmerkelijk omdat in voorgaande jaren steevast het meest contact met de patiëntenvertrouwenpersoon (pvp) werd opgenomen over aspecten van de behandeling. Mogelijk is dit een gevolg van dat de verplichte zorg in de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz) nu allemaal in een zorgmachtiging of crisismaatregel staat beschreven. Onder de Wet Bopz, tot en met 2019 van kracht, was dat niet het geval.

De meeste cliënten benaderden de pvp met vragen en klachten over medicatie in het kader van verplichte zorg in een crisismaatregel of zorgmachtiging. Cliënten vragen om uitleg of zeggen bijvoorbeeld: 'Moet ik verplicht medicatie slikken omdat het in mijn zorgmachtiging staat?', of 'Ik wil de medicatie niet meer nemen, wat kan ik doen?'.

Het aantal vragen en klachten over behandeling vormt nog steeds een grote categorie. Het betreft hier bijvoorbeeld vragen en klachten over medicatie (geen dwang), een second opinion en de vrije keuze voor een behandelaar.



CASUS

Krijn werd in het voorjaar verplicht opgenomen en belde direct zijn pvp, die hij al kende van een eerdere opname. Hij wilde graag andere medicatie, want van de pillen die hij nu moest slikken werd hij duizelig. Hij wist dat er pillen bestonden waar hij niet duizelig van werd. Krijn wilde het bij de klachtencommissie aanklaarten. De pvp heeft de procedure met Krijn besproken en geholpen met het invullen van een zorgkaart. In een zorgkaart kan komen te staan welke zorg je wel en niet wil krijgen. Krijn wilde liever dat andere medicijn en dat heeft hij in de zorgkaart opgeschreven. De psychiater vond deze verandering van medicatie goed en paste het zorgplan aan. Dat was snel geregeld. Een klacht indienen bij de klachtencommissie was niet meer nodig.

COVID-19

2021 was het tweede jaar met diverse beperkingen vanwege coronamaatregelen. De Tijdelijke Wet Maatregelen COVID-19 van eind oktober 2020, bevat onder andere bepalingen over bezoekbeperkingen. Toegang van een pvp tot een locatie in het kader van de Wvvgz, behoort tot een uitzondering van de bezoekbeperkingen. Maar door de geldende maatregelen was het toch herhaaldelijk lastig voor de pvp om afdelingen te bezoeken. Afdelingen zaten in quarantaine, of de pvp zelf kon tijdelijk niet op de werkvloer zijn.

Door de maatregelen was het ook niet altijd mogelijk om reguliere afdelingsbezoeken te plannen of voorlichtingen te geven aan groepen. Dat maakte dat pvp'en ook in 2021 minder in instellingen aanwezig konden zijn dan normaal. Dit heeft effect op de zichtbaarheid van de pvp. Zichtbaarheid maakt dat cliënten laagdrempeliger met hun vragen en klachten op de pvp durven af te stappen.

Over het algemeen zijn er door cliënten in 2021 minder klachten over coronamaatregelen geuit dan in 2020. Er werd vaker dan in 2020 naar oplossingen op maat gezocht en er werd minder vaak overgegaan tot collectieve maatregelen.

Onderzoek en voorlichtingsmateriaal

In 2021 is er een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Het gemiddelde cijfer dat onze cliënten de dienstverlening van de pvp gaven was een 8.

Om ervoor te zorgen dat cliënten laagdrempelig kennis kunnen nemen van het recht op ondersteuning van een pvp is in het laatste kwartaal van 2021 een animatie gemaakt. In 2021 is de animatie binnen twee maanden 208 maal bekeken op pvp.nl. Daarnaast is de animatie ook geplaatst op websites van ggz-instellingen die hun cliënten willen wijzen op het bestaan van de pvp.

