

Zeven rechten voor de client binnen 1nP

Inleiding

1nP investeert in de zorgrelatie met de cliënt conform het programma van VWS "Zeven rechten voor de cliënt". In de wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is de positie van de cliënt verder versterkt. 1nP is van mening dat de cliënt goede zorg moet krijgen, die past bij wat hij of zij wil en bovendien moet de cliënt weten waar die zorg te vinden is. De cliënt moet er op kunnen vertrouwen dat kwaliteit en veiligheid als hoogste prioriteit worden beschouwd. Dit is vastgelegd in zeven rechten:

1. het recht op beschikbare en bereikbare zorg
2. het recht op keuze en keuze-informatie
3. het recht op kwaliteit en veiligheid
4. het recht op informatie, toestemming, dossiervorming en privacy
5. het recht op afstemming tussen zorgverleners
6. het recht op een effectieve, laagdrempelige klacht- en geschillenbehandeling
7. het recht op medezeggenschap en goed bestuur.

Goede zorg begint met een goede relatie tussen de cliënt en zijn zorgverlener. In die relatie wil 1nP investeren. Deze richtlijn geeft aan wat de cliënt van 1nP mag verwachten in de relatie met zijn zorgverlener en hoe hij daarbij ondersteund wordt.

De basis voor goede zorg is de vertrouwensband tussen de cliënt en zijn zorgverlener. Daar begint goede zorgverlening. Een goed contact met ruimte om vragen te stellen, wensen te uiten en zo nodig ook een kritisch geluid te laten horen, en een professional die daar met aandacht op reageert, maakt dat de cliënt ervaart dat hij gerespecteerd wordt en dat hij zijn eigen afwegingen mag maken. Wederzijds vertrouwen is ook de basis voor de professional om alle relevante vragen te kunnen stellen aan de cliënt en met hem de mogelijkheden voor de zorgverlening door te nemen. De zorgverlener kan op basis van dit goede contact vanuit zijn kennis en kunde goede zorg verlenen, rekening houdend met de behoefte van de cliënt. De cliënt en de professional dragen gezamenlijk bij aan de vertrouwensrelatie, en daarmee aan goede zorg.

Binnen 1nP geven wij cliënten bij aanmelding de mogelijkheid zelf een keuze te maken voor een professional. Op de website (www.1np.nl) is een professional zeker hiervoor ontwikkeld. De cliënt kan op basis van diverse items een professional van zijn keuze zoeken.

Zoekaspecten waarop een cliënt zijn keuze kan baseren zijn bereikbaarheid (op postcode en/of plaats), beschikbaarheid (wachttijden van professionals zijn zichtbaar), vergelijking mogelijkheden (voorkeur voor een mannelijke / vrouwelijke professional en een korte introductietekst (samenwerkingsverbanden / specialisaties) is beschikbaar bij deze zoekmogelijkheid.

Zeven rechten voor de cliënt in de zorg binnen 1nP

1. Het recht op beschikbare en bereikbare zorg

1nP streeft naar een landelijk dekkend netwerk van professionals, dit is bij 1nP een van de criteria voor het laten aansluiten van nieuwe professionals.

Het doel hiervan is o.a. dat de cliënt niet te lange reistijd nodig heeft om goede zorg te kunnen krijgen. Tevens vindt 1nP het van belang dat cliënten kunnen vertrouwen op continuïteit van zorgverlening. 1nP hanteert daarom geen wachtlijden tussen fasen in een zorgtraject. Indien een cliënt een eerste contact heeft gehad met een professional, kan deze na de intake doorgaan met de behandel fase, zonder dat een cliënt hiervoor opnieuw op een

wachtlIJst komt te staan.

2 Het recht op keuze en op keuze-informatie

“Goede informatie over de kwaliteit van de zorg” heeft topprioriteit. Voor de cliënt moet duidelijk zijn wat er te kiezen is in het zorgaanbod. Zorgaanbieders moeten betrouwbare en toegankelijke informatie over de kwaliteit van het aanbod en over ervaringen van hun cliënten openbaar gaan maken”, aldus het programma zeven rechten voor de cliënt in zorg. 1nP geeft veel informatie aan (potentiële) cliënten (via de website en via folders). Ook kan de cliënt in overleg met zijn/haar zorgprofessional toegang krijgen tot het e-health warehouse, waar naast begeleide e-health modules ook een bibliotheek en zelfhulpmodules te vinden zijn. 1nP publiceert op de website ook haar klantervaringen. Elke cliënt die zorg van 1nP ontvangt, wordt verzocht deel te nemen aan een tevredenheidsonderzoek. 1nP analyseert jaarlijks deze ingevulde vragenlijsten. Deze analyse stelt 1nP beschikbaar op de website.

3 Het recht op kwaliteit en veiligheid

De cliënt moet er op kunnen vertrouwen dat zorgverleners kwaliteit en veiligheid als eerste/hogste prioriteit beschouwen. 1nP onderschrijft dit belang. Daarom heeft 1nP een keuze gemaakt voor een kwaliteitorganisatie. 1nP heeft oktober 2007 een certificaat voor kwaliteit ontvangen. Sinds 2011 is 1nP over gegaan op het ISO certificaat; NEN-EN 15224:2012. Daarnaast heeft 1nP een kwaliteitsfunctionaris in dienst. Deze kwaliteitsfunctionaris onderzoekt of de afgesproken procedures en beleid ook daadwerkelijk in de praktijk gevolgd worden en geeft aanbevelingen voor verbetering.

Voor de Geestelijke Gezondheidszorg zijn kwaliteitsindicatoren en minimum normen voor de veiligheid van de zorg vastgesteld. Dit zijn de indicatoren die voor de Inspectie voor de Gezondheidszorg essentieel zijn om op risicogerichte wijze toezicht te houden op de Geestelijke gezondheidszorg, 1nP leeft de regels t.a.v. deze kwaliteitsindicatoren na.

4 Het recht op informatie, toestemming, dossiervorming en privacy

1nP heeft een privacyreglement, een dossierreglement conform de WGBO (Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst). Deze zijn allen na te lezen op de website van 1nP. Tevens heeft 1nP in het (digitaal) dossier een behandelovereenkomst opgenomen. Deze wordt na de intakefase altijd met de cliënt besproken, voordat er gestart wordt met de behandel fase.

In het programma ‘de zeven rechten van de cliënt in zorg’ wordt ook aandacht gevraagd voor het recht op informatie over fouten die merkbare gevolgen (kunnen) hebben voor de cliënt. Open met cliënten praten over fouten is belangrijk en noodzakelijk, evenals het uitspreken van excuses of een spijtbetuiging.

Het programma schrijft vervolgens ook dat een cliënt recht heeft op een Elektronisch Patiëntendossier (EPD). Binnen 1nP wordt uitsluitend gewerkt met een elektronisch cliënten dossier. Hierdoor is het voor 1nP mogelijk een aantal zaken digitaal in te regelen, waardoor het dossier een goed (logisch opgebouwd en met verplichte items) dossier is. Zo krijgen cliënten direct na aanmelding per mail een link naar een eerste vragenlijst opgestuurd, het zogenaamde screeningsinstrument, wat na aanvullen automatisch wordt opgeslagen en een ondersteuning voor de zorgprofessional is om de juiste zorg voor de cliënt te bepalen. 1nP heeft een samenwerkingsverband met NetQ. NetQ stelt diagnostisch materiaal digitaal beschikbaar voor 1nP professionals. Een onderdeel van deze software is een digitaal

programma voor cliënten, waarin vragenlijsten beschikbaar worden gesteld aan cliënten, de zogenaamde ROM trajecten. Deze vragenlijsten worden aan cliënten van 1nP automatisch per mail aangeboden. 1nP wil het in de toekomst mogelijk maken om onderdelen uit het dossier (bijvoorbeeld een behandelplan) digitaal beschikbaar te stellen voor de cliënt.

Daarnaast heeft 1nP in het privacyreglement vastgelegd hoe de inzage in het dossier is geregeld, waaronder de Rechten van geregistreerde en gebruik van persoonsgegevens.

Wanneer afspraken zoals beschreven/vastgelegd in de behandelovereenkomst niet worden nagekomen/nageleefd kan de cliënt een klacht in dienen bij 1nP. Tevens kan een cliënt de geschillencommissie of de rechter om een oordeel vragen. In het geval van wanprestatie kan de cliënt om schadevergoeding vragen. Dit geldt ook in geval van onrechtmatigheid. 1nP is hiervoor aangesloten bij de Geschillencommissie.

Tot slot krijgt een zorgverlener die in bepaalde omstandigheden geen zorg wil verlenen de wettelijke plicht om door te verwijzen naar een andere zorgverlener, aldus het programma 'zeven rechten van de cliënt in zorg'.

1nP heeft voor aangesloten 1nP professionals hiervoor een procedure Heropening dossiers opgesteld. Hierin staat opgenomen hoe een professional om dient te gaan met doorverwijzingen. 1nP zal altijd zorgdragen voor een juiste doorverwijzing indien nodig.

5 Het recht op afstemming tussen zorgverleners

De cliënt heeft recht op afstemming tussen zorgverleners, aldus het programma de zeven rechten van de cliënt. Binnen 1nP kunnen aangesloten 1nP professional door elkaar medebehandelaar te maken, elkaar toegang geven tot het dossier van de cliënt. Op deze wijze hebben samenwerkende professional toegang tot hetzelfde dossier, waarin zij ieder gespreksverslagen/bevindingen kunnen vastleggen. Binnen 1nP hebben we geregeld wie er dossierverantwoordelijke is. Dit is de professional die binnen 1nP de regie heeft over het zorgtraject.

Het programma zeven rechten van de cliënt stelt: "De cliënt mag geen nadeel hebben van de betrokkenheid van meerdere zorgverleners. We onderzoeken hoe we de mogelijkheden om succesvol een schakel in de keten aansprakelijk te stellen kunnen vergroten. Wat ons betreft zal de centrale aansprakelijkheid die geregeld is voor ziekenhuizen ook gaan gelden voor aanbieders van zorgverzekeringswet zorg."

1nP maakt op dit moment bezwaar tegen het aansprakelijk kunnen stellen van instellingen. 1nP onderschrijft het belang van samenwerking en ketenzorg. Wij onderschrijven echter ook de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt. Indien een cliënt niet aangeeft ook ergens anders zorg te ontvangen, kunnen wij naar ons idee ook niet aansprakelijk gesteld worden.

6 Het recht op een effectieve, laagdrempelige klacht- en geschillenbehandeling

1nP heeft een klachtenmanagement beleid, en daarnaast een klachtenreglement. 1nP probeert op alle manieren om cliëntsignalen al in een vroeg stadium te horen, en beschouwt deze als feedback, om de cliënt van dienst te kunnen zijn en de organisatie te kunnen verbeteren. Het klachtenmanagementbeleid is drieledig: als eerste adviseren we een cliënt contact op te nemen met diegene waarover hij/zij een klacht heeft. Als een cliënt dit lastig vindt, kan hij /zij daarbij bemiddeling vragen bij de Raad van Bestuur van 1nP. Daarnaast (en los van de vorige twee mogelijkheden), kan een cliënt een klacht voorleggen aan de (onafhankelijke) klachtencommissie van de Parnassia Groep. 1nP maakt sinds 2013 onderdeel uit van Parnassia Groep.

Als de klacht niet door 1nP kan worden opgelost hebben cliënten, naast de mogelijkheid om handhaving van hun rechten bij de burgerlijke rechter af te dwingen, de mogelijkheid om bij een onpartijdige en externe commissie hun recht te halen. 1nP is hiervoor aangesloten bij de Geschillencommissie. Ook heeft een cliënt de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de tuchtrechter, voor die gevallen waarin de cliënt het professioneel handelen van de hulpverlener wil laten beoordelen door een rechter.

Tevens is 1nP aangesloten bij de Stichting Patiëntenvertrouwenspersoon Geestelijke Gezondheidszorg. Ook hier kunnen 1nP cliënten met hun vragen of klachten terecht.

7 Het recht op medezeggenschap en goed bestuur

1nP heeft een cliëntenraad. In een overeenkomst hebben 1nP en de cliëntenraad de samenwerking vastgelegd. Het (verzwaard) adviesrecht, de bevoegdheden voor de cliëntenraad en de vergaderfrequentie met de Raad van Bestuur is hierin vastgelegd.

In het programma staat: "Met de betrokken organisaties van cliënten en zorgaanbieders hebben we afgesproken dat we bezien of bij deze onderwerpen het verzwaarde adviesrecht beter kan worden vervangen door een instemmingsrecht." Indien hierover helderheid is, zal 1nP deze afspraak volgen.

Tevens schrijft het programma zeven rechten voor de cliënt: "Om een serieuze gesprekspartner te kunnen zijn voor het bestuur is het nodig dat cliëntenraden regie krijgen over hun eigen budget. Cliëntenraden kunnen op basis van een, door henzelf opgestelde en door het bestuur gefiatteerde, begroting en werkplan zelfstandig beschikken over een toereikend budget. In de toelichting bij de wetgeving wordt verduidelijkt dat daarbij, indien de cliëntenraad dat wenst, in ieder geval middelen beschikbaar moeten worden gesteld voor een vergoeding voor de voorzitter, vergaderfaciliteiten, reiskosten externe vergaderingen, scholing, ondersteuning, inhuur expertise of van een lidmaatschap van een cliëntenorganisatie. Met de jaarlijkse begroting en het bijbehorende werkplan kan flexibel worden ingespeeld op de activiteiten die de cliëntenraad voor de komende periode voorziet. In de memorie van toelichting bij de wetgeving zal worden beschreven voor welke type activiteiten voldoende budget moet zijn."

De cliëntenraad en 1nP hebben in de overeenkomst afspraken gemaakt over vergoeding van gemaakte kosten. Hierin staan reiskosten en onkostenvergoeding opgenomen, en staat opgenomen dat de cliëntenraad altijd een beroep kan doen op extra vergoeding indien nodig.) bijv. voor bijscholing e.d.