

Toelichting op de algemene voorwaarden geestelijke gezondheidszorg

Wat zijn algemene voorwaarden?

Boekt u wel eens een reis? Bent u klant bij een bank? Dan heeft u te maken met algemene voorwaarden. Deze algemene voorwaarden regelen uw rechten als klant. Maar ook uw plichten. We noemen ze ook wel 'de kleine lettertjes'.

Er zijn nu ook algemene voorwaarden voor de geestelijke gezondheidszorg (GGZ). Daardoor weet u wat uw rechten en plichten in de zorg zijn. Deze rechten en plichten staan in het document *Algemene leveringsvoorwaarden geestelijke gezondheidszorg 2017*.

Wie hebben de algemene voorwaarden gemaakt?

De algemene voorwaarden zijn gemaakt door organisaties van zorgaanbieders en cliënten samen. Dat zijn: GGZ Nederland (de landelijke koepel van instellingen voor GGZ), het LPGGZ (het Landelijk Platform GGZ, van cliënten- en familieorganisaties), de NPCF (Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie) en de Consumentenbond.

Wie gebruiken de algemene voorwaarden?

Alle zorginstellingen die lid zijn van GGZ Nederland gebruiken de algemene voorwaarden. Riwis Zorg & Welzijn is lid van GGZ Nederland en gebruikt ze dus ook.

Wanneer gelden de voorwaarden?

De voorwaarden gelden bij ambulante zorg en bij verblijf. De voorwaarden gelden niet voor forensische zorg.

Waar kan ik de algemene voorwaarden vinden?

De algemene voorwaarden staan op de website van Riwis Zorg & Welzijn: www.riwis.nl. Het is een lange en lastige tekst. Daarom hebben we deze toelichting gemaakt.

Wat zijn uw rechten als cliënt?

De algemene voorwaarden geven u als cliënt veel rechten.

De belangrijkste zijn:

- U krijgt goede informatie over de zorg die de zorgaanbieder u kan geven. Deze informatie krijgt u op papier, mondeling of via de website.
- U en de instelling ondertekenen een zorgovereenkomst.
- Na de start van de zorg stelt u met uw begeleider een zorgleefplan op; daarin staat waar u samen aan gaat werken en hoe. Regelmatig bekijkt u samen of het zorgleefplan nog goed is, en of het moet worden aangepast. Als u ambulante begeleiding krijgt, gebeurt dat eens per jaar. Als u bij Riwis verblijft, twee maal per jaar.
- Uw begeleider legt alles wat voor u belangrijk is vast in een zorgdossier.

- De zorgaanbieder gaat zorgvuldig om met uw vertrouwelijke gegevens.
- U heeft recht op verantwoorde zorg van goede kwaliteit. De voorwaarden bepalen ook wat er moet gebeuren bij incidenten.
- Goede informatie over een afspraak is voor u belangrijk. De zorginstelling houdt zoveel mogelijk rekening met uw wensen.
- Krijgt u van meer mensen of organisaties zorg? De zorgaanbieder zorgt voor goede afspraken onderling en informeert u daarover.
- Als u bij de zorginstelling gaat verblijven, zorgt de instelling voor de meest geschikte ruimte voor u. Als dat mogelijk is, kunt u kiezen.
- Als u een andere verblijfsruimte wilt, kunt u daarom vragen. De instelling werkt hieraan mee, tenzij er belangrijke redenen zijn om dit niet te doen. U wordt daarover ingelicht.
- Als u tijdelijk afwezig bent blijft uw verblijfsruimte voor u beschikbaar.

Begrijpt u niet helemaal wat uw rechten zijn? U kunt Riwis altijd om uitleg vragen (Zorgservice, 0900-2424241).

Wat zijn uw plichten als cliënt?

U heeft niet alleen rechten. U heeft ook plichten. De belangrijkste zijn:

- U moet zich voordat u de zorgovereenkomst tekent legitimeren en uw zorgverzekeraar opgeven.
- U moet een contactpersoon opgeven, die in geval van nood gebeld kan worden.
- U moet de zorginstelling alle informatie en medewerking geven die nodig is om de afgesproken zorg te kunnen verlenen.
- U houdt zich aan de huisregels en aan veiligheidsvoorschriften (dit geldt als u bij de zorginstelling verblijft).
- U moet zorgen dat zorgverleners veilig hun werk kunnen doen (dit geldt als u thuis zorg krijgt).
- Als u een afspraak niet kunt nakomen, geeft u dat uiterlijk 24 uur van tevoren door, tenzij dat echt niet mogelijk is.
- Als u in de instelling verblijft, is het soms nodig dat u naar een andere ruimte verhuist. Dan wordt uw medewerking verwacht.
- Als u in de instelling verblijft, gaat u goed om met uw kamer of appartement. De begeleider kan u daarmee helpen als dat nodig is.

Begrijpt u niet helemaal wat uw plichten zijn? U kunt Riwis altijd om uitleg vragen (Zorgservice, 0900-2424241).

Naastbetrokkenen

Riwis vindt overleg en samenwerking met uw naastbetrokkenen (familie, partner, vrienden) belangrijk. Contact met uw naastbetrokkenen gebeurt in overleg met u.

Einde van de zorg

De zorg stopt doorgaans in onderling overleg. U kunt ook zelf de zorg opzeggen. De zorgaanbieder kan dat ook doen. Dan wordt de zorgovereenkomst beëindigd.

De zorgaanbieder mag niet zomaar stoppen met de zorg. In de algemene voorwaarden staat wanneer dat wel mag. Bijvoorbeeld als u zich niet aan de afspraken houdt terwijl de zorginstelling u daar al meerdere keren op heeft aangesproken.

In alle gevallen helpt de zorginstelling u bij het zoeken naar andere zorg, huisvesting, enzovoort (als dat nodig is). Dit binnen de mogelijkheden die de zorginstelling heeft. Als u overlijdt, eindigt de overeenkomst ook. De zorginstelling neemt dan onmiddellijk contact op met de door u opgegeven contactpersoon.

Wat kunt u doen als u een klacht heeft?

Vindt u dat Riwis niet doet wat er is afgesproken of voelt u zich niet juist behandeld? Probeer dan samen met de betrokken medewerker, eventueel met ondersteuning van een cliëntvertrouwenspersoon en of een leidinggevende, in een gesprek tot een te komen. Mocht dat niet lukken, dan kunt u gebruikmaken van onze klachtenprocedure.

U heeft deze informatie gekregen van:

Riwis Zorg & Welzijn
Zorgservice
Postbus 10230
7301 GE Apeldoorn
tel. 0900-2424241

Maart 2017