



LPGGz

Landelijk Platform GGz

Dé koepel voor
cliënten- en
familieorganisaties
in de geestelijke
gezondheidszorg

Postadres:

Postbus 13223
3507 LE Utrecht

Bezoekadres:

Maliebaan 87
3581 CG Utrecht

T (030) 236 37 65

F (030) 231 30 54

E info@platformggz.nl

I www.platformggz.nl

Postbank 1948735

KvK Utrecht 30213449

Datum: 12 februari 2013
Kenmerk: 13-014/cvdh/it
Onderwerp: Brief cliëntenraden over Algemene Leveringsvoorwaarden ggz

Geachte heer, mevrouw,

Per 1 januari 2013 zijn de algemene tweezijdige leveringsvoorwaarden in de ggz verplicht voor alle ggz-instellingen die lid zijn van de branchevereniging GGZ Nederland. Het Landelijk Platform GGz brengt u via deze brief graag op de hoogte van de totstandkoming van deze algemene tweezijdige leveringsvoorwaarden en welke inhoudelijke voordelen volgens ons ontstaan door deze algemene tweezijdige voorwaarden.

Versterken rechtspositie patiënten en familie in de ggz

Patiëntenorganisaties hebben het initiatief genomen om de positie van patiënten en familie te versterken door het opstellen van tweezijdige algemene leveringsvoorwaarden. Ook het ministerie van VWS streeft er naar in het kader van meer marktwerking in de gezondheidszorg deze positie te verstevigen. Patiënten en familie zullen meer invloed moeten kunnen uitoefenen op de kwaliteit van de zorg. Daarnaast is het nodig om de rechten van patiënten te versterken. In aanvulling op bestaande wetgeving zoals de Kwaliteitswet, de Wet Medezeggenschap en de Wet Klachtrecht, waren ook de *eenzijdige* leveringsvoorwaarden van GGZ Nederland van kracht. Deze voorwaarden waren uitsluitend vanuit de optiek van de aanbieder geschreven. Iedere aanbieder kon deze voorwaarden bovendien naar eigen inzicht aanpassen. De rechten en plichten van patiënten waren hierdoor onduidelijk.

Achterbanraadpleging

In 2008 is overleg gestart in diverse branches zoals ziekenhuizen, de verpleging en verzorging en in de ggz om te komen tot tweezijdige leveringsvoorwaarden, waarbij het cliënt- en familieperspectief is meegenomen. Dit overleg van de Consumentenbond en patiëntenorganisaties met de brancheorganisaties over de al algemene voorwaarden vindt altijd plaats met medewerking van de SER. De Consumentenbond heeft voor het traject in de ggz samenwerking gezocht met het Landelijk Platform ggz en GGZ Nederland. De leveringsvoorwaarden zijn in goed overleg met deze organisaties tot stand gekomen. Via het Landelijk Platform GGz zijn diverse bijeenkomsten georganiseerd voor de achterban van cliënten en familie in de ggz om mee te denken en betrokken te zijn bij de totstandkoming van de voorwaarden. De input die het LPGGz via haar achterban gekregen heeft is inzet geweest voor de onderhandelingen met GGZ Nederland. Daarnaast hebben de lidorganisaties van het LPGGz meegedacht en ingestemd met deze voorwaarden.



LPGGz

Landelijk Platform GGZ

Draagvlak

Per juli 2012 zijn de algemene voorwaarden door de besturen van de Consumentenbond, het LPGGz en GGZ Nederland goedgekeurd. Per 1 januari 2013 zijn deze voorwaarden verplicht en bindend voor zorgaanbieders die lid zijn van GGZ Nederland, zowel de kortdurende als de langdurende zorg. Ook de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF) onderschrijft deze algemene *tweezijdige* voorwaarden in de ggz en ondersteunt deze brief.

Afdwingbare rechten

Voor de patiënt is door de rechtsgeldigheid van de tweezijdige voorwaarden de mogelijkheid ontstaan om afspraken die door de zorgaanbieder niet worden nagekomen af te dwingen bij een laagdrempelige geschillencommissie. Deze commissie kan bindende uitspraken doen, naast de optie om naar de rechter te stappen. De algemene voorwaarden bieden volgens de Consumentenbond en betrokken patiëntenorganisaties duidelijke verbeteringen ten opzichte van de oude situatie.

Aandacht voor familie en naastbetrokkenen

De zorginstelling moet duidelijke afspraken maken met de familie- en/of naastbetrokkenen, bijvoorbeeld over de mate waarin zij betrokken worden bij de zorg. Ook hebben ze recht op algemene informatie over het zorgtraject en wordt vastgelegd welke ondersteuning de familie/naastbetrokkenen zelf nodig hebben bijvoorbeeld in de thuissituatie.

Verbeterde informatievoorziening

Door de informatievoorziening te faseren krijgt de patiënt begrijpelijke en relevante informatie op het moment dat hij of zij dit nodig heeft. Naast mondelinge informatie moet hier ook schriftelijke informatie over worden gegeven (denk aan folders, informatie op de website).

Zorg op afstand

Nieuwe trend in de ggz is het verlenen van zorg op afstand, zoals therapie via internet. De algemene voorwaarden regelen dat er in die gevallen duidelijke afspraken gemaakt worden met de patiënt over het contact tussen zorgverlener en patiënt, informatie-uitwisseling en medicijngebruik.

Afspraken bij ketenzorg – wie is aanspreekpunt

Als meerdere zorginstellingen of zorgverleners betrokken zijn bij de behandeling, moet voor de patiënt duidelijk zijn wie het eerste aanspreekpunt is bij de behandeling en wie de coördinatie heeft. Daarnaast is het essentieel dat zorgverleners onderling goed op de hoogte zijn van het zorgtraject en tijdig relevante informatie uitwisselen.

Kwaliteit van zorg en veiligheid

De zorginstelling levert verantwoorde zorg op basis van goed zorgverlenerschap. Denk aan doeltreffende en doelmatig zorg, patiëntgericht en afgestemd op de reële behoefte van de patiënt. De zorg moet tegelijkertijd borg staan voor de veiligheid van patiënten en zorgverleners. De zorginstelling heeft een systeem ter waarborging van veilige zorg waaronder een veiligheidsmanagement systeem en een systeem voor van een veilig medicatiebeleid.

Geschillencommissie

De zorginstellingen zijn verplicht om zich aan te sluiten bij een geschilleninstantie die bindende uitspraken kan doen wanneer klachten van de patiënt niet of onvoldoende worden opgelost door de zorginstelling. Ggz-instellingen zijn per 1 januari van dit jaar *verplicht* om aangesloten te zijn bij de geschillenregeling zorginstellingen. Tot eind 2012 waren slechts enkele instellingen ingeschreven bij de Geschillencommissie, waardoor de gang naar de geschillencommissie voor het overgrote deel van patiënten niet openstond.



LPGGz

Landelijk Platform GGz

Op basis van deze algemene voorwaarden kan men bij alle bij GGZ-Nederland aangesloten zorginstellingen nu een beroep doen op de geschillencommissie in het geval van materiële schade.

Overige pluspunten:

- duidelijkheid rond het opstellen en de inhoud van een zorgplan;
- helderheid rondom het omgaan met second opinion;
- omgaan met incidenten die de cliënt schade opgeleverd hebben of kunnen hebben;
- privacy van patiënten, ook ten aanzien van de mogelijkheden van de zorgaanbieder kast of kamer van de cliënt die in de zorginstelling verblijft, te betreden;
- regeling nazorg door de instelling na beëindiging van de overeenkomst.

De algemene voorwaarden bieden bij problemen tussen zorgaanbieder en patiënt kortom een goed kader. Belangrijker is nog dat rechten en plichten aan beide zijden worden ingevuld, daarbij ook invulling gevend aan bestaande tekortkomingen in de rechten van de zorggebruiker, verduidelijking van wettelijke rechten en oplossingen voor in de praktijk levende problemen.

Adviesrecht cliëntenraden

Volgens de Wmcz artikel 3 heeft u recht van advies. Wij hopen u door middel van deze brief voldoende te hebben geïnformeerd over de voorwaarden en de verbeteringen die dit oplevert. Wij hopen op een positief advies van uw raad om de implementatie van deze algemene voorwaarden mogelijk te maken.

Evaluatie

De algemene voorwaarden zullen periodiek worden geëvalueerd. Door toepassing in de praktijk kunnen verbeterpunten aan het licht komen, waardoor de algemene voorwaarden moeten worden aangepast. Graag vernemen wij uw opmerkingen, vragen, onduidelijkheden of knelpunten bij de implementatie van de algemene voorwaarden in de praktijk. Wij zullen deze input gebruiken bij de eerstvolgende evaluatie zodat we tot verbeteringen kunnen komen. U kunt hiervoor contact opnemen met: c.vanderhoeven@platformggz.nl.

Wij hopen u met bovenstaande nader te hebben geïnformeerd. Voor aanvullende vragen of overleg kunt u ons natuurlijk altijd benaderen.

Mede namens de Consumentenbond,

Marjan ter Avest

Directeur Landelijk Platform GGz