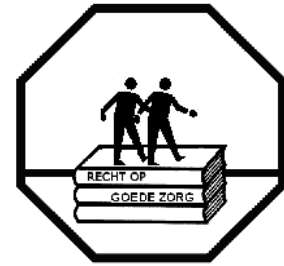


Hoofdstuk 7

Dit hoofdstuk gaat over: het recht op goede zorg



In dit hoofdstuk vind je een antwoord op de volgende vragen.

1. Wat is goede zorg?
2. Wat weegt zwaarder, goede zorg of informatie?
3. Wat weegt zwaarder, goede zorg of zeggenschap?
4. Wat weegt zwaarder, goede zorg of geheimhouding?
5. Wat weegt zwaarder, goede zorg of privacy?
6. Wat weegt zwaarder, goede zorg of vrijheid?
7. Hoe beslist de begeleider welk recht zwaarder weegt?
8. Zitten er grenzen aan het recht op goede zorg?
9. Wat is bemoeizorg?

De woorden die *schuin* staan, worden uitgelegd in de woordenlijst achterin dit hoofdstuk.

Inleiding

Dit is het hoofdstuk Recht op goede zorg van de site rechten van cliënt.

De tekst gaat over de rechten van cliënten van zorginstellingen. Mensen met een beperking die ondersteuning krijgen van een zorginstelling.

In dit hoofdstuk staan antwoorden op een heleboel vragen. Vragen die te maken hebben met je rechten.

We hebben geprobeerd zo weinig mogelijk moeilijke woorden te gebruiken.

Soms staan er toch wat moeilijke woorden tussen.

Deze woorden staan schuin gedrukt.

Dan vind je een uitleg van dat woord in de lijst met moeilijke woorden.

Achterin het hoofdstuk kun je een lijst met moeilijke woorden vinden.

In deze tekst lees je iedere keer het woord 'hij'.

Je kunt dan denken dat dit boek alleen over mannen gaat.

Dat is beslist niet waar.

Als wij schrijven 'hij' dan bedoelen wij daarmee 'hij' of 'zij'.

Hij kan dan dus zowel een man als een vrouw zijn.

Wanneer wij iedere keer hij of zij moeten schrijven is dat niet prettig lezen.

Het opzoekboek geeft veel antwoorden.

Maar niet alle antwoorden staan in dit boek.

Dat is omdat iedere situatie anders is.

En omdat de wettekst bepaalt wat precies je rechten zijn.

Om te weten hoe het precies met jouw rechten zit,

kun je het beste, met deze tekst in je hand,

gaan praten met je begeleider.

Of met iemand anders die jij vertrouwt.

Dan kun je samen uitzoeken hoe het zit met jouw recht.

Veel succes met je rechten!

Even voorstellen...



Ik heb wel ondersteuning nodig.

Ik ben Ilse, de cliënt.



Dit is mijn begeleider.

1. Wat is het recht op goede zorg?



Het recht op goede zorg betekent dat begeleiders goed voor cliënten moeten zorgen.

Begeleiders moeten goede zorg geven.

Daarom hebben cliënten soms minder informatie of minder zeggenschap of minder *privacy* of minder vrijheid.

Je begeleider moet samen met jou goed kijken wat goede zorg is.

Goede zorg is:

- ≡ veilig: de cliënt moet geen gevaar lopen juist doordat hij zorg krijgt.
- ≡ doeltreffend: begeleiders moeten die ondersteuning geven die de cliënt nodig heeft.
- ≡ doelmatig: begeleiders moeten niet te weinig en niet teveel ondersteuning geven aan de cliënt.
- ≡ cliëntgericht: begeleiders moeten de ondersteuning zo geven dat het past bij de cliënt.
- ≡ op tijd: begeleiders moeten ondersteuning geven op het moment dat de cliënt de ondersteuning nodig heeft.
- ≡ afgestemd op de reële behoefte van de cliënt: dat betekent dat de cliënt de ondersteuning moet krijgen die hij echt nodig heeft.
- ≡ gebruikmakend van passende hulpmiddelen: als er hulpmiddelen bestaan om de cliënt goed te ondersteunen, moet de begeleider die gebruiken.

De zorg die jij krijgt, staat in je *ondersteuningsplan*.

In je ondersteuningsplan staat wat jij samen met je begeleiders goede zorg voor jou vinden.

Het kan zijn dat jij vindt dat je geen goede zorg krijgt.

Praat hier dan over met je begeleider.

Of met iemand die je vertrouwt.

2. Wat weegt zwaarder, goede zorg of informatie?



Jouw recht op informatie weegt zwaarder als jij dat wilt.
Behalve als je door de informatie gevaar loopt.
Of als je anderen in gevaar brengt.
Of als je heel ernstig nadeel van de informatie ondervindt.

Het kan zijn dat goede zorg zwaarder weegt dan je recht op informatie.

De begeleider geeft je dan geen informatie.

Hij mag dat besluit niet alleen nemen.

Hij moet daarover overleggen met anderen.

Hij moet die informatie dan wel aan jouw *vertegenwoordiger* vertellen.

Als de begeleider denkt dat het niet meer gevaarlijk is om het jou te vertellen, moet hij het als nog vertellen.

De begeleider moet in je ondersteuningsplan zetten dat hij informatie voor je heeft achtergehouden.

Hij moet ook opschrijven welke reden hij daarvoor heeft.

Je kunt ook leren om beter met informatie om te gaan.

Goede zorg betekent ook dat de begeleider jou daarbij helpt.

Goede zorg is ook uitproberen of je al beter met informatie kan omgaan.

Een voorbeeld:

De dokter heeft gebeld met de uitslag van het onderzoek.

Hij heeft de informatie doorgegeven aan mijn begeleider.

Ik vind het heel spannend.

Maar toch heb ik recht op die informatie.

Mijn begeleider gaat het mij vertellen.

De begeleider moet goed de tijd nemen voor het gesprek.

En de informatie zo uitleggen dat ik het begrijp.

Het is vervelend dat ik die nacht slecht slaap.

De volgende dag ben ik heel moe en gespannen.

De begeleider moet me dan heel goed ondersteunen.

Mijn recht op informatie is belangrijker dan het nadeel van slecht slapen en gespannen zijn.

De begeleider beslist wat het zwaarste weegt:

Goede zorg of jouw recht op informatie.

De begeleider moet hierover overleggen met anderen.

De begeleider moet jou dat goed uitleggen.

Of als dat niet kan, moet de begeleider het aan je vertegenwoordiger vertellen.

Als je het niet met je begeleider eens bent, kun je daarover klagen.

In hoofdstuk 2 'Recht op informatie' lees je meer hierover.

3. Wat weegt zwaarder, goede zorg of zeggenschap?



Jouw zeggenschap weegt zwaarder.

Behalve als je voor een keuze *wilsonbekwaam* bent.

Of als je keuze voor jou ernstig nadeel geeft.

En als het door je keuze gevaarlijk is voor jou of anderen.

Het kan zijn dat goede zorg zwaarder weegt dan jouw zeggenschap.

Dan kiest de begeleider voor jou.

Hij moet je dan vertellen dat hij voor jou het besluit neemt.

Hij moet dan kiezen wat dicht bij jouw eigen keuze ligt.

En vertellen wat hij voor jou beslist heeft.

De begeleider moet in je ondersteuningsplan zetten dat hij een keuze voor jou heeft gemaakt.

Hij moet ook opschrijven welke reden hij daarvoor heeft.

Een voorbeeld:

Ik heb 's ochtends nooit zin in eten.

Ik wil daarom niet ontbijten.

De begeleider vindt dat ongezond.

Hij zegt dat ik moet ontbijten.

Misschien is niet ontbijten niet zo gezond.

Dat begrijp ik wel maar ik vind dat niet zo belangrijk.

En ik loop geen gevaar.

En het is niet heel nadelig voor me.

Daarom weegt mijn recht op zeggenschap zwaarder.

En mag ik zelf de keuze maken om niet te ontbijten.

De begeleider moet me wel informeren over de nadelen.

Maar ik mag zelf kiezen.

De begeleider beslist wat het zwaarste weegt:

Goede zorg of jouw recht op zeggenschap.

Hij mag dat besluit niet alleen nemen.

Hij moet daarover overleggen met anderen.

De begeleider moet jou dat goed uitleggen.

De begeleider moet dat ook bespreken met je vertegenwoordiger.

Als je het niet met je begeleider eens bent, kun je daarover klagen.

In hoofdstuk 3 'Recht op zeggenschap' lees je meer hierover.

4. Wat weegt zwaarder, goede zorg of geheimhouding?



Jouw recht op geheimhouding weegt zwaarder als jij dat wilt.
Behalve als het voor goede zorg nodig is dat anderen weten wat er met jou aan de hand is.
Als het niet vertellen gevaarlijk is voor jou of voor anderen.
Of als het niet vertellen voor jou ernstig nadeel geeft.

De begeleider moet jou vertellen dat hij met anderen gaat praten over jou.
Je kunt er ook voor kiezen dat je het zelf vertelt aan de anderen.
Hij mag niet meer vertellen over jou dan echt nodig is.
Nodig om het gevaar af te wenden of ernstig nadeel te voorkomen.

De begeleider moet in je ondersteuningsplan zetten dat hij informatie over jou aan anderen heeft verteld.

Hij moet ook opschrijven welke reden hij daarvoor heeft.

Een voorbeeld:

Ik heb een *tatoeage* laten zetten.

Ik laat de tatoeage aan mijn begeleider zien.

Ik zeg erbij dat ik niet wil dat hij het verder vertelt.

Het recht op geheimhouding weegt zwaarder.

De begeleider heeft geen goede reden om het wel aan anderen te vertellen.

Het kan gebeuren dat de tatoeage gaat ontsteken.

En dat de begeleiders moeten helpen de wond te verzorgen.

Dan heeft de begeleider een goede reden om het wel aan de andere begeleiders te vertellen

Als de wond niet verzorgd wordt, is dat gevaarlijk voor mij.

De begeleider beslist wat het zwaarste weegt:

Goede zorg of jouw recht op geheimhouding.

Hij mag dat besluit niet alleen nemen.

Hij moet daarover overleggen met anderen.

De begeleider moet jou dat goed uitleggen.

Als dat niet kan, moet de begeleider het bespreken met je vertegenwoordiger.

Als je het niet met je begeleider eens bent, kun je daarover klagen.

In hoofdstuk 4 'Recht op geheimhouding' lees je meer hierover.

5. Wat weegt zwaarder, goede zorg of privacy?



Jouw privacy weegt zwaarder als jij dat wilt.

Behalve als de goede zorg nodig is om te voorkomen dat het voor jou of anderen gevaarlijk wordt.

Of als je keuze voor jou ernstig nadeel geeft.

Het kan zijn dat de begeleider vindt dat goede zorg nodig is.

Dan hoeft hij zich niet aan jouw recht op privacy te houden.

Hij moet jou wel zoveel mogelijk je privacy geven.

Hij moet daarover met jou overleggen.

De begeleider moet dat in je ondersteuningsplan zetten.

Hij moet opschrijven dat hij zich niet aan jouw recht op privacy houdt om goede zorg te kunnen geven.

Hij moet ook opschrijven welke reden hij daarvoor heeft.

Een voorbeeld:

Ik ben erg verdrietig en somber.

Ik wil alleen zijn.

De begeleider klopt aan mijn deur.

Hij wil me komen troosten.

Hij denkt dat het niet goed voor me is om alleen te zijn.

Ik snap wel dat het fijn is om getroost te worden.

Maar ik wil nu echt liever alleen zijn.

En er is geen gevaar als ik alleen blijf.

En ook geen ernstig nadeel.

Mijn recht op privacy weegt dus zwaarder.

De begeleider mag niet mijn kamer in komen.

Het kan zijn dat ik als ik verdrietig ben mezelf pijn ga doen.

Dat is heel nadelig voor mij.

Dan zou de begeleider wel naar binnen mogen.

Dan weegt de goede zorg zwaarder dan mijn privacy.

De begeleider beslist wat het zwaarste weegt:

Goede zorg of jouw recht op privacy.

Hij mag dat besluit niet alleen nemen.

Hij moet daarover overleggen met anderen.

De begeleider moet jou dat goed uitleggen.

Als dat niet kan, moet je begeleider het met je vertegenwoordiger bespreken.

Als je het niet met je begeleider eens bent, kun je daarover klagen.

In hoofdstuk 5 'Recht op privacy' lees je meer hierover.

6. Wat weegt zwaarder, goede zorg of vrijheid?



Jouw vrijheid weegt zwaarder als jij dat wilt.

Behalve als de goede zorg nodig is om te voorkomen dat het voor jou of anderen gevaarlijk wordt.

Of als je keuze voor jou ernstig nadeel geeft.

Het kan zijn dat goede zorg nodig is.

Dan mag de begeleider jou in je vrijheid beperken.

Dat mag alleen binnen de regels van de wet.

Alleen als jij een *Rechtelijke machtiging* hebt.

Of als je *In bewaring stelling* hebt.

Of als je een *BOPZ - indicatie* hebt.

De begeleider moet je zo min mogelijk in je vrijheid beperken.
Hij moet daarover met jou overleggen.
Hij moet het ook aan je vertegenwoordiger vertellen.

De begeleider moet in je ondersteuningsplan zetten dat hij jouw vrijheid heeft beperkt om goede zorg te kunnen geven.
Hij moet ook opschrijven welke reden hij daarvoor heeft.

Een voorbeeld:

Ik ben erg gespannen.
Vaak loopt het dan mis als ik niet de juiste ondersteuning krijg.
In mijn ondersteuningsplan staat wat dat voor mij is.
Mijn begeleidster stuurt me naar mijn kamer.
Op mijn kamer staat een grote boksbal.
Door daar tegenaan te slaan, word ik weer rustiger.
Daar heb ik niet altijd zin in.
Maar het is wel heel goed voor me.
Als ik dat niet doet gaat het mis op de groep.
Dan moeten twee begeleiders me naar de speciale rustruimte trekken.
Dat is heel vervelend.
Daarom mag de begeleidster mijn vrijheid beperken.
Zij mag me naar mijn kamer sturen.
Na afloop praten we er samen over.

De begeleider beslist wat het zwaarste weegt:

Goede zorg of jouw recht op vrijheid.

Hij mag dat besluit niet alleen nemen.

Hij moet daarover overleggen met anderen.

De begeleider moet jou dat goed uitleggen.

De begeleider moet het ook met je vertegenwoordiger bespreken.

Als je het niet met je begeleider eens bent, kun je daarover klagen.

In hoofdstuk 6 'Recht op vrijheid' lees je meer hierover.

7. Hoe beslist de begeleider welk recht zwaarder weegt?



Jij hebt recht op goede zorg.

Begeleiders moeten zorgen dat je geen gevaar loopt.

Begeleiders moeten voorkomen dat je ernstig benadeeld wordt.

Je hebt ook recht op informatie en zeggenschap.

En je hebt recht op geheimhouding, privacy en vrijheid.

Begeleiders moeten weten wat de rechten van cliënten zijn.

Het kan zijn dat je minder informatie krijgt, of minder zeggenschap of minder privacy of minder vrijheid.

Dat kan alleen bij gevaar of ernstig nadeel.

Een voorbeeld:

Ik was de hele avond naar de club.
Die avond heeft mijn begeleider telefoon gekregen.
Mijn moeder ligt in het ziekenhuis.
Het is gelukkig niet heel ernstig.
Maar ik kan niet goed met slecht nieuws omgaan.
En door dit slechte nieuws word ik waarschijnlijk heel boos.
En ga ik waarschijnlijk om me heen slaan en schoppen.
Ik heb recht op de informatie over mijn moeder.
Maar de begeleider besluit het me niet te vertellen.
Hij denkt dat ik te moe bent om de informatie te krijgen.
Hij denkt dat hij me nu niet goed kan ondersteunen.

De begeleider mag je je recht niet als straf afnemen.
De begeleider mag je niet meer van je recht afnemen dan nodig is.
Het moet wel het doel bereiken dat de begeleider wil bereiken.
De begeleider mag je je recht niet langer afnemen dan nodig.

De volgende ochtend ben ik goed uitgerust.
Dan vertelt de begeleider me het slechte nieuws.
Hij ondersteunt me goed.
Daardoor hoef ik niet boos te worden.
Ik vind het wel heel naar.
Ik spreek af dat ik vanmiddag bij mijn moeder op bezoek ga.

De begeleider mag dat niet zomaar beslissen welk recht zwaarder weegt. Hij moet met anderen overleggen.
Met andere begeleiders en met de vertegenwoordiger.
Als het kan, moet de begeleider ook met de cliënt overleggen.

8. Zitten er grenzen aan het recht op goede zorg?



Iedereen heeft recht op goede zorg.

Maar dat betekent niet dat de zorg die je krijgt altijd helemaal goed is.

Er zitten grenzen aan het recht op goede zorg.

De eerste grens bepaal je zelf.

Jij moet zelf meewerken aan de zorg die je krijgt.

Als jij niet goed meewerkt, is de zorg minder goed.

Een voorbeeld:

Goede zorg is voor mij dat ik me aan mijn dieet houd.

Maar dat vind ik heel vervelend.

Dus soms eet ik dingen die ik eigenlijk niet mag eten.

Ik doe dat stiekem.

De begeleider weet dus niet dat mijn zorg minder goed is.

Een andere grens zit in de mogelijkheden van de *zorginstelling*.
De begeleider kan niet alles tegelijk.
Hij moet ook goede zorg geven aan andere cliënten.
Het kan zijn dat de plek waar je woont niet zo goed is voor jou.
Bijvoorbeeld omdat het daar te druk is.
Of dat je je niet altijd veilig voelt omdat een andere cliënt boos is.
Het kan zijn dat jij de zorg op een ander moment krijgt dan jij wilt.
Omdat een andere cliënt de zorg dan harder nodig heeft.

Een voorbeeld:

Als ik uit mijn werk kom, voel ik me altijd erg onrustig.
Ik zou dan graag samen met de begeleider wat drinken.
Dan kan ik vertellen over mijn dag.
En dan verdwijnt mijn onrust.
Maar mijn begeleider heeft daar geen tijd voor.
Want de andere cliënten komen dan ook thuis.
Daarom ga ik altijd naar mijn kamer als ik uit mijn werk kom.
Dan drink ik alleen een kopje thee.
Dat is niet zo fijn als samen.
Maar het werkt wel.
Na de thee ga ik dan naar de huiskamer.
En dan vertel ik over mijn dag aan de begeleider.

Het kan zijn dat jij vindt dat je geen goede zorg krijgt.
Dan is het belangrijk dat je dit bespreekt met je begeleider.
Je kunt er ook over praten met je familie of met vrienden.
Of met de *cliëntenvertrouwenspersoon*.

9. Wat is bemoeizorg?



Niet iedere cliënt kan goed naar zichzelf kijken.
Het kan lastig zijn om te zien wat je niet zo goed kan.
Je denkt dat je het wel kan.
Of je wilt niet weten dat je iets niet goed kan.
Omdat je het heel graag wil.

De begeleider ziet dat soms wel.
Hij wil jou helpen maar jij wilt geen hulp.
Omdat jij vindt dat je dat niet nodig hebt.

Dan bemoeit de begeleider zich met jou.
Hij geeft jou zorg die jij niet nodig vindt.
Of hij overlegt met anderen en houdt zich niet aan je recht op
geheimhouding.

Dat noemen we bemoeizorg.

Dat mag alleen als de hulpverleners en je vertegenwoordiger het eens zijn.

Als iedereen ziet dat je wel hulp nodig hebt.

Alleen jij ziet dat niet.

Bemoeizorg mag alleen als er voor jou gevaar dreigt.

Of als het voor jou heel nadelig is.

Dan is het goede zorg.

Een voorbeeld:

Het gaat niet goed met mij.

Ik heb geen werk meer.

En ik lig vaak de hele dag op bed.

Ik heb ook al een hele tijd mijn huur niet meer betaald.

De huisbaas zegt dat ik moet betalen.

Anders zet hij me volgende maand op straat.

Ik denk dat het allemaal wel mee zal vallen.

Mijn begeleider en de huisbaas hebben een afspraak.

Ze overleggen samen als ze denken dat dit echt nodig is.

De huisbaas heeft aan mijn begeleider verteld dat ik de huur niet betaald hebt.

Ik ben daar boos over.

Ik heb toch recht op geheimhouding.

Mijn begeleider legt uit dat de huisbaas het verteld heeft omdat er echt een groot probleem is.

Als ik de huur niet betaal, word ik echt mijn huis uit gezet.

Ik ben daar wel van geschrokken.

Ik dacht dat ik mijn huis niet uit hoefde.

Maar mijn begeleider wil me wel helpen.

Samen kijken we naar oplossingen.

Door de hulp van mijn begeleider kan ik de huur toch op tijd betalen.

Achteraf is het toch goed dat de huisbaas het heeft verteld.

Moeilijke woorden in hoofdstuk 7

Privacy

Iets voor jezelf, privé.

Bijvoorbeeld informatie die alleen voor jou is.

Dat noemen we ook wel informationele privacy of geheimhouding.

Of je eigen ruimte. Een eigen plek waar je alleen kunt zijn.

Dat noemen we ook wel ruimtelijke privacy.

Vertegenwoordiger

Degene die namens de cliënt meedenkt over de zorg en dienstverlening die de cliënt krijgt.

De vertegenwoordiger kan zo nodig voor de cliënt beslissen.

Ondersteuningsplan

Het plan waarin opgeschreven wordt hoe de begeleiding en ondersteuning van een cliënt eruit gaat zien.

Dit plan heet ook wel begeleidingsplan of zorgplan, behandelplan, handelplan, persoonlijk plan, verpleegplan, werkplan, groeiplan, OP, dat is de afkorting voor ondersteuningsplan,

POP, dat is de afkorting voor persoonlijk ondersteuningsplan,

COP, dat is de afkorting van cliëntondersteuningsplan,

IP, dat is de afkorting van individueel plan,

IOP, dat is de afkorting van individueel ondersteuningsplan.

Wilsonbekwaam

Iemand is wilsonbekwaam als hij de voordelen en de nadelen van een besluit niet goed begrijpt.

Als hij de gevolgen van een besluit niet goed kan overzien.

Tatoeage

Een tekening met inkt op je huid als versiering die niet vanzelf weer weggaat.

Rechtelijke machtiging (RM)

Bij een Rechtelijke Machtiging geeft de rechter toestemming dat een cliënt tegen zijn zin wordt opgenomen.

In Bewaring Stelling (IBS)

In Bewaring Stelling betekent dat een cliënt tegen zijn zin wordt opgenomen in een zorginstelling.

Dat kan alleen als de cliënt onmiddellijk gevaar loopt.

BOPZ - indicatie

Als het nodig is dat de cliënt wordt opgenomen maar hij kan zelf niet vertellen of hij wil worden opgenomen.

Omdat het dat niet goed begrijpt.

Zorginstelling

De organisatie die zorg- en dienstverlening organiseert.

Ook wel instelling of zorgaanbieder genoemd.

Bijvoorbeeld een woonvorm of een activiteitencentrum.

Cliëntenvertrouwenspersoon

Iemand met wie cliënten kunnen praten als er een probleem is met de zorg of begeleider.

Samen kijken zij welke oplossing er gevonden kan worden.