

Publicatie: Journaal Ggz en Recht
Aflevering: 2020/4
Vindplaats: 2020/43
Publicatiedatum: 20 juli 2020
Auteurs: (10)/(2e)

Advies en bijstand van de pvp tijdens coronamaatregelen: zorgen om rechtsbescherming

Clënten in de ggz die met dwang en drang kunnen worden geconfronteerd hebben recht op advies en bijstand van een patiëntenvertrouwenspersoon (pvp). Het is de wettelijke taak van pvp'en om individuele cliënten te ondersteunen in het realiseren van hun rechtspositie en tekortkomingen binnen ggz-instellingen die daaraan afbreuk doen te melden bij de IGJ.

Een belangrijke pijler van het patiëntenvertrouwenswerk is laagdrempeligheid. Een cliënt moet op eenvoudige wijze contact kunnen leggen met een pvp. Om deze toegankelijkheid te borgen zijn pvp'en normaliter in de ggz-instelling aanwezig en makkelijk benaderbaar, geven ze voorlichting op afdelingen om zichzelf te introduceren bij cliënten en gaan ze mee naar klachtzittingen en gesprekken met behandelaren. Vanwege het coronavirus heeft de Stichting PVP, de werkgever van pvp'en, haar dienstverlening aan cliënten conform de RIVM-richtlijnen aan moeten passen. Dat betekent concreet dat de pvp minder of geheel niet aanwezig kon zijn in de instelling. Pvp'en werkten zoveel mogelijk vanuit huis, waarbij zij steeds de focus bleven houden op het uitvoeren van hun wettelijke taak.

Nieuwe, creatieve wegen

Om de drempel voor cliënten zo laag mogelijk te houden, verliep het contact veelal via de telefoon, videobellen, chat en e-mail. Klachtzittingen werden telefonisch, schriftelijk of via beeldbellen gehouden. Pvp'en kwamen met verrassende oplossingen, zoals het opnemen van een podcast, om hun cliënten toch zo goed mogelijk bijstand en advies te kunnen bieden. Door het delen van tips en tricks met collega's werden snel nieuwe, creatieve wegen gevonden om cliënten te bereiken. Pvp'en deden daarbij een extra beroep op zorgverleners om cliënten te kunnen ondersteunen.

Wanneer het toch niet mogelijk was om op afstand een cliënt te ondersteunen bij een dringende vraag of klacht, dan ging de pvp in overleg met de zorgaanbieder om te bekijken of er persoonlijk contact kon plaatsvinden binnen de instelling.

De ervaring van de pvp'en is dat ze, ondanks alle inspanningen, minder laagdrempelig bereikbaar zijn wanneer ze niet in de instelling aanwezig zijn. De mondige cliënten en cliënten die de pvp al kennen zoeken vaak wel contact met een pvp, maar de meest kwetsbare cliënten lijken op deze wijze minder goed bereikt.

Zorgen om de rechtspositie

Ggz-instellingen nemen maatregelen gericht op de bestrijding van de coronapandemie. Dit kan voor cliënten impliceren dat ze de afdeling niet of alleen onder begeleiding mogen verlaten, dat ze geen of slechts beperkt bezoek mogen ontvangen of dat ze niet met verlof mogen. Uit een inventarisatie onder pvp'en blijkt dat het landelijke beeld is dat in elke ggz-instelling dergelijke maatregelen aan de orde zijn, maar dat de mate van de beperkingen varieert. Er lijkt daarbij sprake van enige willekeur.

Individuele beperkingen van grondrechten kunnen gebaseerd worden op bijvoorbeeld de Wvvgz of de Wet publieke gezondheid. In de praktijk blijkt het echter vaak te gaan om collectieve beperkingen die op alle cliënten op de afdeling of in de instelling van toepassing zijn. Met het oog op de coronapreventie kunnen degelijke beperkingen wenselijk en

24-7-2020

Legal Intelligence

aangewezen zijn. Echter, de juridische borging van dergelijke collectieve maatregelen (die grondrechten beperken) is problematisch.

Cliënten benaderden pvp'en met vragen en klachten over deze beperkingen. Het is niet altijd duidelijk op welke wijze en op welke plek cliënten hun klachten over de beperkingen bespreekbaar kunnen maken of kunnen laten toetsen. Pvp'en gingen hierover het gesprek aan met instellingsmedewerkers en ondersteunden individuele cliënten bij het indienen van klachten hierover bij de klachtencommissie. Hier werd door zorgverleners en klachtencommissies verschillend op gereageerd. Waar voor sommige cliënten de beperkingen werden opgeheven, werden ze bij andere cliënten gecontinueerd onder verwijzing naar de bestrijding van de pandemie.

De cijfers

Uit de cijfers van de Stichting PVP blijkt dat er een lichte daling (4%) te zien is in het aantal vragen en klachten waarmee cliënten bij de pvp aankloppen. Cliënten bijstaan bij een formele klachtenprocedure is in de afgelopen periode met een derde afgenomen. De vraag is echter of deze daling gerelateerd is aan de coronamaatregelen of dat de implementatie van de Wvvgz daar van invloed op is. Het is nog te vroeg om deze cijfers te kunnen duiden.

De situatie nu

Inmiddels is de Stichting PVP zich aan het oriënteren op een voorzichtige 'lock-out' van het vertrouwenswerk. Pvp'en zullen, conform overheidsrichtlijnen, nog steeds zo veel mogelijk vanuit huis werken. Echter, daar waar het voor de kwaliteit van de pvp-dienstverlening nodig en mogelijk is, gaan pvp'en weer deels op locatie aan de slag. Uiteraard met inachtneming van de richtlijnen van het RIVM en in afstemming met de cliënt en de zorgaanbieder. Dit zal niet alleen de laagdrempelige bereikbaarheid van de pvp ten goede komen, maar ook het zicht op de gevolgen van de coronamaatregelen én de implementatie van de Wvvgz op de rechtspositie van intramurale ggz-clieuten vergroten.

(10)(2e)

(10)(2e)