



STICHTING PVP
patiëntenvertrouwenspersonen
in de ggz

Vos droits en matière de soins de santé mentale, c'est notre affaire

**Avez-vous été admis dans un établissement de santé mentale?
Une crisismaatregel ou une zorgmachtiging a-t-elle demandée?
Recevez-vous déjà des soins obligatoires (à domicile)?
Vous avez alors droit à des conseils et de l'aide d'un PVP.**

**L'abréviation PVP signifie en néerlandais patiëntenvertrouwenspersoon.
En français, vous pourriez appeler ce professionnel une *personne de confiance*.
Le PVP est là pour vous, il connaît vos droits et est de votre côté.**

Vos droits en matière de ggz (soins de santé mentale)

Lorsque vous êtes volontairement admis dans un ggz-instelling (établissement de santé) mentale ou si vous recevez des soins obligatoires, vous avez alors droit à des conseils et à l'aide d'un PVP. Ces mesures figurent dans la Wet verplichte ggz, Wvvggz. (*Loi sur les soins de santé mentale obligatoires*).

Aux Pays-Bas, la Wvvggz régit, entre autres, les droits des personnes qui sont confrontées à des soins obligatoires en raison d'un trouble mental. Les soins obligatoires peuvent vous être prodigués par le biais d'une crisismaatregel (*mesure exceptionnelle*) ou une zorgmachtiging (*autorisation de soins*). Pour en savoir plus sur la loi, voyez cette version en anglais sur www.dwangindezorg.nl/wvvggz/english-version

Que va-t-il se passer maintenant?

Si vous voulez savoir à quoi vous attendre, ou si vous avez d'autres questions ou réclamations concernant les soins fournis, vous pouvez contacter un PVP. Par exemple, sur la façon dont les gens vous traitent, sur les médicaments obligatoires, sur l'hygiène dans le service ou sur les restrictions de liberté.

L'assistance fournie par un PVP est gratuite. Le PVP n'est pas employé par le ggz-instelling ni par la mairie, mais par le Stichting PVP (*Fondation PVP*) indépendant.

Quelles questions?

Vous pouvez poser aux PVP des questions qui ont trait à vos droits en tant que patient du ggz. Le PVP vous informera et vous conseillera au mieux. Voici quelques exemples de questions :

- Je ne veux pas de soins obligatoires. Que faire?
- Puis-je indiquer ce que je trouve important dans mon traitement?
- Je souhaite créer une zorgkaart (*carte de soins de santé*). Comment faire?
- Puis-je voir mon dossier?
- Je reçois des soins obligatoires à domicile. Quels sont mes droits?

Quelles réclamations?

Vous pouvez contacter le PVP pour vous plaindre des soins fournis et, lorsque vous êtes admis, de votre séjour. Avec vous, le PVP examinera la meilleure façon de discuter de votre réclamation et les mesures à prendre pour y parvenir. Le PVP peut vous soutenir dans ces étapes. Voici quelques exemples de réclamations :

- Je ne comprends pas ce que mon thérapeute me dit.
- Je n'ai pas été informé de mon droit à faire un plan van aanpak (*plan d'approche*).
- Je reçois des soins obligatoires qui ne sont pas inclus dans ma zorgmachtiging (*autorisation de soins*).
- Je souffre beaucoup des effets secondaires des médicaments.
- J'ai trop peu de libertés.
- Mon thérapeute ambulatoire ne cesse de décaler les rendez-vous.

Comment se déroule un entretien avec le PVP?

Le PVP écoute votre question ou votre réclamation pendant l'entretien et prend toutes vos questions et plaintes au sérieux. Parfois, le PVP donne directement des conseils. Vous souhaitez obtenir de l'aide pour trouver une solution à votre réclamation? Si c'est le cas, vous pouvez décider avec le PVP de ce que vous pouvez faire et de ce que le PVP fera. Toutes les mesures que le PVP prendra seront d'abord discutées avec vous.

Le point de départ de l'assistance est que vous gardiez toujours le contrôle vous-même. Sans votre permission, le PVP ne fera rien. Au cours de l'entretien, il peut s'avérer que le PVP ne soit pas la bonne personne pour vous soutenir. Dans ce cas, le PVP vous renverra à une autre personne ou organisation. Par exemple, à un klachtenfunctionaris (*responsable des réclamations*) ou à la mairie.

Qu'en est-il de ma vie privée?

Le PVP a un devoir strict de confidentialité. Le principe est que le PVP ne contacte aucune autre personne sans votre permission. Afin de pouvoir vous aider correctement, le PVP souhaite enregistrer un certain nombre de vos données dans un fichier PVP numérique. Vous pouvez toujours consulter ces données et les faire supprimer ou modifier. Si vous ne voulez pas que le PVP enregistre ces données, vous pouvez l'indiquer.

Comment prendre rendez-vous?

Vous pouvez appeler le PVP pour prendre rendez-vous. Vous pouvez aussi envoyer un e-mail ou un message WhatsApp.

Voyez si vous pouvez trouver un dossier ou une affiche avec les coordonnées du PVP dans le service où vous séjournez. Vous pouvez également rencontrer le PVP dans le service et l'aborder directement. Vous pouvez toujours contacter le PVP.

Vous ne trouvez pas les coordonnées du PVP? Il suffit de les demander aux infirmières.

Dans le cas contraire, appelez le service d'assistance 0900 444 8888. Vous payerez un appel au tarif normal.

Le service d'assistance est ouvert du lundi au vendredi de 10 h 00 à 16 h 00.

Le samedi, vous pouvez appeler le service d'assistance de 13 h 00 à 16 h 00.

Avez-vous besoin d'un(e) interprète?

Vous pouvez parler au PVP (du service d'assistance) en néerlandais et en anglais. Vous pouvez toujours venir avec quelqu'un, à l'entretien avec le PVP, qui peut traduire pour vous. Les frais d'un interprète professionnel ne sont pas toujours remboursés. Vous pouvez demander à votre thérapeute ou à votre avocat si vous pouvez recourir à un(e) interprète gratuit.