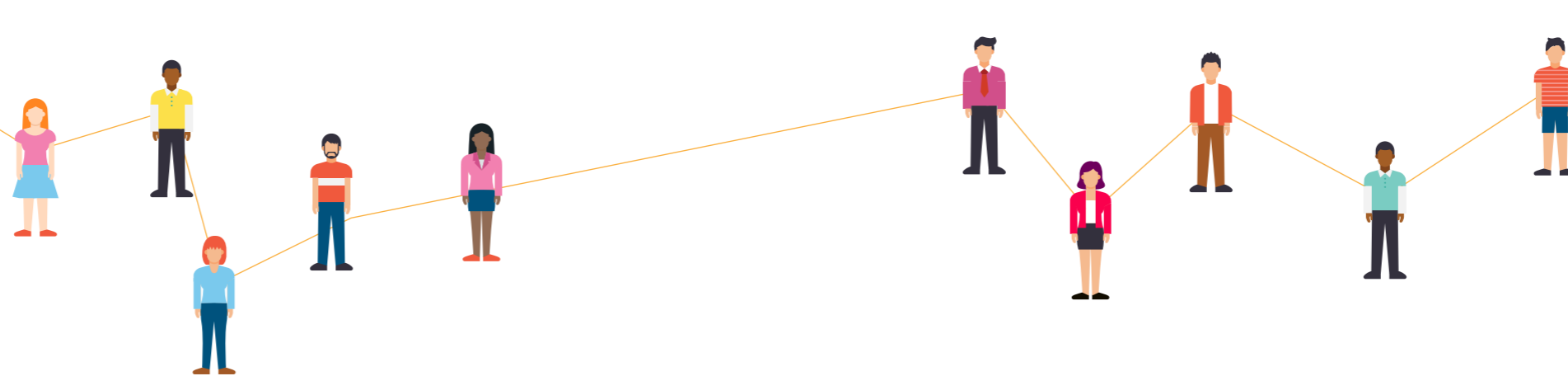


FACTSHEET 2020 (LANDELIJKE CIJFERS)



In dit jaarbericht vindt u een rapportage van de werkzaamheden van de pvp('en) in uw instelling. In deze bijlage staan, ter vergelijking, de landelijke cijfers. Verzameld door de helpdesk-pvp en 54 pvp'en in ruim 90 instellingen.

AANTAL VRAGEN EN KLACHTEN

Cliënten hadden in 2020 in totaal **22.851** vragen (**10.210**) en klachten (**12.641**). **24%** van deze vragen en klachten zijn afgehandeld via de helpdesk en **76%** via de pvp op locatie.

VOELT CLIËNT ZICH GEHOORD DOOR GGZ-MEDEWERKER TIJDENS DRIEGESPREK? IN PERCENTAGES

Ja	55,8
Gedeeltelijk	28,0
Nee	16,3
Totaal	100

RESULTAAT VOLGENS CLIËNT VAN VRAAG/KLACHT BESPROKEN MET GGZ-MEDEWERKER, IN PERCENTAGES

Vraag beantwoord, klacht opgelost	37,0
Klacht deels/anders opgelost	22,2
Vraag niet beantwoord, klacht niet opgelost	26,4
Klacht ingetrokken	3,9
Onbekend	10,5
Totaal	100

ONDERWERPEN VAN VRAGEN EN KLACHTEN IN PERCENTAGES

Verplichte zorg in CM/ZM	17,6
Verplichte zorg niet in CM/ZM	0,8
Verplichte zorg voorafgaand CM	0,4
Bopz: dwangbehandeling, M of M, vrijheidsbeperking	4,1
Overige dwang/drang	3,1
Wvggz: plan van aanpak, zorgkaart, zorgplan	8,0
Behandeling, zorg	17,9
Bejegening	4,7
BVT beklaggronden	0
Dossier/geheimhouding	3,3
Hoofdstuk 9 klachtgronden	0,9
Overplaatsing, tijd. onderbreking, beëindiging zorg	13,8
Rechtspositie	9,1
Verblijf en accommodatie	6,0
Overig zorgaanbieder	4,6
Overig niet zorgaanbieder	5,7
Totaal	100

AANTAL CLIËNTEN

In 2020 namen er **7.505** cliënten contact op met een pvp. In **33** van de gevallen deden ze dat niet individueel maar met een groep van twee of meer cliënten. De meeste cliënten die contact opnamen zijn tussen de **25** en **65** jaar oud.

75% van de vragen en klachten kwam van cliënten met gedwongen zorg en **21%** kwam van cliënten met vrijwillige zorg. (Bij **4%** was het type zorg niet bekend.)

KLACHTENPROCEDURES

Er werden in 2020 met ondersteuning van de pvp **1.414** klachten in een officiële klachtenprocedure behandeld. Dat was inclusief de gang naar de klachtenfunctionaris.

ONTVANGEN PERSOONSGEGEVENS

Pvp'en informeren cliënten bij een afgegeven crisismaatregel en een aangevraagde zorgmachtiging over de mogelijkheid tot advies en bijstand door een pvp. Daarvoor worden persoonsgegevens van cliënten doorgestuurd naar de Stichting PVP. Van **3.728** cliënten zijn de persoonsgegevens doorgegeven aan de stichting. Dat is **7%** van de landelijk aangevraagde zorgmachtigingen en **27%** van de landelijk afgegeven crisismaatregelen.

SIGNALEREN/MELDEN

Een pvp start een onderzoek wanneer hij vermoedt dat er sprake is van een tekortkoming in de structuur en uitvoering van de zorg, zover deze aan de rechten van cliënten afbreuk doen. Tijdens de onderzoeksfase kan blijken dat er geen sprake is van een tekortkoming of dat de tekortkoming inmiddels al is weggenomen. Als na onderzoek blijkt dat er sprake is van een tekortkoming zoals hierboven bedoeld, meldt de pvp de tekortkoming aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Onderwerpen van onderzoek waren bijvoorbeeld de klachtenprocedures en coronamaatregelen. In 2020 zijn er landelijk **162** onderzoeken gestart, daarvan zijn er twaalf doorgestuurd naar de IGJ.



STICHTING pvp
patiëntenvertrouwenspersonen
in de ggz