

# Rechten en plichten als cliënt bij Dimence

Vanwege psychische klachten ontvang je hulp of ga je hulp van een behandelaar van Dimence ontvangen. Het kan zijn dat je tegen enkele vragen aanloopt wat betreft jouw rechten en plichten als patiënt van Dimence. Op deze pagina geven we een korte samenvatting over wat je van ons mag verwachten, maar ook wat wij van jou verwachten.

## Algemene leveringsvoorwaarden

Dimence is lid van GGZ Nederland, de vereniging van instellingen binnen de geestelijke gezondheidszorg en verslavingszorg. GGZ Nederland bevordert de geestelijke gezondheid(szorg) en komt op voor alle zaken, belangen en voorwaarden die noodzakelijk zijn om dit te bereiken. GGZ Nederland en haar leden hebben Algemene Leveringsvoorwaarden vastgesteld. Dit betekent dat er afspraken zijn vastgelegd over de rechten en plichten van patiënten en zorginstellingen. Voor patiënten betekent het dat wanneer de afspraken door de zorgaanbieder niet worden nagekomen, deze via de Algemene Leveringsvoorwaarden kunnen worden afgedwongen bij een geschillencommissie of via de rechter. De Algemene Leveringsvoorwaarden zijn bindend en gelden voor alle zorginstellingen in Nederland die bij GGZ Nederland zijn aangesloten.

- De algemene leveringsvoorwaarden vind je op: <https://www.ser.nl/-/media/ser/downloads/algemene-voorwaarden/geestelijke-gezondheidszorg.pdf>

## Leveren van goede zorg

Wij vinden het belangrijk om goede zorg aan jou te leveren. Samen werken we aan een beter leven. Daarom werken wij zoveel mogelijk ambulant in een netwerk rondom de patiënt. Dus met jou samen. We realiseren toegankelijke ggz gebaseerd op wederzijdse instemming tot behandeling. We bouwen aan innovatie en kennisontwikkeling en nemen zoveel mogelijk zelf de leiding. We zien de ggz als een uitdagende onderneming en doen ons werk met lef en liefde.

- In onze strategische koers leggen we uit hoe wij werken aan een beter leven: <https://www.dimence.nl/over-dimence>

## Jouw rechtspositie

Het is goed om te weten waar je recht op hebt. Deze rechten staan beschreven in de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) en in de Wet Bijzondere Opnemings Psychiatrische Ziekenhuizen (BOPZ<sup>[1]</sup>). Per 1 januari 2020 wordt de BOPZ vervangen door de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvvgz<sup>[2]</sup>).

<sup>[1]</sup> De Wet Bijzondere Opnemings Psychiatrische Ziekenhuizen (BOPZ) moet ervoor zorgen dat bepaalde middelen of maatregelen of dwangbehandeling verantwoord worden gebruikt bij de behandeling van patiënten die onvrijwillig zijn opgenomen. De middelen en maatregelen die kunnen worden toegepast zijn: 1. Afzondering 2. Separatie 3. Fixatie 4. Medicatie 5. Toedienen van vocht of voeding. Ook beschrijft deze wet de rechten die patiënten hebben tijdens een onvrijwillige opname.

## WGBO

De WGBO regelt de rechten en plichten van patiënten/cliënten die een geneeskundige behandeling krijgen. Een belangrijk begrip in de WGBO is 'informed consent'. Zorgverleners mogen alleen handelen als zij toestemming hebben van de cliënt. De cliënt moet begrijpen waarvoor hij toestemming geeft: hij moet goed geïnformeerd zijn. De WGBO regelt ook dat de behandelaar soms zonder toestemming van de cliënt mag handelen, bijvoorbeeld bij behandeling onder dwang.

Vanaf 2020 wordt de informatieplicht uitgebreid met 'samen beslissen': de zorgverlener overlegt met de cliënt en nodigt de cliënt uit om vragen te stellen. De WGBO geldt zodra er een behandelingsovereenkomst is tussen een zorgverlener en een cliënt.

- Meer lezen over de WGBO? : <https://www.informatielangdurigezorg.nl/wgbo>

## Wvggz

Per 1 januari 2020 wordt de BOPZ vervangen door de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg. De Wvggz regelt de rechten van patiënten die te maken hebben met verplichte zorg in de ggz. De wet kent twee meerdere procedures om te komen tot verplichte zorg. De belangrijkste zijn een zorgmachtiging via de rechter of een crisismaatregel via de burgemeester. De wet is primair gericht op het zo veel mogelijk voorkomen van verplichte zorg en, als dat niet mogelijk is, de inzet van zo min mogelijk dwang en een zo spoedig mogelijke afbouw.

Zorg moet op maat gegeven worden en kan eventueel ook buiten de instelling plaatsvinden.

- Meer lezen over de BOPZ? : <https://www.dwangindezorg.nl/rechten/wetten/wet-bopz>
- Meer lezen over de Wvggz? : <https://www.dwangindezorg.nl/nieuwe-wetgeving/wet-verplichte-ggz>

## Duidelijke informatie

Als patiënt van Dimence heb je recht op duidelijke informatie over jouw situatie, zodat je (samen met jouw behandelaar) de juiste keuzes qua behandeling kan maken. Jouw behandelaar moet deze informatie op jou afstemmen en controleren of je de informatie hebt begrepen. Daarnaast moet je toestemming geven voor de behandeling, tenzij er sprake is van verplichte zorg of behandeling onder dwang.

## Zorgplan

In het zorgplan staan jouw behandeldoelen en welke zorg je ontvangt. Dit zorgplan is afgestemd op het zorgprogramma. We proberen je altijd een behandeling te geven die zo kort mogelijk is en niet zwaarder dan noodzakelijk.

## Het elektronisch patiëntendossier (EPD)

Om je goed te kunnen helpen, worden je gegevens in het EPD opgeslagen. Met het EPD kunnen behandelaren snel, veilig en betrouwbare relevante medische gegevens met elkaar delen. De kans op medische fouten wordt hierdoor kleiner. Daarnaast hoeft je niet bij elke behandelaar die betrokken is bij je behandeling jouw verhaal opnieuw te doen.

Om in iedere situatie goede zorg te kunnen leveren, is het belangrijk dat informatie snel en gemakkelijk toegankelijk is. Iedereen die binnen Dimence bij jouw behandeling betrokken is, heeft daarom inzage in jouw dossier. Dit dossier bewaren wij met de grootst mogelijke zorg.

Aan de start van jouw behandeling vragen we je toestemming om jouw huisarts of andere verwijzer te berichten over eventuele onderzoeken en het verloop van de behandeling. Daarnaast vragen we zoveel mogelijk vooraf toestemming om informatie, zowel op papier als elektronisch, uit te wisselen met onze ketenpartners, waaronder ziekenhuizen en apotheken. Deze informatie wordt uitgewisseld voor onderzoek en behandeling (onder andere laboratoriumonderzoek en medicatiegegevens).

Je kunt op elk moment jouw toestemming intrekken. Mocht je dit willen, vraag dan je behandelaar naar de mogelijkheden om dit te regelen.

## Jouw dossier

Als cliënt heb je recht op inzage in je dossier. Deze inzage kun je regelen via je behandelaar of via Mijn Dimence. Mijn Dimence is een persoonlijk digitaal cliëntenportaal, waar je bijvoorbeeld je behandelplan, gesprekverslagen en afspraken kunt inzien. Je kunt naast je EPD ook de logging-gegevens opvragen. Deze login-gegevens laten zien wie op welke datum welke informatie uit het EPD heeft ingezien of opgevraagd.

Je hebt recht op een gesprek over jouw dossier en je mag hier een eigen verklaring aan toevoegen. Ook kun je verzoeken om bepaalde informatie uit het dossier te verwijderen of om vernietiging vragen.

Daarnaast kun je een kopie van je dossier aanvragen. Hier zijn geen kosten aan verbonden. Bij alle verzoeken die je doet met betrekken tot jouw dossier, gelden bepaalde regels. Jouw behandelaar kan je hierover informeren.

Na het afsluiten van je behandeling wordt je dossier nog twintig jaar bewaard.

## Privacy

Alles wat je met jouw behandelaar bespreekt is vertrouwelijk. De behandelaar heeft een geheimhoudingsplicht. Dit betekent dat hij alleen informatie aan derden mag doorgeven met jouw schriftelijke toestemming. Ook tolken die in sommige situaties worden ingehuurd, hebben deze geheimhoudingsplicht.

Jouw naastbetrokkenen krijgen alleen informatie over jou, als je daar toestemming voor geeft. Veel afdelingen werken met een toestemmingsformulier, waarin je kunt aangeven wat jouw naasten mogen weten.

We bewaren jouw gegevens met de grootst mogelijke zorg. Dimence houdt zich strikt aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), die sinds 25 mei 2018 van kracht is. Mocht er onrechtmatig toegang verschaft worden, dan zullen wij de maatregelen nemen die nodig zijn en kunnen er (arbeidsrechtelijke) consequenties volgen.

- Wil je meer lezen over het waarborgen van jouw privacy? Kijk op: <https://www.dimence.nl/jouw-privacy-gewaarborgd>
- Wil je het privacybeleid inzien? Je kunt dit opvragen bij de Functionaris Gegevensbescherming via [privacy@dimencegroep.nl](mailto:privacy@dimencegroep.nl)

## Aanvullende regelgeving rondom privacybezwaren diagnosegegevens op factuur – privacyverklaring

De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) heeft in haar GGZ- regelgeving een uitzondering gemaakt op het gebied van privacy: GGZ-clieënten kunnen bij hun zorgaanbieder aangeven dat ze bezwaar hebben tegen vermelding van diagnosegegevens op de factuur. Standaard staan op de factuur (declaratie) naar de zorgverzekeraar verplicht de diagnosegegevens. Dat zijn geen persoonlijke details over de behandeling, die blijven tussen cliënt en behandelaar. Wel staat er een code op de factuur waarmee voor de zorgverzekeraar duidelijk is welke zorg voor welke prijs geleverd is. Wie bezwaar heeft tegen de vermelding van de diagnosegegevens, kan samen met Dimence een privacyverklaring ondertekenen, zodat de vermelding achterwege blijft.

Het formulier vind je hier: <https://www.dimence.nl/privacyverklaring-formulier>

## Vertegenwoordiging

Wanneer er sprake is van wilsonbekwaamheid dan kan er een (wettelijke) vertegenwoordiger voor je optreden. In sommige gevallen zal de rechter een curator of mentor aanstellen. Mocht dit niet het geval zijn, dan wordt je op basis van de WGBO

vertegenwoordigd door (in deze volgorde):

- De persoon die je schriftelijk gemachtigd hebt
- Je echtgenoot of partner
- Ouder, kind, broer of zus.
- Indien er geen andere vertegenwoordiger gevonden kan worden kunnen wij iemand aanwijzen die in jouw belang optreedt.

Een schriftelijke wilsverklaring, opgesteld tijdens wilsbekwaamheid, wordt opgevolgd, tenzij de hulpverlener gegronde redenen aanwezig acht om hier vanaf te zien. Een wilsverklaring kan positief of negatief zijn, bijvoorbeeld wanneer je aangeeft toestemming te weigeren in bepaalde gevallen (negatief) dan wel wie er mag beslissen als je dat zelf niet meer kan (positief).

- Meer weten over een wilsverklaring en wat er in kan staan? Kijk op [www.regelhulp.nl](http://www.regelhulp.nl).

## Identificatie en registratie

In Nederland geldt ook in de zorg een identificatieplicht. Dimence registreert daarom vanaf de eerste behandeling jouw Burgerservicenummer (BSN). Je vindt dit nummer op jouw paspoort, identificatiebewijs of rijbewijs. Zonder identificatie kan er geen behandeling plaats vinden. Neem daarom voor een afspraak met een hulpverlener van Dimence altijd één van deze documenten mee.

## Algemene huisregels

Om de dagelijkse gang van zaken bij Dimence goed te laten verlopen, zijn er algemene huisregels opgesteld. Op bepaalde afdelingen gelden meer of andere regels, die worden door jouw hulpverlener met je doorgenomen.

- De algemene huisregels vind je op: [www.dimence.nl/huisregels](http://www.dimence.nl/huisregels)

## Veiligheid

Jouw veiligheid staat bij Dimence voorop. Wanneer je zorg van Dimence ontvangt, hebt je recht op veilige zorg. Toch kan het zijn dat er iets mis gaat, ondanks al onze voorzorgsmaatregelen. Binnen Dimence werken alle medewerkers volgens vastgestelde meldingsregels en worden voorvallen gemeld in een meldsysteem. Daarnaast zijn we constant bezig met het verbeteren van werkwijzen. Openheid en helderheid zijn belangrijke uitgangspunten van Dimence. Als er iets mis gaat, informeert de verantwoordelijke hulpverlener je over het voorval en over de (waarschijnlijke) oorzaak. Dit valt onder zijn of haar professionele verantwoordelijkheid.

## Cameratoezicht

Bij Dimence vindt uit veiligheidsoverwegingen op sommige plekken cameratoezicht plaats. Het beeldmateriaal wordt vier weken bewaard en wordt uitsluitend gebruikt voor de doelstellingen van het cameratoezicht: maximale veiligheid voor onze cliënten en medewerkers.

## Cliëntenraad

De cliëntenraad van Stichting Dimence is een formeel medezeggenschapsorgaan. Zij behartigt de collectieve belangen van cliënten en patiënten. De raad houdt zich onder andere bezig met de inspraak van en de informatievoorziening aan cliënten en patiënten, wachttijden, kwaliteit van de geleverde zorg en knelpunten binnen de behandeling. Als patiënt kun je bij de cliëntenraad terecht als je niet tevreden bent of wanneer je complimenten, suggesties of wensen hebt. Deze moeten algemeen zijn: de

cliëntenraad behandelt geen individuele klachten. Hiervoor kun je aankloppen bij de patiëntenvertrouwenspersoon (pvp) of de klachtenfunctionaris. Verderop in deze folder lees je daar meer over.

De Cliëntenraad bestaat uit (ex)patiënten/cliënten en vrijwilligers. De raad heeft regelmatig contact met cliënten, patiënten en het bestuur, management en medewerkers van Dimence. Gevraagd en ongevraagd geeft de cliëntenraad de directie en raad van bestuur advies.

- Meer lezen over de Cliëntenraad? [www.dimence.nl/clientenraad](http://www.dimence.nl/clientenraad)
- Vragen? E-mail naar [beleidscommissie@dimence.nl](mailto:beleidscommissie@dimence.nl)

## Naasten

Dimence vindt het belangrijk dat jouw naasten een rol spelen in jouw behandeling. Zij kennen je immers als geen ander. Het kan dan gaan om jouw partner, ouders of kinderen, maar ook om een goede vriendin of vriendin.

We streven naar een goede relatie tussen jou, jouw behandelaar en jouw naaste(n), met als doel het verbeteren van jouw behandeling en jouw kwaliteit van leven. Dimence hoort ook graag de ervaringen van naasten zodat wij onze kwaliteit van zorg kunnen verbeteren. Daarnaast is er aandacht voor de steun die jouw naasten zelf nodig hebben om de zorg vol te houden.

Wij geven niet zonder jouw toestemming persoonsgebonden informatie aan jouw naasten, maar zij hebben wel recht op het krijgen van niet-persoonsgebonden informatie, zoals bijvoorbeeld informatie over het zorgaanbod, de klachtenregeling of de huisregels. Veel teams werken met toestemmingsformulieren, waarin je kunt aangeven welke informatie de behandelaar met jouw naasten mag delen.

## *Ik ben niet tevreden, en dan?*

### Second opinion

Heb je twijfels over het oordeel van je behandelaar? Dan kun je een second opinion aanvragen. Hiervoor ga je naar een andere behandelaar die opnieuw een mening geeft over bijvoorbeeld de diagnose of het voorstel tot behandeling. Het kan ook voorkomen dat jouw behandelaar in overleg met jou aan een collega vraagt een second opinion uit te voeren om de kwaliteit van de behandeling te verbeteren. Een second opinion mag dus ook door een collega-behandelaar uitgevoerd worden, mits deze niet (minimaal één jaar eerder) bij jouw behandeling betrokken is.

### Klacht

Het kan voorkomen dat je een klacht hebt over jouw behandeling, jouw veiligheid of over de manier waarop er met je omgegaan wordt. Dit kun je allereerst bespreken met de betrokken hulpverlener. Ook kun je terecht bij een andere medewerker of een teamleider. Mocht je er niet uitkomen, dan is er de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris is er ook voor betrokken familie of naasten indien er sprake is van bejegening. Mochten jullie hierbij niet tot een oplossing komen, dan kun je een klacht indienen bij de onafhankelijke Klachtencommissie.

- Lees hier meer over in de klachtenbrochure 'Als je niet tevreden bent.'

## Patiëntvertrouwenspersoon

Wanneer je meer informatie wilt over jouw rechten of als je een klacht of probleem hebt, dan kun je voor advies terecht bij een patiëntvertrouwenspersoon (pvp). Een pvp weet alles op het gebied van patiëntenrechten in de geestelijke gezondheidszorg en staat jou bij en adviseert waar nodig. Ook kan de pvp opkomen voor jouw belangen als jou dat zelf niet zo goed lukt. Een pvp is in

dienst van een onafhankelijke landelijke stichting en komt op voor jouw belang.

- Contactgegevens van de pvp's vind je op: [www.dimence.nl/de-rol-van-een-patiëntvertrouwenspersoon-pvp](http://www.dimence.nl/de-rol-van-een-patiëntvertrouwenspersoon-pvp)

Ben je niet tevreden over de klachtenregeling van Dimence? Dan kun je terecht bij de Inspectie van Gezondheidszorg via <https://www.igj.nl/onderwerpen/klacht-of-vraag-over-zorg-of-jeugdhulpverlening>

## Geschillencommissie

Dimence is lid van de Geschillencommissie Zorginstellingen. Dit betekent dat over Dimence ingediende klachten door de Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg in behandeling worden genomen.

- Meer lezen? [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

## Tevredenheid

Elk jaar vragen we een groot deel van onze patiënten om mee te werken aan een tevredenheidsonderzoek. Het onderzoek wordt gedaan via een (online) vragenlijst of een interview. Onze medewerkers hebben geen inzage in de door jou individuele antwoorden.

Op basis van de resultaten van het onderzoek stellen we verbeterpunten vast en acties om de kwaliteit van de zorg voor jou en jouw medepatiënten te verbeteren. Als je niet gevraagd wil worden om mee te werken, kun je dit aangeven bij jouw behandelaar of het secretariaat van jouw afdeling. Dan houden wij hiermee rekening.