

Rechten en plichten als cliënt bij Dimence

Jouw 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 enkele vragen hebt wat betreft jouw rechten en plichten als cliënt van Dimence. Op deze informatiepagina 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 beroepsvereniging De Nederlandse ggz. Dit is een vereniging van instellingen binnen de geestelijke gezondheidszorg en verslavingszorg. De Nederlandse ggz bevordert de geestelijke gezondheid(szorg) en komt op voor alle zaken, belangen en voorwaarden die noodzakelijk zijn om dit te bereiken. De NI ggz en haar leden hebben Algemene Leveringsvoorwaarden vastgesteld. Dit betekent dat er afspraken zijn vastgelegd over de rechten en plichten van cliënten en zorginstellingen. Voor cliënten 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 de Nederlandse ggz zijn aangesloten.

→ [De algemene leveringsvoorwaarden.](#)

Samen veerkrachtig

Dimence streeft naar een mentaal veerkrachtige samenleving waarin iedereen zich gezien voelt en mee kan doen.

Wij dragen hieraan bij met toonaangevende specialistische ggz en kennis. We leren iedere dag van elkaar, zodat we het morgen beter kunnen doen. We werken samen met iedereen die kan helpen dit doel te verwezenlijken.

Dimence biedt toonaangevende (hoog)specialistische ggz aan de mensen in haar werkgebied. Samen met jou en je naasten streven we naar zoveel mogelijk gezondheidswinst en bieden we perspectief. Tijdens de behandeling voor jouw probleem doen wij ons uiterste best om je het vertrouwen te geven dat het leven de moeite waard is en dat jij de moeite waard bent. We werken samen met overheden, politie, wijkteams, huisartsen en andere partners. We geloven in een gemêleerde, kleurrijke en menselijke samenleving. Medewerkers van Dimence werken met hart en ziel in de ggz en staan midden in de maatschappij.

→ [De strategische koers van Dimence: Samen veerkrachtig](#)

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 verplichte ggz (Wvvggz). De WGBO regelt de rechten en plichten van 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. Per 2020 is 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.

→ [Je kunt hier meer lezen over de WGBO](#)

Wvggz

De Wvggz (Wet verplichte ggz) regelt de rechten van cliënten en 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 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.

→ [Je kunt hier meer lezen over de Wvggz](#)

Duidelijke informatie

Als cliënt van Dimence heb je recht op duidelijke informatie over jouw situatie, zodat je (samen met jouw behandelaar) de juiste keuzes qua behandeling kunt maken. Jouw behandelaar moet deze informatie met jou afstemmen en controleren of je de informatie hebt begrepen. Dit geldt ook voor de huisregels van Dimence en de locatie waar jij de behandeling ontvangt. 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 Patiënten Dossier (EPD)

Om je goed te kunnen helpen, worden je gegevens in het Elektronisch Patiënten Dossier (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 hoef 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. Dit betekent dat alle leden van jouw zorgteam die binnen Dimence bij jouw behandeling betrokken zijn, inzage hebben in jouw dossier. Dit dossier bewaren wij met de grootst mogelijke zorg om jouw privacy te waarborgen.

Wanneer je behandeling start vragen we je toestemming om jouw huisarts of een 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, zoals 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 zorgverlener of via Mijn Dimence. Mijn Dimence is een persoonlijk digitaal cliëntenportaal, waar je bijvoorbeeld je behandelplan, gesprekverslagen en afspraken kunt inzien. Daarnaast heb je recht op een gesprek over jouw dossier en mag je hier een eigen verklaring aan toevoegen. Ook kun je verzoeken om bepaalde informatie uit het dossier te verwijderen of om [vernietiging](#) vragen. Ook 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 afloop 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 deze 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, wanneer 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.

Voor kwaliteitscontroles toegang tot dossiers van cliënten

Naast de medewerkers van jouw behandelteam is het mogelijk dat er controleurs voor kwaliteitscontroles in jouw dossier kijken. Hieronder lees je waarom dit nodig is en dat je hier tegen bezwaar kunt maken.

Om de kwaliteit van onze zorgverlening te kunnen blijven garanderen houden we interne kwaliteitscontroles. Tijdens deze interne kwaliteitscontroles is het nodig dat een aantal zorgdossiers wordt ingezien.

De instanties die de controles uitvoeren (Accrediteringsinstanties en eventuele externe consultants/auditoren) beoordelen zo de kwaliteit van de dienstverlening die Dimence biedt. Zij mogen om die reden ook jouw zorgdossier inkijken (externe kwaliteitscontroles). Interne en externe controleurs zijn net als zorgverleners gebonden aan hun geheimhoudingsplicht.

Uiteraard mag je bezwaar aantekenen en aangeven dat je wenst dat jouw dossier buiten de kwaliteitscontroles wordt gehouden. Dit kan door het teamsecretariaat van het team waar jij in behandeling bent, schriftelijk van je bezwaar op de hoogte te stellen. Dit mag via e-mail of per brief.

→ [Wil je meer lezen over het waarborgen van jouw privacy?](https://www.dimence.nl/jouw-privacy-gewaarborgd) Kijk op: <https://www.dimence.nl/jouw-privacy-gewaarborgd>

→ Wil je het privacybeleid van Dimence inzien? Je kunt dit via [mail opvragen bij de Functionaris Gegevensbescherming](#).

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 Wvrgz 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).

→ [Kijk hier wanneer je meer wilt weten over een wilsverklaring en wat er in kan staan.](#)

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 plaatsvinden. 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.

→ [Hier vind je de algemene huisregels van Dimence](#)

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 misgaat, 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 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 cliënt kun je bij de cliëntenraad terecht als je niet tevreden bent of wanneer je complimenten, suggesties of wensen hebt. Let wel: de cliëntenraad behandelt geen individuele klachten. Hiervoor kun je aankloppen bij de patiëntenvertrouwenspersoon (pvp) of de klachtenfunctionaris. De Cliëntenraad bestaat uit (ex)cliënten en vrijwilligers. De raad heeft regelmatig contact met cliënten, naasten, de directie, management en medewerkers van Dimence. Gevraagd en ongevraagd geeft de cliëntenraad de directie en raad van bestuur advies.

→ [Hier kun je meer lezen over de Cliëntenraad](#)

→ Heb je hier vragen over? Stuur dan een mail naar beleidscommissie@dimence.nl

Naasten

Naasten hebben een belangrijke rol bij het herstel van cliënten. 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 of buurvrouw of -man.

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 de diagnose of een behandelvoorstel 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 op Ik heb een klacht of een compliment.](#)

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.

→ [De contactgegevens van de pvp's vind je hier.](#)

Geschillencommissie

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

→ [Hier lees je meer over de geschillencommissie.](#)

Tevredenheid

Elk jaar vragen we een groot deel van onze cliënten mee te werken aan een tevredenheidsonderzoek. Het onderzoek wordt gedaan via een (online) vragenlijst of een interview. Onze medewerkers hebben geen inzage in 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 mede-cliënten 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.