

Stichting **Centrum'45**

# **U weet waar u aan toe bent**

**INFORMATIEBOEKJE  
OVER RECHTEN, REGELS  
EN PROCEDURES**

## Colofon

### U weet waar u aan toe bent.

Informatiedocument over rechten, regels en procedures.

### Tekst

© 2014 Stichting Centrum '45, Oegstgeest

### Redactionele adviezen

Lex Boezeman, Utrecht

### Vormgeving

Jarigjobbe, Thorn

## Inhoud

<u>Uw rechten, uw plichten</u>	7
<b>1 De verschillende fases in uw behandeling</b>	<b>8</b>
1.1 <u>Algemene informatie over het behandelproces</u>	8
1.2 <u>Zo kort mogelijke wachttijden</u>	9
1.3 <u>De aanmelding</u>	9
1.4 <u>Het begin; de intake</u>	10
1.5 <u>Behandelproces</u>	10
1.6 <u>Specifieke programma's</u>	13
1.7 <u>Regels voor uw aan- en afwezigheid</u>	13
1.8 <u>Behandelevaluaties</u>	14
1.9 <u>Evaluatie: Hoe tevreden bent u?</u>	14
1.10 <u>Wetenschappelijk onderzoek</u>	15
<b>2 De kwaliteit van zorg</b>	<b>16</b>
2.1 <u>Belangrijke beroepscodes en wetten</u>	16
2.2 <u>Beroepscodes</u>	16
2.3 <u>Wetgeving</u>	16
2.4 <u>Rechten en plichten volgens de WGBO</u>	18
2.5 <u>Rechten en plichten volgens de WKCZ/WCZ</u>	19
2.6 <u>Rechten en plichten volgens de WMCZ</u>	19
2.7 <u>Van uw feedback kunnen wij leren</u>	19
2.8 <u>U hebt een klacht?</u>	20
2.9 <u>Klachtenbehandeling Stichting Centrum '45 in het kort</u>	21
2.10 <u>De patiëntenvertrouwenspersoon (PVP)</u>	23
2.11 <u>Denk mee, praat mee via de Cliëntenraad</u>	23

<b>3</b>	<b><u>Alles rondom uw dossier</u></b>	<b>24</b>
3.1	<u>U hebt recht op inzage van de gegevens</u>	24
3.2	<u>U hebt recht op een kopie/uitdraai van de gegevens</u>	24
3.3	<u>U hebt recht tot vernietiging van het dossier</u>	24
3.4	<u>Schonen en bewaren van dossiers</u>	24
3.5	<u>Geheimhouding en privacy</u>	25
3.6	<u>Plichten van patiënten</u>	25
3.7	<u>Standaard inhoud van uw dossier</u>	26
3.8	<u>Verstrekking van uw gegevens aan derden</u>	27
<b>4.</b>	<b><u>Hoe gaan wij hier met elkaar om?</u></b>	<b>28</b>
4.1	<u>Het is altijd mensenwerk</u>	28
4.2	<u>Algemene huisregels</u>	28
4.3	<u>Regels voor patiënten</u>	29
4.4	<u>Regels voor de omgang van medewerkers met patiënten</u>	30
<b>5</b>	<b><u>Overige regelingen en procedures</u></b>	<b>31</b>
5.1	<u>Vergoeding via uw ziektekostenverzekeraar</u>	31
5.2	<u>Vergoeding van uw reiskosten</u>	31
5.3	<u>Meld uw opname bij de uitkerende instantie</u>	31
5.4	<u>Vergoeding vanuit ons Steunfonds</u>	32
5.5	<u>Overnachting in een hotel</u>	32
5.6	<u>Zo nodig werken wij met tolken</u>	32
5.7	<u>U wilt een second opinion</u>	33
5.8	<u>U komt niet opdagen</u>	33
5.9.	<u>Kunt u op vakantie?</u>	34
5.10	<u>Time-out, even tot jezelf komen</u>	35
5.11	<u>Gedwongen ontslag</u>	36
<b>6</b>	<b><u>Meer weten?</u></b>	<b>37</b>
6.1	<u>Nuttige namen, adressen en links</u>	37

## Uw rechten, uw plichten

In dit informatiedocument maakt u kennis met de Stichting Centrum '45. We vertellen u over de rechten en plichten die u als patiënt hebt. We laten zien hoe we onze hulp- en zorgverlening zo goed mogelijk willen laten aansluiten op uw vragen. Op hoofdlijnen gaan we in op de procedures die we daarbij volgen.

Stichting Centrum '45 is het landelijk behandel- en expertisecentrum voor psychotrauma. Voor mensen die zich in levensbedreigende situaties bevonden of mensonterende vernederingen ondergingen. Voor mensen die door ernstig schokkende gebeurtenissen familieleden of vrienden verloren en voor mensen die in hun werk met extreme situaties geconfronteerd worden.

Soms houden mensen aan dergelijke schokkende gebeurtenissen ernstige en langdurige klachten over. Misschien bent u een van hen. Dan bent u bij Centrum '45 aan het juiste adres.

Wij hopen dat de inhoud van dit document u de informatie geeft waarnaar u op zoek bent. Op onze website [www.centrum45.nl](http://www.centrum45.nl) kunt u aanvullende informatie vinden. Mocht u informatie missen of nadere vragen hebben, informeer daar dan naar bij uw therapeut of behandelaar. Ook de Cliëntenraad is goed op de hoogte van onze interne procedures en regelingen.

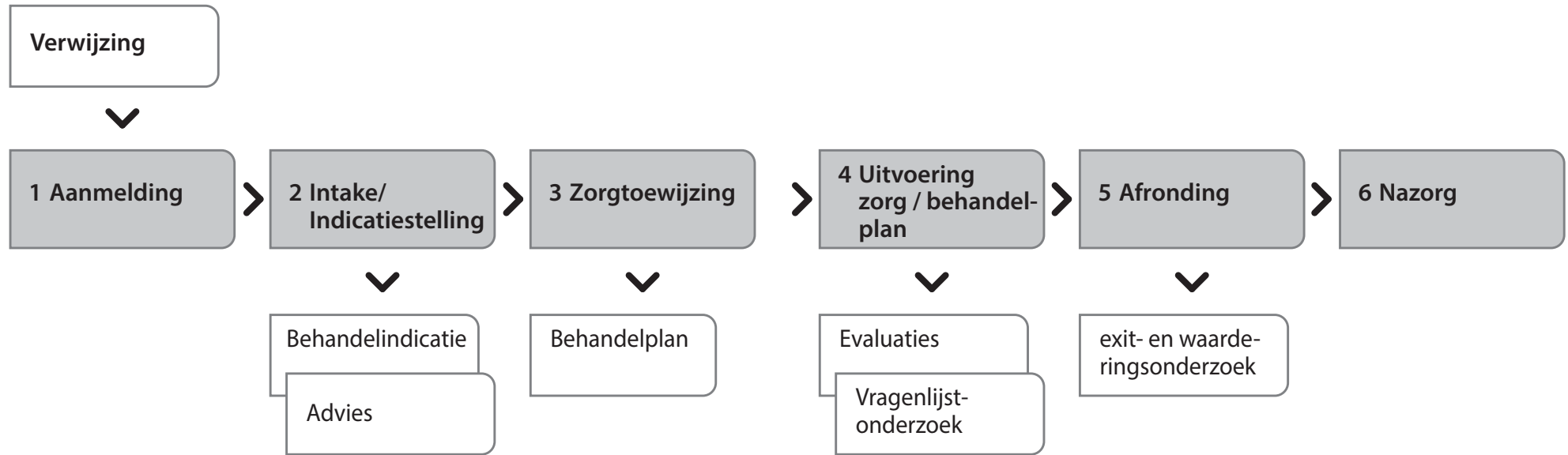
En hebt u suggesties voor verbetering? Dan horen we die graag van u!

Met vriendelijke groet,

drs J.W. (Jan-Wilke) Reerds MBA,  
*voorzitter Raad van Bestuur Stichting Centrum '45*

# 1 De verschillende fases in uw behandeling

## 1.1 Algemene informatie over het behandelproces



### Aanmelding

U heeft een eerste, telefonisch, contact met Stichting Centrum '45

Uw huisarts stuurt de verwijzing naar de aanmeldingscoördinator. De huisarts of de behandelaar die u verwijst stuurt de inhoudelijke informatie (doel aanmelding, medicijngebruik, medische en psychische achtergrond informatie) naar Centrum '45.

### Intake

U heeft een gesprek met een therapeut over uw klachten en problemen en u vult mogelijk een aantal vragenlijsten in om een behandelindicatie vast te kunnen stellen.

### Advies

De therapeut (intaker) bespreekt met u het advies van het intake- en indicatieteam. Dat kan behandeling zijn bij Stichting Centrum '45, maar het kan ook zijn dat een behandeling elders voor u meer geschikt is.

### Behandelplan

Uw behandeling begint in de kliniek, dagkliniek of polikliniek. Samen met u wordt een behandelplan opgesteld waarin de doelen staan die behaald moeten worden.

### Evaluatie

Tussentijds bespreekt uw behandelaar met u het verloop van de behandeling. Hierbij worden ook de uitkomsten uit vragenlijst-onderzoeken betrokken (behandelevaluatie). Zo nodig passen u en uw behandelaar het behandelplan aan.

### Afronding

In een uitgebreide evaluatie bespreekt uw behandelaar en/of het team met u het verloop van uw behandeling. Met u worden afspraken gemaakt over afscheid nemen en, zo nodig, over vervolgbehandeling.

### Nazorg

U maakt met uw behandelaar afspraken over verwijzing naar uw huisarts of naar een therapeut in uw eigen woonomgeving en/of over de mogelijkheid van (telefonisch) contact indien nodig.

## 1.2 Zo kort mogelijke wachttijden

Stichting Centrum '45 streeft naar zo kort mogelijke wachttijden tussen de aanmelding, de intake/indicatiestelling en de daadwerkelijke start van de behandeling.

We hanteren drie verschillende 'wachtfases':

- wachtfase A: de periode tussen de ontvangst van uw aanmelding (schriftelijke inhoudelijke informatie van uw huisarts/verwijzer) en het eerste intakegesprek (streeftijd max. 4 weken);
- wachtfase B: de periode vanaf het eerste *face-to-face* intakegesprek tot en met de indicatiestelling (streeftijd max. 4 weken);
- wachtfase C: de periode tussen het einde van de intake (als de indicatie voor behandeling is gesteld en met u is besproken) en de daadwerkelijke start van uw behandeling (streeftijd max. 6 weken).

Wanneer u een indicatie hebt voor de poli- of dagkliniek of voor een specifieke behandeling en u kunt niet direct starten met de behandeling, dan komt u op een wachtlijst.

Stichting Centrum '45 ontwikkelt een welkomst-app (digitale hulpmiddel) met informatie over Centrum '45, over traumaklachten en emoties en over anderen die in dezelfde situatie zaten. De medewerkers van Bureau Aanmelding en Informatie zullen u daarover meer vertellen.

## 1.3 De aanmelding

Voor het eerste intakegesprek hebt u een verwijskaart van uw huisarts, een verwijzing van een GGz-instelling of een verwijzing uw huidige GGz-behandelaar nodig.

Nadat u zich hebt aangemeld en wij van uw verwijzer schriftelijk alle inhoudelijke informatie hebben ontvangen, maken wij met u een afspraak voor een intake. U krijgt dan een schriftelijke uitnodiging om te komen praten met

een van onze psychiaters of psychotherapeuten. Als u dat wilt, kan dan ook uw partner, een van uw gezinsleden of een andere naaste daarbij aanwezig zijn.

## 1.4 Het begin; de intake

Tijdens de eerste gesprekken, de intake, vraagt de therapeut (intaker) u te vertellen over uw klachten en de traumatische gebeurtenissen die daarvan de oorzaak zijn. Ook komen onderwerpen als ouderlijk gezin, scholing en werk en eventueel partner en kinderen aan de orde.

Om een goede behandelindicatie te kunnen stellen, kan het zijn dat we u vragen een aantal vragenlijsten in te vullen. Die vragenlijsten vult u in op de computer, u kunt dat ook thuis doen.

Op basis van de informatie van uw huisarts/verwijzer, het intakegesprek en de vragenlijsten (als u die hebt ingevuld), kunnen wij vaststellen of een behandeling in Stichting Centrum '45 inderdaad voor u de beste oplossing is. En welke behandeling voor u het meest geschikt is. Een team van ervaren behandelaars onder voorzitterschap van een psychiater analyseert uw problemen en wensen en gebruikt daarvoor alle informatie die op dat moment bekend is. Vervolgens stellen zij een voorlopige diagnose en beoordelen zij welke behandelvorm het beste bij u past. Dat advies bespreekt de intaker weer met u. Na het gesprek met u, brengen we uw verwijzer op de hoogte van het advies.

## 1.5 Behandelproces

Kenmerkend voor de behandeling binnen Stichting Centrum '45 is dat veel behandel disciplines met elkaar samenwerken. Dat komt omdat onze patiënten vaak meerdere psychische problemen hebben, en vaak op meerdere levens-terreinen vastlopen.

Om steeds zo goed mogelijk maatwerk te kunnen leveren, worden verschillende professionals bij uw behandeling ingeschakeld. Denk aan psychiaters, psychologen, non-verbale therapeuten en maatschappelijk werkers. En voor de behandeling kunnen we een keuze maken uit diverse therapievormen, zoals creatieve therapie, sociotherapie, psychomotore therapie en psychotherapie. Er zijn allerlei combinaties mogelijk om de zorg zo goed mogelijk aan te laten sluiten bij uw eigen behoeften en wensen.

Stichting Centrum '45 neemt deel in het zorgplatform Quli ([www.quli.nl](http://www.quli.nl)). Apps (digitale hulpmiddelen) kunnen u ondersteunen als u een periode moet overbruggen (bijvoorbeeld van intake naar start behandeling) of u helpen tijdens uw behandeling met huiswerkopdrachten, vragenlijsten, extra informatie, signalen voor het nemen van medicatie of voor een afspraak. In Quli kunt u ook uw behandelplan en behandelbeoordelingen teruglezen en contact leggen met uw behandelaar.

#### *Klinische behandeling*

U wordt voor enkele tot zeven dagen per week in de kliniek van Stichting Centrum '45 opgenomen. Deze intensieve behandeling is bedoeld voor mensen die veel last hebben van een combinatie van psychische en sociale problemen (en eventueel lichamelijke problemen). Ook is opname voor uitgebreide diagnostiek en observatie mogelijk. De opnameduur varieert van enkele weken tot negen maanden.

#### *Dagklinische behandeling*

U bent een keer per week een hele dag of een deel van de dag in behandeling. Dit is een intensieve behandeling die meestal tussen de één à twee jaar duurt. De dagklinische behandeling bestaat uit een combinatie van verschillende groepsprogramma's en -therapieën. Daarnaast is het mogelijk individueel specifieke trauma-verwerkende therapieën te volgen.

Voor gezinnen heeft Stichting Centrum '45 een speciale dagbehandeling: het gehele gezin komt een dag per week in behandeling. Tijdens deze behandel-dag volgen de ouder(s) en de kinderen diverse programmaonderdelen. Soms samen, soms apart.

#### *Poliklinische behandeling*

U hebt een keer per week of eens in de paar weken therapiecontact met een behandelaar. Stichting Centrum '45 heeft een poliklinisch aanbod van individuele psychotherapie, groepspsychotherapie, partnerrelatietherapie of gezinstherapie. U kunt individuele begeleiding of individuele therapie krijgen van een sociaal-psychiatrisch verpleegkundige, psycholoog, arts of psychiater.

### **1.6 Specifieke programma's**

Binnen Stichting Centrum '45 worden ook programma's aangeboden in de vorm van een module. Een module is gericht op een bepaald onderwerp dat in een beperkt aantal bijeenkomsten wordt behandeld. Er zijn bijvoorbeeld modules waarin u leert om te gaan met agressie, nachtmerries, verslavingsproblemen, relatieproblemen of met specifieke problemen in uw maatschappelijk functioneren.

### **1.7 Regels voor uw aan- en afwezigheid**

- Meld u bij binnenkomst bij de receptie.
- Zorg dat u altijd op tijd bent.
- Kom uw afspraken na. Er is voor u een behandelplek gereserveerd die bij plotselinge afwezigheid niet ingevuld kan worden.
- Meld u tijdig telefonisch af bij ziekte of een andere onverwachte oorzaak met opgaaf van de reden. Voor de dagkliniek en kliniek meldt u zich vóór 9.30 uur af bij een van de sociotherapeuten.
- Kunt u een keer niet komen, bespreek dit dan ruim van tevoren met uw behandelaar.
- Bent u meer dan vier keer per jaar afwezig in de dagkliniek, dan volgt een gesprek met uw verantwoordelijke behandelaar.
- Kunt u vaak niet aanwezig zijn, dan kijken we samen met u naar een andere, meer passende behandelvorm.

## 1.8 Behandelevauaties

Samen met uw behandelaar hebt u aan het begin een behandelplan gemaakt. Op vaste momenten bespreekt de staf de voortgang van uw behandeling. Periodiek gaat u zelf samen met uw behandelaar na hoe het gesteld is met de doelen in uw behandelplan. Zonodig stellen we in overleg met u het behandelplan bij.

Vóór de afsluiting van de behandeling volgt een uitgebreide evaluatie waarin u samen met uw behandelaar of het behandelteam de gehele behandeling langsloopt. Tijdens deze eindevaluatie bespreken we ook de nazorg of vervolgbehandeling met u.

## 1.9 Evaluatie: Hoe tevreden bent u?

Stichting Centrum '45 vindt het belangrijk om regelmatig de kwaliteit van de aangeboden behandelprogramma's te meten en te evalueren. Voor dit onderzoek gebruiken we een set vragenlijsten die lijkt op de vragenlijsten die u bij de intake of bij de start van de behandeling al een keer hebt ingevuld.

Dit onderzoek wordt halfjaarlijks uitgevoerd bij iedere patiënt die in behandeling is bij Stichting Centrum '45. Wanneer u dus ongeveer zes maanden in behandeling bent, kunt u een uitnodiging verwachten om de vragenlijsten in te vullen.

U krijgt uiteraard zelf ook te horen welke vorderingen u hebt gemaakt tijdens de behandeling. De behandelaar bespreekt met u de uitslag van de vragenlijsten en de verschillen met eerdere metingen, dit is een onderdeel van de behandelevauaties.

Alle uitkomsten van vragenlijstonderzoeken gezamenlijk worden, anoniem, gebruikt voor de wetenschappelijk evaluatie van behandelprogramma's. Op basis daarvan kunnen we het behandel aanbod verbeteren.

Ook vragen we u (jaarlijks) om een vragenlijst in te vullen over uw ervaringen met en waardering van Stichting Centrum '45. Gegevens van deze waarderingslijst verwerken we vertrouwelijk en anoniem en gebruiken we om onze dienstverlening aan u te verbeteren.

## 1.10 Wetenschappelijk onderzoek

Binnen Stichting Centrum '45 vindt continue wetenschappelijk onderzoek plaats naar de specifieke problematiek en de effecten van behandeling van mensen met (complexe) psychotraumaklachten.

Voor het gebruik van gegevens voor wetenschappelijk onderzoek zijn strenge wettelijke regels opgesteld. In grote lijnen komen deze regels op het volgende neer:

- de gegevens voor onderzoek moeten altijd anoniem gebruikt worden. Dat wil bijvoorbeeld zeggen dat uw naam nooit vermeld mag worden in een onderzoeksrapport of verslag. Ook mag u nooit herkenbaar worden beschreven in zo'n verslag en mogen gegevens nooit tot u als persoon te herleiden zijn;
- werkt u op een andere manier aan een onderzoek mee, dan doet u dat altijd geheel op vrijwillige basis. Er mag nooit sprake zijn van enige verplichting of dwang;
- een medisch-ethische commissie keurt vooraf het onderzoeksplan goed.



## 2 De kwaliteit van zorg

### 2.1 Belangrijke beroepscode en wetten

De behandeling binnen de Nederlandse gezondheidszorg is gebonden aan een aantal algemene afspraken en regels. Deze afspraken (beroepscode) en regels (wetten) gelden voor iedere behandeling, dus ook voor de behandelingen van Stichting Centrum '45.

### 2.2 Beroepscode

Beroepscode bevatten onderlinge afspraken voor de wijze waarop leden van een beroepsgroep hun beroep moeten uitoefenen. Deze afspraken zijn zeker niet vrijblijvend en worden ook wel 'richtlijnen' genoemd. Vrijwel iedere beroepsgroep heeft inmiddels zo'n eigen beroepscode. Zo bestaat er onder meer een beroepscode voor artsen, psychiaters, psychotherapeuten, verpleegkundigen, maatschappelijk werkers en non-verbale therapeuten.

Informatie over beroepscode kunt u opvragen bij de betrokken behandelaars of bij de verschillende beroepsverenigingen.

### 2.3 Wetgeving

Bij behandeling binnen de geestelijke gezondheidszorg zijn vooral deze drie wetten belangrijk:

- de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO);
- de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ);
- de Wet op de Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ).

Een uitgebreide bespreking van deze wetten is hier niet op zijn plaats; daarom geven we hieronder alleen de belangrijkste hoofdpunten kort weer. Wanneer u meer wilt weten over de inhoud van de genoemde wetten kunt u terecht bij de overheid ([wetten.overheid.nl](http://wetten.overheid.nl)), bij uw behandelaar, bij de Cliëntenraad of bij een van de instanties die achterin dit informatiedocument worden genoemd.

De Wet Cliëntenrechten Zorg (koninklijk besluit december 2013) vervangt (delen van) de WKCZ en WMCZ.

### 2.4 Rechten en plichten volgens de WGBO

De Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) is de belangrijkste bron voor het patiëntenrecht. De WGBO is ontstaan vanuit de gedachte dat u als patiënt centraal moet staan in het zorgproces.

De geneeskundige behandelingsovereenkomst is de overeenkomst tussen u en de behandelaar(s) van Stichting Centrum '45 voor het uitvoeren van allerlei medische handelingen, zoals onder andere de behandeling en onderzoek door een psychiater, de verpleging in een klinische setting en de behandeling door een therapeut.

De WGBO schrijft onder meer voor dat de verantwoordelijke behandelaar u als patiënt vooraf goed en duidelijk moet vertellen wat de behandeling inhoudt, welke alternatieven er eventueel zijn en wat de risico's zijn. Daarna beslist u of u akkoord gaat met de voorgestelde behandeling. Gaat u niet akkoord, dan vindt de behandeling niet plaats. Zonder toestemming dus géén behandeling.

De WGBO verplicht de behandelaar om een behandeldossier (medisch dossier) bij te houden. Het behandeldossier bevat informatie en gegevens over aanmelding, intake, behandeling en ontslag. Verder staan in het dossier gegevens over de financiële en administratieve regelingen, eventuele correspondentie rond de behandeling en gegevens over eventueel aanvullend medisch of psychologisch onderzoek.

Uw behandelaar is verantwoordelijk voor het dossier. Dat kan de psychiater, arts, psychotherapeut, psycholoog of een andere behandelaar (bijvoorbeeld een sociaal-psychiatrisch verpleegkundige) zijn.

Het kan voor uw behandeling van belang zijn dat in uw dossier gegevens worden opgenomen over uw godsdienst, levensovertuiging of ras. Als u dat niet wilt, dan kunt u dat kenbaar maken. Blijft u na overleg met uw behandelaar bij uw standpunt, dan nemen we deze gegevens niet op in uw dossier.

Zie hoofdstuk 3 voor alle informatie over uw dossier.

## **2.5 Rechten en plichten volgens de WKCZ**

De Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ) en de Wet cliëntenrechten zorg (WCZ) zorgt voor een laagdrempelige klachtmogelijkheid. Iedere patiënt in de zorg heeft het recht om te klagen over de zorgverlening; u dus ook. Bent u niet tevreden of is er een fout gemaakt, dan moet u dit kunnen melden. De wet verplicht alle zorgaanbieders en zorgverleners om een klachtenregeling te hebben. In de klachtenregeling staat waar (bij wie) u een klacht over een zorgverlener kunt indienen en wat er verder gebeurt. Daarom beschikt Stichting Centrum '45 ook over een klachtencommissie. Is sprake van een zeer ernstige klacht en nemen we in uw ogen onvoldoende maatregelen, dan moet de klachtencommissie dit melden bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ).

*Zie verder bij Klachtencommissie.*

## **2.6 Rechten en plichten volgens de WMCZ**

De Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) verplicht Stichting Centrum '45 tot het instellen van een Cliëntenraad. Deze raad behartigt de gemeenschappelijke belangen van onze patiënten. De raad geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de instelling over zaken die voor de patiënten belangrijk zijn. Bij belangrijke beslissingen moet Stichting Centrum '45 eerst advies aan de Cliëntenraad vragen. Wil de instelling van dat advies afwijken, dan mag dat alleen als ze duidelijk kan maken waarom.

*Zie verder bij Cliëntenraad.*

## **2.7 Van uw feedback kunnen wij leren**

Stichting Centrum '45 streeft naar een transparante cultuur, waarin wij open staan voor uw feedback. Bent u ontevreden? Dan willen wij u zo goed mogelijk helpen om uw vertrouwen in Stichting Centrum '45 weer te herstellen.

Dat houdt in dat u als patiënt op een laagdrempelige manier reacties, opmerkingen en suggesties kunt geven over onze zorg- en dienstverlening. Vervolgens kunnen wij deze feedback gebruiken om waar nodig verbeteringen in onze zorg- en dienstverlening aan te brengen.

Ook krijgen managers dankzij deze feedback goed zicht op wat er leeft bij patiënten. Deze signalen kunnen zij gebruiken voor concrete verbeteringen in de dagelijkse praktijk.

Uw feedback kan op allerlei verschillende manieren op het bureau van de verantwoordelijk manager terecht komen.

U kunt natuurlijk mondeling uw suggesties en opmerkingen doorgeven aan uw behandelaar, aan de staf en/of aan de afdelingsmanager.

Bij de Ideeënbus en/of in de folderrekken vindt u formulieren waarmee u uw feedback en/of verbeteringsuggesties schriftelijk kunt dienen. U mag dit anoniem doen, maar dan kunnen wij u niet laten weten hoe wij met uw feedback om zijn gegaan. Zonodig kan een tolk u helpen bij het invullen van het formulier.

Op alle locaties staat een 'ideeënbus' waar alle suggesties voor verbeteringen in gedaan kunnen worden. De ideeënbus staat op een goed zichtbare plek, zodat u nooit lang hoeft te zoeken. De Cliëntenraad haalt minimaal eens per week deze bussen leeg, handelt de ideeën af en houdt contact met de indiener van het formulier.

## **2.8 U hebt een klacht?**

Ook waar iedereen probeert goed en zorgvuldig te werken, ontstaan soms klachten over de behandeling.

Hebt u klachten over de intake of de behandeling in Stichting Centrum '45? Bespreek die dan bij voorkeur eerst met de personen tegen wie de klachten zich richten. Meestal komt u er samen snel uit.

U kunt ook met uw klacht terecht bij de manager van uw behandelafdeling, bij de directie of bij de raad van bestuur.

Tenslotte kunt u een officiële klacht indienen bij de Klachtencommissie van Stichting Centrum '45. Deze Klachtencommissie wordt voorgezeten door een externe jurist. De vice-voorzitter, eveneens jurist, heeft zitting in de klachtencommissie op voordracht van de Cliëntenraad. De samenstelling en werkwijze van deze Klachtencommissie is geregeld via de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKZ).

De Klachtencommissie maakt bij haar werk gebruik van een zogenaamd Klachtenreglement. Hieronder staat een verkorte versie van dit reglement.

U krijgt op verzoek een kopie van het volledige Klachtenreglement.

## 2.9 Klachtenbehandeling Stichting Centrum '45 in het kort

### Klachtenprocedure

Patiënten kunnen met vragen, onduidelijkheden of klachten over hun behandeling terecht bij hun behandelaar, bij de manager van de afdeling of bij de verantwoordelijk directeur. Biedt een gesprek met hen onvoldoende duidelijkheid en vindt u op die wijze geen oplossing, dan kunt u met de Patiëntenvertrouwenspersoon (PVP) overleggen en/of een klacht indienen bij de Klachtencommissie van Stichting Centrum '45. U kunt de ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie, mevrouw G. Heslinga, ook eerst vrijblijvend raadplegen. Zij is bereikbaar via telefoonnummer 071-5191524 (niet op woensdag) of per e-mail [g.heslinga@centrum45.nl](mailto:g.heslinga@centrum45.nl) Het uitgebreide Klachtenreglement van Stichting Centrum '45 is ook bij haar verkrijgbaar.

### De Klachtencommissie is bij wet geregeld en werkt onafhankelijk

De klachtenbehandeling door de Klachtencommissie baseert zich op de z.g. Klachtwet en de WGBO (Wet op de Geneeskundige Behandelings Overeenkomst). De Klachtencommissie verricht haar werk zonder last of ruggespraak.

### Waarover kan worden geklaagd en door wie?

Iedere patiënt die bij Stichting Centrum '45 in behandeling is (of was) kan bij de Klachtencommissie een klacht indienen over een ten aanzien van hem of haar genomen beslissing of over de wijze waarop hij of zij door een medewerker van het Centrum tegemoet wordt getreden.

### Hoe en waar kan een klacht worden ingediend?

Een klacht kan schriftelijk bij de commissie worden ingediend. Het postadres is: De Klachtencommissie, t.a.v. Mw. G. Heslinga, ambtelijk secretaris, Rijnzichtweg 35, 2342 AX Oegstgeest.

### Wat gebeurt er na het indienen van een klacht?

Binnen enkele dagen na het indienen van de klacht bevestigt de secretaris de ontvangst van de klacht en neemt zij contact op met de klager.

### De mogelijkheid van bemiddeling

Als de klager wil, kan er, voordat de commissie de klacht officieel gaat behandelen, geprobeerd worden of het gerezen probleem tussen klager en aangeklaagde kan worden opgelost via bemiddeling. Wié de eventuele bemiddeling onderneemt is een punt van nader overleg met de klager en aangeklaagde. Als de klager bemiddeling accepteert, wordt de behandeling van de klacht door de Klachtencommissie uitgesteld. Indien de klager géén bemiddeling wenst, neemt de Klachtencommissie de klacht direct in behandeling.

### Hoe wordt de klacht door de Klachtencommissie behandeld?

Indien de klacht in behandeling is genomen, nodigt de Klachtencommissie de klager en de aangeklaagde uit om het een en ander zelf toe te lichten; dit via het principe van hoor en wederhoor. De klager en aangeklaagde kunnen zich hierbij laten bijstaan door iemand die zij zelf uitkiezen.

Een lid van de Klachtencommissie dat, direct of indirect, bij de ingediende klacht is betrokken, neemt géén deel aan de behandeling van de klacht.

Binnen enkele weken na het indienen van de klacht komt de Klachtencommissie met een schriftelijke uitspraak. Een afschrift van de uitspraak gaat naar de klager, de aangeklaagde en de raad van bestuur van Stichting Centrum '45.

### Geheimhouding

De leden en de secretaris van de Klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle, vanwege hun deelname aan de klachtenbehandeling, ter kennis gekomen gegevens.

### Samenstelling van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie bestaat uit: M.C. Bovens-Magré, juriste en onafhankelijk voorzitter, A.H. Punt-Koopmans, juriste en vice-voorzitter, Zij neemt deel aan de Klachtencommissie op voordracht van de Cliëntenraad. Verder bestaat de Klachtencommissie uit een psychiater, psychotherapeut(en) en een sociotherapeut. Mevrouw G. Heslinga ondersteunt de Klachtencommissie als ambtelijk secretaris.

*Klachtenbehandeling Stichting Centrum '45 in het kort (versie september 2011)*

### 2.10 De patiëntenvertrouwenspersoon (PVP)

Stichting Centrum '45 is aangesloten bij de Stichting Patiëntenvertrouwenspersoon Geestelijke Gezondheidszorg (PVP). Hebt u vragen over uw rechtspositie, bent u het niet eens met aspecten van uw behandeling of de geldende regels? Een persoonlijk gesprek met de PVP kan dan misschien helpen. De PVP heeft geheimhoudingsplicht en behandelt uw informatie vertrouwelijk. Alleen als u daar toestemming voor geeft, wordt er met anderen over gesproken.

Alle patiënten van de kliniek kunnen van de diensten van de PVP gebruik maken. In de kliniek houdt de PVP regelmatig spreekuur. Gemiddeld eenmaal per half jaar bezoekt de PVP de dagkliniek in Oegstgeest.

De onafhankelijke patiëntvertrouwenspersoon is in dienst van de Stichting Patiëntenvertrouwenspersoon Geestelijke Gezondheidszorg in Utrecht: telefoon 0900 4448888, [helpdesk@pvp.nl](mailto:helpdesk@pvp.nl). Surf ook eens naar de site [www.pvp.nl](http://www.pvp.nl) of [www.pvp-online.nl](http://www.pvp-online.nl) (voor vragen en informatie over ambulante behandeling).

### 2.11 Denk mee, praat mee via de Cliëntenraad

Als patiënt van Stichting Centrum '45 kunt u via uw vertegenwoordiging in de Cliëntenraad een actieve bijdrage leveren aan het beleid van Stichting Centrum '45 en de uitvoering in de praktijk. De Cliëntenraad is de schakel tussen patiënten en raad van bestuur van Stichting Centrum '45 voor algemene zaken. De Cliëntenraad bemiddelt niet bij individuele problemen maar kan u wel advies geven over de weg die u kunt volgen.

De bevoegdheden van de Cliëntenraad staan beschreven in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ). Ze staan ook in de Samenwerkingsovereenkomst tussen de Cliëntenraad en Stichting Centrum '45. De medezeggenschap betreft met name het algemeen beleid rond opname, behandeling en ontslag, dossierbeleid, privacy, kwaliteitsbeleid en de opzet van de klachtenbehandeling.

Om naar behoren te kunnen functioneren is niet alleen informatie 'van bovenaf' nodig, maar luistert de raad vooral naar signalen van de patiënten zelf. Daarom streeft de Cliëntenraad naar een evenwichtige vertegenwoordiging vanuit de locaties en de afdelingen.

#### Meer weten?

In het jaarverslag van de Cliëntenraad staat een overzicht van de onderwerpen en zaken waarmee de raad zich bezighoudt. U kunt het jaarverslag lezen op onze website, [www.centrum45.nl](http://www.centrum45.nl).

Wilt u het jaarverslag ontvangen of wilt u meer informatie over de Cliëntenraad? Neem dan contact op met de ambtelijk secretaris via [cliëntenraad@centrum45.nl](mailto:cliëntenraad@centrum45.nl).

### 3 Alles rondom uw dossier

Bij uw dossier zijn op basis van Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) de volgende rechten en afspraken van toepassing.

#### 3.1 U hebt recht op inzage van de gegevens

Wanneer u uw dossier wilt inzien, dan laat u dat weten aan uw behandelaar. Daarnaast kunt u feitelijke onjuistheden (laten) corrigeren. Ook mag u uw eigen mening toevoegen aan dat wat de behandelaar in het dossier heeft geschreven.

#### 3.2 U hebt recht op een kopie/uitdraai van de gegevens

U kunt desgewenst een kopie, schriftelijk of digitaal, van uw dossiergegevens krijgen. Hieraan zijn kosten verbonden.

#### 3.3 U hebt recht tot vernietiging van het dossier

U mag een verzoek indienen om het behandeldossier te vernietigen. Vernietiging van een dossier is gebonden aan een strikte procedure. Het verzoek tot vernietiging met de vermelding dat u in behandeling bent geweest, blijft altijd bewaard volgens de wettelijke bewaartermijn.

#### 3.4 Schonen en bewaren van dossiers

Aan het eind van de behandeling schonen we in overleg met u het dossier op. Wat overblijft zijn gegevens voor het zogenaamde bewaardossier. Dit is een dossier van een patiënt die niet langer in behandeling is. Zo'n bewaardossier bevat alleen nog het intakeverslag, het behandelingsplan, verslagen van de evaluatiebesprekingen en de ontslagbrief. Bewaardossiers worden na de wettelijke termijn van 15 jaar vernietigd.

De bewaartermijn van een behandeldossier van een minderjarige patiënt bedraagt ook 15 jaar. Die termijn gaat pas in op het moment dat de betrokken patiënt 18 jaar wordt.

#### 3.5 Geheimhouding en privacy

Volgens de WGBO hebben de behandelaar (en diens medewerkers) een geheimhoudingsplicht ten aanzien van alles wat zij in het kader van de behandeling van of over u weten. Dit geldt ook voor het behandeldossier. Alleen met uw uitdrukkelijke toestemming zal de behandelaar informatie over uw behandeling aan iemand anders (bijvoorbeeld aan de huisarts en/of verwijzer, aan een familielid, een vervolgbehandelaar, aan de PVP of aan een andere externe instantie) kunnen geven. Alle behandelaars die bij uw behandeling zijn betrokken mogen zonder uw expliciete toestemming uw dossier inzien.

Er zijn enkele situaties waarin uw behandelaar uw gegevens niet geheim hoeft te houden. U hebt bijvoorbeeld een bepaalde ernstige infectieziekte. Of de behandelaar vermoedt dat u betrokken bent bij ernstige kindermishandeling of andere ernstige strafbare feiten.

Naast het recht op geheimhouding van uw gegevens hebt u natuurlijk recht op voldoende privacy tijdens de behandeling. Zie ook verderop onder het kopje 'Verstrekking van uw gegevens aan derden'.

#### 3.6 Plichten van patiënten

In de WGBO staan ook enkele plichten genoemd. Zo mogen we van u verwachten dat u meewerkt aan de behandeling, bijvoorbeeld door (tijdig) aanwezig te zijn en de juiste informatie te verstrekken. Ook bent u volgens de WGBO verplicht om te betalen voor de behandeling; dit wordt veelal geregeld via uw verzekering bij een ziektekostenverzekeraar.

### 3.7 Standaardinhoud van uw dossier

#### Aanmelding en intake

- Aanmeldingsformulier
- Intakeformulier
- Indicatiebespreking na intake
- Adviesgesprek na indicatiestelling
- Terugmelding verwijzer/huisarts

#### Behandeling

- Behandelplan
- Behandelverloop/decursus
- Behandelevauaties
- Medicatie formulier
- Externe behandeling of consultatie

#### Afronding

- Einde behandeling of verwijzing
- Checklist Beëindiging behandeling
- Ontslagbrief

#### Correspondentie

- Informatie aan derden
- Informatie van derden
- Brieven van u als patiënt.

#### Aantekeningen of commentaar van de patiënt

#### Instemming met deelname aan wetenschappelijk onderzoek

#### Toestemming van de patiënt tot gebruik gegevens voor wetenschappelijk onderzoek (indien van toepassing)

#### Administratieve gegevens

Stichting Centrum '45 heeft een reglement voor de dossiervorming opgesteld. Uw behandelaar kan u daar meer informatie over geven.

### 3.8 Verstrekking van uw gegevens aan derden

Stichting Centrum '45 krijgt regelmatig verzoeken van derden om gegevens over patiënten te verstrekken. 'Derden' zijn alle personen of instanties die niet direct bij uw behandeling betrokken zijn.

Bij het (al dan niet) verstrekken van gegevens staan het belang van de behandeling en de bescherming van uw privacy in alle gevallen voorop. Wij bespreken zo'n verzoek ook altijd met u; dit geldt ook voor de inhoud en het doel van de te verstrekken informatie. Wij zijn in ieder geval heel zorgvuldig en zeer terughoudend met het naar buiten brengen van informatie over u en over uw behandeling. Stichting Centrum '45 is immers géén instantie die onderzoek doet voor justitie en ook géén onafhankelijk instituut dat verklaringen afgeeft voor procedures, werk, huisvesting etcetera.

Wanneer wij vermoeden dat u geschaad wordt door een brief, overleggen wij met u of het wel zo zinvol is om de gevraagde informatie te verstrekken. Als u een dergelijke brief toch verstuurd wilt hebben, dan vermelden we dit in uw dossier.

Vraagsteller	Inhoud vraag	Uw toestemming nodig?
Ziektekostenverzekeraar	Voortgang en oordeel	Nee
Huisarts/Verwijzer	Inlichtingen en oordeel	Ja
Professionele behandelaar	Inlichtingen en oordeel	Ja *)
*) niet bij een doorverwijzing vanuit SC45 waarvoor u al toestemming hebt gegeven		
Politie, justitie	Inlichtingen, adviezen en oordeel	Ja
Advocaten en familieleden	Inlichtingen, adviezen en oordeel	Ja
Niet-behandelende artsen	Inlichtingen en oordeel. Bijv. over arbeidsongeschiktheid of aanvraag speciale voorzieningen	Ja
• GMD		
• Arboarts		
• Keuringsarts		
• Verzekeringsarts		
Derden	Inlichtingen over patiënt of behandeling, adviezen	Ja
• werkgevers		
• scholen		
• enz		



## 4 Hoe gaan wij hier met elkaar om?

### 4.1 Het is altijd mensenwerk

Binnen Stichting Centrum '45 draait het altijd om mensen. Voorop staan de patiënten, maar ook de medewerkers zijn natuurlijk belangrijk. Waar mensen met elkaar (samen)werken, moeten afspraken gemaakt worden. Wat vinden we belangrijk, waar moeten we regels voor maken?

Soms kunnen de emoties hoog oplopen. Dat is niet erg, maar we moeten met elkaar wel de grenzen van het betamelijke bewaken. Waar zetten we de grenspaaltjes, welk gedrag vinden we (nog) acceptabel en welk gedrag beslist niet?

Daarom heeft Stichting Centrum '45 een aantal algemene en een aantal meer toegespitste omgangsregels geformuleerd. Die regels gelden in huis voor ieder individu, medewerker en patiënt. Maar ook voor het collectief: voor alle mensen die intern of extern met Stichting Centrum '45 te maken hebben.

### 4.2 Algemene huisregels

Deze regels gelden voor iedereen die zich in de gebouwen of op de terreinen van Stichting Centrum '45 bevindt.

*Wat wel?*

- Respectvolle bejegening van medewerkers en patiënten onderling.
- In principe eigen verantwoordelijkheid voor het beheer van persoonlijke bezittingen.
- Passende kleding voor de directe of indirecte omgang met patiënten horend bij de gebruiken in een zorginstelling.

*Wat niet?*

- Discriminatie in schrift, woord en gebaar, jegens bijvoorbeeld godsdienst, afkomst, huidskleur, seksuele geaardheid of politieke overtuiging.
- Lichamelijk of psychologisch geweld, intimidatie of het dreigen daarmee. Hier valt ook onder: het zich toe-eigenen, vervreemden of vernielen van andermans bezittingen.

Diefstal, lichamelijke en seksuele agressie, ernstige bedreiging en vernieling leiden in principe tot aangifte bij de politie. Ook wordt u aansprakelijk gesteld voor alle schade.

- Binnen de instelling filmen, video-opnames maken, fotograferen of gebruikmaken van andere audiovisuele opnameapparatuur. Dit mag alléén wanneer de directbetrokkenen daar uitdrukkelijk toestemming voor hebben gegeven.
- Bezit van gevaarlijke voorwerpen, die een bedreiging kunnen vormen voor de veiligheid en de goede gang van zaken en/of intimiderend kunnen werken ten opzichte van de omgeving.
- Gebruik van alcohol binnen de instelling, behoudens uitdrukkelijke toestemming van de raad van bestuur.
- Gebruik van verboden genotsmiddelen binnen de instelling (ook softdrugs).
- Het uitvoeren van werkzaamheden onder invloed van alcohol of verboden genotsmiddelen.
- Handelen, ruilen, geld lenen met/aan anderen, ter voorkoming van misverstanden, belangenverstremming en meningsverschillen.
- Een persoonlijke relatie aangaan met medepatiënten en/of medewerkers. Als u meer dan vriendschappelijke gevoelens hebt voor een medepatiënt of een medewerker, bespreek dit dan altijd met uw behandelaar of het behandelteam.
- Roken binnen de instelling.

### 4.3 Regels voor patiënten

*Wat wel?*

- U houdt zich aan de vastgestelde aanwezigheids- en therapietijden.

#### *Wat niet?*

- Tijdens de therapietijden gebruik maken van storende apparatuur zoals een mobiele telefoon of andere elektronische communicatiemiddelen (dus ook niet voor het ontvangen van boodschappen of gesprekken), tenzij anders afgesproken.

Daarnaast bestaan er per afdeling soms aanvullende regels. U wordt daarover geïnformeerd op de afdeling.

#### **4.4 Regels voor de omgang van medewerkers met patiënten**

##### *Wat wel?*

- Beleefde en respectvolle bejegening.
- Geïnteresseerd en behulpzaam luisteren naar vragen en wensen.
- Toezeggingen en beloften nakomen.
- Privacy respecteren (zoals in de wachtkamer, in het gebruik van ICT-middelen, binnen en buiten de instelling).
- Wijzen op specifieke patiëntenrechten, conform de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst. De medewerker moet deze rechten ook respecteren.
- De specifieke belangen van de patiënt goed behartigen.

##### *Wat niet?*

- Het aangaan van een persoonlijke, niet werkgerichte (al dan niet seksueel getinte) relatie met een patiënt.
- Handelen, ruilen, geld lenen, diensten verlenen of cadeaus (die de prijs en betekenis van kleine attentie overstijgen) geven of in ontvangst nemen.
- Door de keuze van kleding, houding en gedrag onprofessionele, persoonlijke aandacht vragen voor zichzelf en/of aanstoot geven.

## **5 Overige regelingen en procedures**

### **5.1 Vergoeding via uw ziektekostenverzekeraar**

De gespecialiseerde GGZ is bedoeld voor patiënten met zware, ingewikkelde psychische aandoeningen. Er geldt geen maximum aan het aantal behandelingen in de gespecialiseerde GGZ. U krijgt al uw behandelingen geheel of gedeeltelijk vergoed. Kijk daarvoor in de polisvoorwaarden van uw zorgverzekering. Voor deze behandelingen betaalt u wel het door de overheid vastgestelde en verplichte eigen risico aan uw zorgverzekeraar. Het kan ook zijn dat u daarnaast een eigen risico heeft afgesproken met uw zorgverzekeraar.

We raden u aan om tevoren altijd contact op te nemen met uw ziektekostenverzekeraar om de actuele informatie te krijgen gericht op uw persoonlijke situatie.

Kijk voor meer informatie op [de website van de rijksoverheid](#).

### **5.2 Vergoeding van uw reiskosten**

Als patiënt van Stichting Centrum '45 maakt u reiskosten om uw behandeling te kunnen ondergaan. In een aantal gevallen hebt u recht op vergoeding van deze kosten. U krijgt die dan vergoed door uw ziektekostenverzekeraar. In enkele gevallen zorgt Stichting Centrum '45 er in opdracht van de overheid voor dat reiskosten aan u vergoed worden. Dit gebeurt dan per bank of giro. Geef bij uw persoonlijke gegevens dus ook uw bank- of gironummer op. Wanneer uw ziektekostenverzekeraar geen reiskostenvergoeding toekent, dan ondersteunen onze maatschappelijk werkers u bij het aanvragen van een vergoeding bij andere instanties.

### **5.3 Meld uw opname bij de uitkerende instantie**

Wanneer u in de kliniek wordt opgenomen en u hebt een uitkering (ziektewet, bijstandswet, WAO of anders), dan bent u verplicht uw uitkerende instantie van uw opname op de hoogte te stellen. De maatschappelijk werkers van Stichting Centrum '45 kunnen u hierover meer informatie geven.



#### 5.4 Vergoeding vanuit ons Steunfonds

Wanneer bijzondere kosten niet vergoed worden, u een absoluut ontoereikend inkomen hebt en de behandelaar de uitgave voor de behandeling noodzakelijk vindt, dan kunt u in dit uitzonderlijke geval een beroep doen op het Steunfonds van Stichting Centrum '45.

Met dit Steunfonds kan Stichting Centrum '45 u financieel ondersteunen. Het kan bijvoorbeeld gaan om een uitgave die (tijdelijk) niet vergoed kan worden via reguliere kanalen.

Wilt u een (tijdelijke) vergoeding uit het steunfonds aanvragen? Neem dan contact op met het maatschappelijk werk van Stichting Centrum '45.

Wanneer u denkt in aanmerking te komen voor een bijdrage vanuit het Steunfonds, dan vult u samen met uw maatschappelijk werker een aanvraagformulier in.

Uiteindelijk beslist de toekenningscommissie (TC) over uw aanvraag.

#### 5.5 Overnachting in een hotel

Voor enkele patiëntengroepen van Stichting Centrum '45 die een dagbehandeling volgen, bestaat een regeling met betrekking tot 'voorslapen'. Dat wil zeggen dat u de nacht vóór de behandeling in bepaalde gevallen in een hotel kunt overnachten. De sociotherapeuten van de dagkliniek kunnen u daarover nadere informatie geven.

#### 5.6 Zo nodig werken wij met tolken

Bij Stichting Centrum '45 zijn veel mensen in behandeling die de Nederlandse taal niet of onvoldoende beheersen om hun gevoelens en problemen te kunnen uitdrukken. Maar om uw behandeling tot een succes te maken, is het natuurlijk wel belangrijk dat u goed kunt communiceren met uw behandelaar. Om taal- en cultuurbarrières te overbruggen schakelen wij zo nodig tolken in. De tolken die wij gebruiken leveren gegarandeerde kwaliteit, hebben ervaring met vertalingen in de gezondheidszorg en met de specifieke terminologie. Ook hebben zij de eed van geheimhouding afgelegd.

Vaak wordt een tolk op afstand, via de tolkentelefoon, gebruikt. Stichting Centrum '45 heeft hiervoor speciale 'tolkentelefoons' met een goede microfoon en luidspreker.

Bij communicatieproblemen werken wij soms met een persoonlijk aanwezige tolk. In een gezins- of groepsgesprek kan een persoonlijk aanwezige tolk de verschillende gespreksdeelnemers beter uit elkaar houden.

Het inzetten van een tolk heeft voordelen, maar ook nadelen. Dit betreft de vertrouwelijke sfeer, het contact verloopt indirect en kost extra tijd. Deze nadelen zal uw behandelaar natuurlijk altijd afwegen tegen de voordelen.

#### 5.7 U wilt een second opinion

Het kan zijn dat u twijfelt aan een advies of een conclusies van uw behandelaar(s). Met name wanneer het gaat om een zwaarwegende en/of ingewikkelde beslissing, kan het voor u heel moeilijk zijn om te beoordelen of uw behandelaar nu gelijk heeft of niet.

In zo'n situatie kunt u gebruik maken van uw recht op een *second opinion*.

Dat wil zeggen dat u aan een deskundige, onafhankelijke beroepsgenoot van de betrokken behandelaar vraagt wat hij van deze kwestie vindt. Uw behandelaar kan ook zelf zo'n second opinion voorstellen, bijvoorbeeld wanneer u samen geen besluit over de verdere behandeling kunt nemen. Meer informatie over een second opinion kunt u krijgen van uw behandelaar of bij de directie.

#### 5.8 U komt niet opdagen

*No show* wil zeggen dat u zich niet meldt op de afgesproken dag en/of het tijdstip. Daardoor kan de voor u gereserveerde behandeltime niet ingevuld worden, blijft uw plaats in de behandelgroep leeg, komen tolken voor niets en worden er onnodig extra kosten gemaakt. Daarom moet deze no show tot het absolute minimum beperkt worden.

No show kan een teken zijn dat u eigenlijk voortijdig wilt stoppen. Dat noemen we *drop-out*, waarbij u als patiënt eenzijdig de behandeling afbreekt. Dit is natuurlijk een ongewenste situatie. Indien de behandeling u niet brengt wat u ervan verwacht heeft, raden wij u aan om dit in een vroeg stadium met uw behandelaar te bespreken. Zo kunnen we proberen om no show en voortijdig afhaken te voorkomen.

No show heeft behoorlijk wat negatieve effecten. Denk aan:

- uzelf: discontinuïteit van de behandeling;
- de groep(en) waaraan u deelneemt: de groepsprocessen worden verstoord;
- de organisatie: verlies aan inkomsten. Soms ook extra kosten, wanneer u het hotel niet afgebeld hebt;
- de tolken: die voor niets komen en daardoor geen inkomsten hebben.

Om zo min mogelijk met no-show en drop-out te maken te krijgen, heeft Stichting Centrum '45 richtlijnen opgesteld. Die geven houvast aan de behandelaar, de sociotherapeut en/of de aanmeldingscoördinator. Zij zullen *altijd* contact met u opnemen over uw afwezigheid. De redenen waarom u no show vertoont kunnen zo specifiek zijn, dat het oordeel van de behandelaar hierin noodzakelijk is.

### 5.9 Kunt u op vakantie?

Er bestaan geen wettelijke regelingen of richtlijnen om uw behandeling te onderbreken omdat u met vakantie wilt. De vraag of uw vakantie de lopende behandeling baat of schaadt is niet in algemene zin te beantwoorden. Dat hangt van veel omstandigheden af. Daarom is het altijd goed om uw vakantieplannen te bespreken met uw behandelaar.

### 5.10 Time-out, even tot jezelf komen

Soms is het gedrag van een patiënt dusdanig dat niet meer kan worden gesproken van een redelijke medewerking bij de uitvoering van de behandelovereenkomst die wij zijn aangegaan. U geeft als patiënt bijvoorbeeld onvoldoende informatie, u houdt zich herhaaldelijk niet aan gemaakte behandelingsafspraken en/of aan de huisregels. Ook kan uw gedrag de behandeling van andere patiënten negatief beïnvloeden of een bedreiging vormen voor de veiligheid van medewerkers en/of medepatiënten.

In plaats van een directe en eenzijdige opzegging van de behandelingsovereenkomst (zie verderop onder het kopje 'Gedwongen ontslag') kan dan in overleg tussen uw behandelaar en u worden gekozen voor een *time-out*. Dat houdt in dat op initiatief van uw behandelaar en in samenspraak met de verantwoordelijke psychiater, uw behandeling op zeer korte termijn wordt opgeschort.

Tijdens deze time-out krijgt u een tijdje de gelegenheid om bij uzelf na te gaan of u nog gemotiveerd bent voor de behandeling, of u daar nog aan mee wilt werken en of u uw gedrag kunt veranderen. Eventuele opgelopen spanningen kunnen in de tussentijd wegebben. Dat geldt zowel voor u zelf als voor de behandelmedewerkers en/of medepatiënten. Iedereen kan weer even tot rust en tot zichzelf komen. Bent u een klinische patiënt, dan moet de behandelverantwoordelijke tijdens de time-out wel voldoende zorg en aandacht besteden aan de noodzakelijke medische zorg, uw huisvesting en uw financiën.

U moet zelf akkoord gaan met zo'n time-out. Doet u dat niet, dan kan de verantwoordelijk behandelaar overwegen om voor u alsnog gedwongen ontslag aan te vragen.

Na het verstrijken van de time-out periode bekijken de behandelaars of u op dat moment weer voldoende gemotiveerd bent om door te gaan met de afgesproken behandeling. Eventueel stellen we het behandelplan in goed overleg met u bij.

### 5.11 Gedwongen ontslag

In sommige situaties moet Stichting Centrum '45 de behandelovereenkomst met u als patiënt eenzijdig opzeggen. Dat heet 'gedwongen ontslag'. Aan wat voor situaties moet u dan denken?

- Uit de intake- en indicatiestellingsprocedure blijkt dat u geen indicatie krijgt voor (voortzetting van) een behandeling binnen Stichting Centrum '45, en u weigert zich daarbij neer te leggen. We kunnen dan eenzijdig besluiten u niet in behandeling te nemen.
- U houdt zich keer op keer niet aan uw behandelplan en maakt daarmee verdere behandeling onmogelijk. U ontvangt dan eerst een schriftelijke waarschuwing van de verantwoordelijke psychiater of behandelaar. In deze waarschuwing staat welke gedragingen de aanleiding zijn voor gedwongen ontslag en wat u kunt doen om dit ontslag te voorkomen. Verandert dat niets aan de situatie, dan kunnen we overgaan tot gedwongen ontslag.
- Uw gedrag is onevenredig schadelijk voor medepatiënten en/of medewerkers en daardoor een belemmering voor verdere behandeling.

De verantwoordelijke psychiater beoordeelt of een van de genoemde redenen voor gedwongen ontslag aanwezig is. Na overleg met de eerste geneeskundige en de directie besluit de verantwoordelijke psychiater of in uw geval daadwerkelijk tot gedwongen ontslag zal worden overgegaan. U ontvangt tenminste twee weken voor het ontslag een onderbouwde brief van de verantwoordelijke psychiater. De directie ontvangt een afschrift van deze brief. U ontvangt tegelijkertijd een afschrift van het protocol 'Gedwongen ontslag' en de verantwoordelijke psychiater wijst u op de continuïteit van zorg. U kunt tegen dit besluit in beroep gaan bij de directie. U kunt ook gebruik maken van de diensten van de PVP en de klachtencommissie.

## 6 Meer weten?

### 6.1 Nuttige namen, adressen en links

#### *Stichting Centrum '45*

Op onze website vindt u alles over onze behandelprogramma's. Ook is veel informatie opgenomen over de verschillende doelgroepen waar wij voor werken, zijn diverse publicaties opgenomen en een groot aantal links naar websites van verwante instellingen en belangenorganisaties.

[www.centrum45.nl](http://www.centrum45.nl)

#### *Patiëntvertrouwenspersoon (PVP)*

De onafhankelijke patiëntvertrouwenspersoon helpt individuele patiënten bij het vinden van een oplossing voor hun klachten en vragen. Het grote voordeel hierbij is dat de PVP onafhankelijk van de instelling kan werken en geen verantwoording aan Stichting Centrum '45 hoeft af te leggen.

[www.pvp.nl](http://www.pvp.nl) of [www.pvp-online.nl](http://www.pvp-online.nl)

#### *Informatie en diensten van alle overheden*

Deze site is de kortste weg naar alle informatie van de Nederlandse overheid op internet.

[www.overheid.nl](http://www.overheid.nl)

#### *Centraal Tuchtcollege*

Postbus 20302

2500 EH Den Haag

Telefoon: 070-3405417

[www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl](http://www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl)

#### *Inspectie voor de Gezondheidszorg*

Postbus 2680

3500 GR Utrecht.

telefoon 088-120 5000

[www.igz.nl](http://www.igz.nl)

# Stichting **Centrum'45**

Rijnzichtweg 100 3720 XG De Bilt t 071-5157232

Nienoord 100 3720 XG De Bilt t 071-5157232 f 071-6253589

hèt lachpunt voor mensen met een traumatische hersenletsel trauma