



مركز "ألتريخت" لرعاية الصحة النفسية  
معلومات عامة للزبائن



Altrecht geestelijke gezondheidszorg

**Algemene informatie voor diënten**

## ما هي "ألترخت"؟

إن "ألترخت" منشأة لرعاية الصحة النفسية وهي تقدم المساعدة المتخصصة للناس الذين يشكون من مشاكل نفسية بصرف النظر عن عمرهم وديانتهم وخلفيتهم الحضارية. وتقدم "ألترخت" النصائح أيضاً للمؤسسات والموظفين في مجال رعاية الصحة (النفسية).

يهيمن أن نقدم "المساعدة حسب المقاس". هذا يعني أننا نكيّف العلاج قدر الإمكان وفقاً للترغبات الفردية و مطلب المساعدة و تتراوح فترة العلاج من عدة جلسات إلى لقاءات طويلة الأمد.

و تقدم "ألترخت" إمكانية دخول المستشفى إذا احتاج الأمر إلى ذلك. ولكن الأكثرية العظمى من المعالجات تتم بشكل متنقل أو خلال أوقات النهار. و تملك "ألترخت" للحالات الأكثر تعقيداً عدة مراكز علاجية متخصصة متواجدة في منطقة "أوترخت".

عند "ألترخت" مايزيد عن ال 30 فرعاً للمساعدة النفسية المتخصصة. للمعلومات المفصلة و من أجل كشف بجميع الفروع، نحيلكم إلى موقعنا الإلكتروني: [www.altrecht.nl](http://www.altrecht.nl) أما النشاطات الوقائية و المساعدة في المشاكل النفسية الخفيفة فهي تقدم من قبل منظمة أخرى: "إنديجو"، للمساعدة النفسية السريعة و القريبة. للمعلومات: [www.indigo.nl](http://www.indigo.nl)

تقدم "ألترخت" مساعدة سليمة علمياً و مثبتة الصلاحية علمياً و تتعاون من أجل ذلك بشكل مكثف مع الجامعات و المشافي (الأكاديمية) و المراكز التعليمية و المؤسسات الزميلة.

نقدم لكم عبر هذه النشرة معلومات عن أهم الأمور التي تواجهكم أثناء علاجكم عند "ألترخت". إن المجال خلال هذه النشرة محدود طبعاً. لذا نود أن نحيلكم لاستشارة المعلومات الأخرى أيضاً.

## الحقوق

لديكم، كزبائن في القطاع الصحي – و في "ألترخت" أيضاً – حقوق معينة. هذه الحقوق مكتوبة في "قانون عقد العلاج الطبي Wgbo" و في "قانون الإدخال Bopz".

يتضمن ال Wgbo حقوق المرضى بشكل عام و ال Bopz حقوقكم (والحد منها) في حالة إجباركم على دخول المشفى.

يتشكل ما يسمى بـ "علاقة مساعدة" أثناء تواصلكم مع موظف مساعد. إن هذه العلاقة مقيدة بقواعد معينة. يعد الموظف المساعد أن يكون "مساعداً جيداً" و أن يتعامل بعناية مع المعلومات. يعد المريض أو الزبون أن يطلع المساعد على المعلومات قدر الإمكان و أن يحاول تنفيذ ما اتفق عليه.

## Wat is Altrecht?

Altrecht is een instelling voor geestelijke gezondheidszorg, waar mensen met psychische problemen, ongeacht hun religie, culturele achtergrond en leeftijd, terecht kunnen voor specialistische hulpverlening. Ook biedt Altrecht consultatie aan andere hulpverleners en instellingen op het gebied van de (geestelijke) gezondheidszorg.

'Hulpverlening op maat' vinden wij belangrijk. Dat betekent dat we de behandeling zo goed mogelijk op individuele wensen en zorgvraag aanpassen, variërend van een aantal gesprekken tot een langer durend contact. Als het nodig is, biedt Altrecht mogelijkheden voor een klinische opname, maar de overgrote meerderheid van de behandelingen is ambulante of in deeltijd. Daarnaast heeft Altrecht voor meer complexe problemen een aantal gespecialiseerde behandelcentra met vestigingen in de regio Utrecht. Altrecht heeft ruim 30 afdelingen voor specialistische psychische hulp. Voor een overzicht van alle afdelingen en uitgebreide informatie verwijzen wij u naar onze website: [www.altrecht.nl](http://www.altrecht.nl).

Het aanbod in preventieve activiteiten en hulpverlening bij lichtere psychische klachten is ondergebracht in een aparte organisatie: Indigo, mentale ondersteuning direct en dichtbij. Voor informatie: [www.indigo.nl](http://www.indigo.nl). Altrecht biedt wetenschappelijk verantwoorde en in de praktijk effectief bewezen hulpverlening. Daartoe werkt zij onder andere nauw samen met universiteiten, (academische) ziekenhuizen, opleidingscentra en collega-instellingen. In deze brochure geven wij u informatie over de belangrijkste zaken waar u mee in aanraking komt als u in behandeling bent bij Altrecht. Uiteraard is de ruimte in deze brochure beperkt. Daarom verwijzen wij u ook graag door naar verdere informatie.

## Rechten

Als klant van de gezondheidszorg - en dus ook van Altrecht - heeft u bepaalde rechten. Die rechten staan beschreven in de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (Wgbo) en in de Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen (Bopz). De Wgbo omvat de algemene patiëntenrechten en de Bopz de rechten (en de beperkingen daarvan) als u gedwongen bent opgenomen.

Wanneer u contact heeft met een hulpverlener, ontstaat een 'hulpverleningsrelatie', die gebonden is aan regels. De hulpverlener belooft een 'goed hulpverlener' te zijn en zorgvuldig met informatie om te gaan. De diënt of patiënt belooft de hulpverlener zo goed mogelijk te informeren en zich in te spannen de gemaakte afspraken na te komen.

## المعلومات

يحق لكم أن تحصلوا على معلومات جيدة حول مؤسستنا، و حول مشكلتكم، المساعدة الممكنة و أهدافها و نسبة نجاحها، الوقت الذي يحتاجه العلاج و الأضرار و الأعراض الجانبية الممكنة التي تسببها الأدوية مثلاً.

ومن حَقِّكم أيضاً أن تحصلوا على معلومات حول احتمال وجود إمكانيات أخرى غير العلاج المقترح. و كل هذا بلغة مفهومة.

## خطة العمل

يُثبت كل من الزبون و المساعد الاتفاقات التي تمت بينهما في خطة عمل. تتضمن خطة العمل مطلب المساعدة، التشخيص، المساعدة المتفق عليها أو العلاج و اسم أو أسماء المساعدين. يتم هذا أولاً قبل أن تعطوا الإذن للمساعدة. يجب أن تراجع الخطة معكم بعد مرور الوقت لكي تعدل إن احتاج الأمر. ويجب أن تعطوا إنفاً أيضاً في حالة الخطة. وتستطيعون سحب إذنكم في أي وقت كي تبحثوا مع مساعدكم عن حل آخر. يتوافق إعطاء الإذن دائماً مع حصولكم على معلومات واضحة.

## اللغة الواضحة

من حَقِّكم أن تحصلوا على المعلومات بلغة مفهومة لكم. و تستطيعون طلب مترجم إن رغبتم – أنتم أو المساعد- في ذلك. و يمكنكم طلب التوضيح دائماً أو إحضار أهلكم أو معارفكم المقربين إلى المحادثة.

## الملف

تدوّن خطة العمل و التقارير حول مستجدات علاجكم في "الملف". وفي "الترخّص" يكون الملف إلكترونياً، هذا يعني عن طريق الكمبيوتر ( تجدون المزيد من المعلومات عن الملف الإلكتروني في المنشور الخاص الموجود في الفرع).

لا يتصرف أو يطلع أحد على الملفات الإلكترونية إن لم يكن أحد موظفي "الترخّص" المتدربين تدريباً خاصاً.

يمكنكم طلب نسخة من الملف المحفوظ لمدة خمسة عشر سنة على الأقل. وثمة مصاريف لهذا الطلب من أجل الاستنساخ و الإدارة و البريد.

يحق لكم أن تلقوا نظرة في ملفكم و أن تطلبوا محادثة حوله. و يحق لكم أيضاً، إن أردتم، أن تضيفوا إليه تقريراً من عندكم. وفي الحالات العسيرة يحق لكم أن تطلبوا شطب معلومات معينة من الملف. وحتى طلب إتلاف الملف ممكن.

ثمة قوانين معينة تتعلق بكل ما تطلبونه بخصوص الملف. من الممكن أن يعلمكم معالجكم بها. نحتاج إلى نسخة عن بطاقتكم الشخصية في جميع الحالات تقريباً.

## Informatie

Allereerst hebt u recht op goede informatie over onze organisatie, over uw probleem, de mogelijke hulpverlening, het doel daarvan, de kans van slagen, de tijd die een behandeling in beslag zal nemen en eventuele nadelen en bijwerkingen, bijvoorbeeld van medicijnen. U heeft ook recht op informatie over eventuele andere mogelijkheden dan de voorgestelde behandeling. Dat alles in begrijpelijke bewoordingen.

## Behandelplan

De afspraken tussen hulpverlener en cliënt worden gezamenlijk in een behandelplan vastgelegd. In dit behandelplan staan de hulpvraag, de diagnose, de gekozen hulpverlening of therapie en de naam of namen van uw hulpverlener(s). Pas als dat gedaan is, kunt u toestemming geven voor de hulpverlening. Een behandelplan moet na verloop van tijd met u worden besproken en - zo nodig - worden bijgesteld. Ook als het behandelplan verandert, moet u toestemming geven. U kunt altijd uw toestemming intrekken en samen met uw hulpverlener naar een andere oplossing zoeken. Duidelijke informatie krijgen en het geven van toestemming gaan altijd samen.

## Duidelijke taal

U hebt recht op informatie in voor u begrijpelijke taal. En u kunt, als u en/of de hulpverlener dat wenselijk vinden, altijd vragen om een tolk. U kunt altijd om nadere uitleg vragen of een familielid of goede bekende meenemen naar een gesprek.

## Dossier

Uw behandelplan en de rapportage over wat er tijdens uw behandeling gebeurt, worden genoteerd in het dossier. Bij Altrecht is dat een elektronisch dossier, dat wil zeggen via de computer (meer informatie over het elektronische patiëntendossier kunt u vinden in de speciale folder verkrijgbaar op de afdeling). Alleen medewerkers van Altrecht die een speciale training hebben gevolgd, mogen in en met de elektronische dossiers werken.

U kunt een kopie vragen van het dossier, dat minimaal vijftien jaar bewaard wordt. Aan het aanvragen van een kopie zijn kosten verbonden voor de kopieën zelf en de administratie en portokosten.

U heeft recht op inzage in en gesprek over uw dossier. U mag ook, als u dat wilt, een eigen verklaring toevoegen. In ernstige gevallen kunt u verzoeken bepaalde informatie uit het dossier te verwijderen.

U kunt ook zelf om vernietiging vragen.

Bij alle verzoeken die u doet met betrekking tot uw dossier, gelden bepaalde regels. Uw behandelaar kan u hierover informeren. In bijna alle gevallen is een kopie van uw legitimatiebewijs nodig.

## Privacy

Alles wat u met uw hulpverlener bespreekt is vertrouwelijk en de hulpverlener heeft een geheimhoudingsplicht. Dat betekent dat hij alleen informatie aan

## حماية المعطيات

كل ما تناقشونه مع مساعدكم سري و يطبق على المساعد واجب كتمان السر. هذا يعني أنه من غير المسموح له أن يعطي معلومات إلى جهات أخرى من دون إذن خطي منكم مرفق بنسخة عن بطاقتكم الشخصية. يستطيع مساعدو "ألترخت" المعنيين بعلاجكم (المساعدون) و زملائهم في نفس القسم أن يطلعوا على ملفكم و أن يحصلوا على معلومات عنكم من دون إذن منكم. أما أفراد عائلتكم المقربين و شريككم فلا يحق لهم أن يحصلوا على معلومات إلا بعد موافقتكم. وكتمان السر يشمل أيضاً أولئك المترجمين الذين تستأجرهم في بعض الحالات.

## حرية اختيار المساعد

من المهم أن يكون عندكم مساعد تثقون به. هذا يعني أنكم تستطيعون تغيير المساعد. مع أن هذا ليس دائماً سهلاً من الناحية العملية. يمكنكم مناقشة شكوككم حول أداء المساعد مع المساعد نفسه أو مع رئيس القسم.

## الرأي الثاني

إن كنتم تشكون بتشخيص المساعد أو بأحد قراراته فيمكنكم استشارة مساعد آخر في "ألترخت" أو في مؤسسة أخرى، و هذا ما يسمى ب"الرأي الثاني". يمكنكم الاستفسار عند مساعدكم أو عند مؤسسة أخرى حول طريقة طلب الرأي الثاني في فرعنا (راجعوا فصل "المؤسسات المهمة").

## إنهاء المساعدة

يمكنكم إنهاء المساعدة بعد التشاور مع مساعدكم في حالة انتهاء المشكلة أو تديبير مساعدة من نوع آخر. إن كنتم غير موافقين على قرار المساعد في إنهاء المساعدة أو في حالة عدم حصولكم على المساعدة المطلوبة، يمكنكم مناقشة الموضوع مع المساعد أو رئيسه أولاً. ويمكنكم طلب "رأياً ثانياً" في حالة عدم توصلكم إلى نتيجة. وإن كنتم تريدون إنهاء المساعدة من غير أي موافقة المساعد على ذلك، فمن الممكن أن يطلب منكم التوقيع على تصريح تقررون من خلاله بأنكم ترغبون شخصياً في إيقاف العلاج.

## دخول المشفى الإجمالي

من الممكن إجباركم على دخول مشفى الأمراض النفسية لسببين:

- \*السبب الأول هو أنكم تسكنون في المنزل و أن يكون هناك خطراً عليكم أو على الآخرين. في مثل الحالة نخاف أن تؤذون أنفسكم أو الآخرين أو أن تهملوا أنفسكم بسبب مشاكلكم النفسية.
- \*من الممكن أيضاً أن تجبروا على الإقامة في المشفى بعد أن كان دخولكم إليه طوعاً. يحصل هذا مثلاً في حالة وجود خطر عليكم و اتخاذكم قرار الخروج من دون اتباع نصيحة المعالج. أو عندما يكون رأيكم أنكم لا تحتاجون إلى علاج و يرى الطبيب أن ثمة خطر إن لم يتم العلاج. عندنا بضعة منشورات يمكنكم استشارتها إن احتجتم إلى مزيد من المعلومات حول حقوقكم وواجباتكم أثناء دخول المشفى الإجمالي.

derden mag geven met uw schriftelijke toestemming, vergezeld van een kopie van uw legitimatiebewijs. De hulpverleners van Altrecht die betrokken zijn bij uw behandeling (uw hulpverlener(s) zelf of zijn/haar collega's van dezelfde afdeling) mogen zonder die toestemming informatie over u krijgen, c.q. uw dossiergegevens inzien. Ook uw naaste familie en partner krijgen alleen informatie over u, als u dat goedvindt. Ook tolken die in sommige situaties worden ingehuurd, hebben een geheimhoudingsplicht.

## Vrije keuze van hulpverlener

Het is belangrijk dat u een hulpverlener heeft waarin u vertrouwen heeft. Dit betekent dat u van hulpverlener kunt veranderen. In de praktijk is dit niet altijd even eenvoudig. Twijfels over het functioneren van uw hulpverlener kunt u bespreken met uw hulpverlener zelf of met de afdelingsleiding.

## Second opinion

Als u twijfelt aan de gestelde diagnose of een beslissing van uw hulpverlener, kunt u advies vragen aan een andere hulpverlener, iemand van Altrecht of van een andere instelling, een zogenaamde 'second opinion'. Op de afdeling, bij uw behandelaar, of bij een andere instantie (zie hoofdstuk 'Belangrijke instanties' op pag. 11), kunt u informeren hoe u een second opinion aanvraagt.

## Beëindiging van de hulpverlening

Als uw probleem is opgelost of andere hulpverlening geregeld is, kunt u in overleg met uw hulpverlener de behandeling beëindigen. Mocht u het niet eens zijn met de beslissing van uw hulpverlener de behandeling te beëindigen of krijgt u niet de gewenste hulpverlening, bespreek dat dan eerst met de hulpverlener of zijn leidinggevende. Als u er samen niet uitkomt, kunt u om een 'second opinion' vragen. Als u de hulpverlening wilt stoppen en uw hulpverlener is het daar niet mee eens, kan hij u verzoeken een verklaring te ondertekenen waarin u te kennen geeft zelf te willen stoppen met de behandeling.

## Gedwongen opname

U kunt gedwongen worden opgenomen in een psychiatrisch ziekenhuis om twee redenen:

- De eerste reden is wanneer u thuis woont en er sprake is van gevaar voor uzelf of voor anderen. In zo'n geval bestaat de angst dat u zichzelf of anderen iets aandoet of dat u zichzelf verwaarloost vanwege uw psychiatrische problemen.
  - Daarnaast kunt u te maken krijgen met een gedwongen opname wanneer u al vrijwillig bent opgenomen. Bijvoorbeeld als u tegen het advies van de behandelaar de instelling wilt verlaten en er sprake is van een dreigend gevaar. Of als u zelf van mening bent dat u geen behandeling nodig heeft en de arts van mening is dat er gevaar dreigt als u geen behandeling krijgt.
- Wilt u meer informatie over uw rechten en plichten bij een gedwongen opname, dan heeft de afdeling een aantal brochures voor u beschikbaar.

## النائب (القانوني)

ثمة قانون في الرعاية الصحية ينص على وجوب موافقة الزبون على العلاج. وهناك بعض الاستثناءات على هذا القانون. يحصل أحياناً أن يكون الشخص، بشكل مؤقت أو جزئي، غير قادر لوقت طويل على اتخاذ القرارات في المسائل المهمة. يحصل هذا عندما يكون الشخص مريضاً جداً أو مضطرباً. في مثل هذه الحالات يقرر النائب. عندنا منشور يمكنكم الاطلاع عليه في حالة تعاطيكم مع هذا الموضوع.

## الوصية

الوصية هي عبارة عن تصريح تحددون فيه أي علاج تريدونه في حالة وقوعكم في أزمة و تتنبأون منذ الآن أنكم لن تكونون قادرين حينها على اتخاذ القرارات. كأن تصابون مجدداً بحالة ذهان أو هوس مثلاً. في الرعاية الصحية النفسية يسمى هذا التصريح بطاقة الأزمة، بروثوكول الأزمات، تصريح الالتزام أو عقد الالتزام. ليس لهذه الوصية أية صفة قانونية. يمكنكم الاستفسار في الفرع عن الإمكانيات و القوانين المحلية.

## الشكاوي

إذا كان عندكم شكوى حول علاجكم أو التعامل معكم فمن الأفضل أن تناقشوا هذا أولاً مع معالجكم أو مع رئيس القسم. في حال عدم توصلكم إلى حل، يمكنكم التوجه إلى "لجنة معالجة شكاوي زبائن/مرضى ألترخت":  
رقم الهاتف: 0302256158 (من يوم الاثنين إلى يوم الجمعة أثناء أوقات العمل). ثمة منشور موجود في الفرع حول كيفية معالجة الشكاوي في "ألترخت". وإن أردتم تقييم شكوى خارج "ألترخت" أو التشاور حول شكوى ما، يمكنكم الحصول على منشور حول هذه الإمكانيات من الفرع. ويمكنكم طبعاً استشارة "مؤسسة الشخص الثقة للمرضى" (للمعلومات اطلعوا على فصل "المؤسسات المهمة").

## ميزان حرارة الرعاية الصحية النفسية

يهم "ألترخت" أن تعرف كيف كان العلاج و ما هي نتيجته بالنسبة لكم. لذلك نطلب من كل الزبائن بعد انتهاء العلاج أن يملؤوا استمارة لاستطلاع الرأي التي نطلق عليها اسم "ميزان حرارة الرعاية الصحية النفسية".  
معلوماتكم تجعل "ألترخت" قادرة على تحسين المساعدة أكثر.

## مجلس الزبائن

عند "ألترخت" مجلس رئيسي للزبائن و في كل فرع مجلس محلي للزبائن. تتألف هذه المجالس من زبائن و زبائن سابقين أو معنيين يبذلون جهودهم من أجل حراسة و تحسين نوعية الرعاية في "ألترخت". يتم العمل على تحسين الرعاية بالمشاركة مع المساعدين و الرئاسة في "ألترخت". لمزيد من المعلومات: [www.altrecht.nl](http://www.altrecht.nl) أو اتصلوا برقم: 0302256398

## (Wettelijke) vertegenwoordiging

In de gezondheidszorg is het wettelijk verplicht dat de diënt zijn toestemming geeft voor een behandeling. Er zijn uitzonderingen op deze regel. Het kan voorkomen dat een persoon voor langere duur, tijdelijk of gedeeltelijk niet in staat is om te beslissen over belangrijke zaken. Dit kan voorkomen als iemand ernstig ziek is of erg verward. In die gevallen beslist een vertegenwoordiger. Heeft u hiermee te maken en wilt u meer informatie, dan heeft de afdeling een brochure voor u beschikbaar.

## De wilsverklaring

Dit is een schriftelijke verklaring waarin u van te voren vastlegt welke behandeling u wenst wanneer u in een crisis raakt en voorziet op zo'n moment niet meer in staat te zijn om besluiten te nemen. Bijvoorbeeld als u opnieuw psychotisch of manisch wordt. Deze wordt in de geestelijke gezondheidszorg ook wel crisiskaart, crisisprotocol, zelfbindingsverklaring of zelfbindingscontract genoemd. De wilsverklaring heeft geen juridische status. Bij de afdeling kunt u informeren naar de mogelijkheden en plaatselijke regeling.

## Klachten

Als u klachten heeft over uw behandeling of bejegening, dan kunt u deze in eerste instantie het beste bespreken met uw behandelaar of de afdelingsleiding. Mocht dit niet tot een oplossing leiden, dan kunt u zich wenden tot de Commissie Klachtenbehandeling Cliënten/Patiënten Altrecht: tel. 030 - 1 (maandag tot en met vrijdag tijdens kantooruren). Over de klachtenbehandeling binnen Altrecht is op de afdeling een brochure beschikbaar. Als u buiten Altrecht een klacht wilt indienen of over een klacht wilt overleggen, kunt u over de mogelijkheden hiervoor ook bij de afdeling een brochure krijgen. Uiteraard kunt u ook voor informatie terecht bij de Stichting Patiëntenvertrouwenspersoon (voor gegevens zie het hoofdstuk 'Belangrijke instanties' op pag. 11)

## GGZ-thermometer

Altrecht vindt het belangrijk te weten hoe u uw behandeling heeft ervaren en wat het resultaat voor u is geweest. Daarom vragen wij alle diënten na af oop van de behandeling een enquête in te vullen, de zogenaamde GGZ-thermometer. Met uw gegevens is Altrecht beter in staat de hulpverlening verder te verbeteren.

## Cliëntenraden

Altrecht heeft een Centrale Cliëntenraad en op elke locatie een Locatiediëntenraad. Deze diëntenraden bestaan uit diënten, ex-diënten of betrokkenen die zich inzetten om de kwaliteit van de zorg binnen Altrecht te bewaken en te vergroten. Samen met hulpverleners en management van Altrecht wordt gewerkt aan verbeteringen in de zorg.  
Voor meer informatie: [www.altrecht.nl](http://www.altrecht.nl) of tel. 030 - 3

## مركز التبليغ عن طرق التعامل غير المرغوب بها بين الزبائن

يوجد عند "الترخت" مركزا للتبليغ إن واجهتكم مشاكل أثناء التعامل مع الزبائن انفسهم. لمزيد من المعلومات و الاتصال اطلعوا على "المؤسسات المهمة" في الجهة الخلفية لهذا المنشور.

## العناية الروحية

يمكن لزيائن "الترخت" أن يستخدموا خدمات قسم "العناية النفسية". المنشور بالمعلومات المفصلة موجود في الفرع.

## مزيد من المعلومات

إن كثيراً من المواضيع المذكورة أعلاه مثبتة من خلال تشريعات و بروتوكولات و قوانين يعمل موظفو "الترخت" على أساسها. إذا احتجتم إلى معلومات مفصلة أكثر حول موضوع ما، فمن الممكن أن يخبركم مساعدكم بها أو أن يرشدكم إليها.  
لمزيد من المعلومات: [www.altrecht.nl](http://www.altrecht.nl)

## المؤسسات المهمة

### مركز "الترخت" للاستعلامات

Lange Nieuwstraat 11 , 3 1 PG Utrecht

هاتف 030 - 30

العنوان الإلكتروني [informatiecentrum@altrecht.nl](mailto:informatiecentrum@altrecht.nl)

### لجنة معالجة شكاوي زبائن/ مرضى "الترخت"

Deltahuis, Dolderseweg 1 , 3 3 BN Den Dolder

هاتف 030 - 1

### مركز التبليغ عن طرق التعامل غير المرغوب بها بين الزبائن

هاتف 0 - 301 30

العنوان الإلكتروني [ongewensteomgangsvormen@altrecht.nl](mailto:ongewensteomgangsvormen@altrecht.nl)

### مؤسسة الشخص الثقة للمرضى

F.C. Dondersstraat , 3 JA Utrecht

هاتف 030 - 1 3 3

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

"هيلب ديسك" مؤسسة ب.ف.ب: - 00 0 أو إيميل: [helpdesk@pvp.nl](mailto:helpdesk@pvp.nl)

## Meldpunt ongewenste omgangsvormen tussen cliënten

Alt recht beschikt over een meldpunt waar u terecht kunt als u geconfronteerd wordt met ongewenste omgangsvormen tussen cliënten onderling. Voor meer informatie en bereikbaarheid, zie belangrijke instanties hieronder.

## Geestelijke verzorging

Cliënten van Alt recht kunnen gebruik maken van de afdeling Geestelijke verzorging. De brochure met uitgebreide informatie is op de afdeling beschikbaar.

## Meer informatie

Voor bijna alle bovengenoemde onderwerpen geldt, dat veel is vastgelegd in wetgeving, protocollen en regels, volgens welke de medewerkers van Alt recht werken. Mocht u meer gedetailleerde informatie over een onderwerp willen dan kan uw hulpverlener u meer vertellen of u hiernaartoe leiden.  
Meer informatie ook op: [www.altrecht.nl](http://www.altrecht.nl)

## Belangrijke instanties:

### Alt recht Informatiecentrum

Lange Nieuwstraat 11 , 3 1 PG Utrecht

Tel. 030 - 30

E-mail: [informatiecentrum@altrecht.nl](mailto:informatiecentrum@altrecht.nl)

### Commissie Klachtenbehandeling Cliënten/Patiënten Alt recht

Deltahuis, Dolderseweg 1 , 3 3 BN Den Dolder

Tel. 030 - 1

### Meldpunt ongewenste omgangsvormen tussen cliënten Alt recht

Tel. 0 - 301 30

E-mail: [ongewensteomgangsvormen@altrecht.nl](mailto:ongewensteomgangsvormen@altrecht.nl)

### Stichting Patiëntenvertrouenspersoon Geestelijke Gezondheidszorg

F.C. Dondersstraat , 3 JA Utrecht

Tel. 030 - 1 3 3

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

Helpdesk Stichting PVP: 0 00 -

of e-mail: [helpdesk@pvp.nl](mailto:helpdesk@pvp.nl)