

Zorgleveringsovereenkomst voor een zorgarrangement zonder verblijf (thuiszorg)

Naam: Stichting Zorggroep Oude en Nieuwe Land,

statutair gevestigd te Emmeloord

bij het aangaan van deze overeenkomst vertegenwoordigd door de manager Verpleging en Verzorging/teammanager Huishoudelijke Zorg

hierna te noemen de zorgaanbieder

en

mevrouw/de heer _____

hierna te noemen de cliënt

verklaren te zijn overeengekomen:

Paragraaf 1 Begripsomschrijvingen

Gebruikte afkortingen:

AWBZ - Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten

CAK - Centraal Administratie Kantoor

CIZ - Centrum Indicatiestelling Zorg

CTG - Centraal Tarieven Gezondheidszorg

WMO - Wet Maatschappelijke Ondersteuning

1. Cliënt

Degene die op grond van het indicatiebesluit/de WMO-beschikking recht heeft op AWBZ-gefinancierde zorg/WMO-ondersteuning in natura of middels een Persoonsgebonden budget.

2. Vertegenwoordiger van de cliënt

Degene die namens de cliënt optreedt als deze niet in staat is tot een redelijke waardering van zijn belangen terzake.

3. Zorgaanbieder

De op grond van de AWBZ toegelaten instelling en/of door de Gemeente gecontracteerde instelling.

4. Indicatiebesluit/WMO-beschikking

Het besluit van het CIZ/de Gemeente waarbij is vastgelegd of en zo ja naar welke aard, omvang en duur een zorgvrager in aanmerking komt voor een zorgaanspraak op grond van de AWBZ/WMO.

5. Zorgleveringsovereenkomst

De schriftelijke overeenkomst waarbij de ene partij, de zorgaanbieder, zich jegens de andere partij, de cliënt, verbindt tot het leveren van zorg, welzijn en diensten aan de cliënt.

6. **Zorgarrangement**

Een combinatie van soorten zorg, waarvan de inhoud en de samenstelling is gebaseerd op het AWBZ-indicatiebesluit/de WMO-beschikking, welke wordt samengesteld door het Zorgkantoor bij AWBZ-gefinancierde zorg, door de Gemeente bij WMO-ondersteuning, dan wel door de cliënt op basis van een Persoonsgebonden budget.

7. **Zorgleefplan**

Het document waarin de doelen van de zorgverlening zijn beschreven en de wijze waarop de zorgaanbieder met instemming van de cliënt zorg verleent.

Het zorgarrangement/indicatiebesluit van de CIZ vormt de basis van het zorgleefplan.

Het zorgleefplan wordt door zowel de zorgaanbieder als de cliënt ondertekend.

8. **Persoonsgebonden budget**

Een budget gebaseerd op het AWBZ-indicatiebesluit/de WMO-beschikking van de individuele cliënt en toegekend door het Zorgkantoor/de Gemeente, waarmee de cliënt de aan hem te verlenen zorg kan inkopen.

9. **Zorg in natura**

Een van het AWBZ-indicatiebesluit/de WMO-beschikking afgeleide kostenvergoeding die de zorgaanbieder ontvangt van het Zorgkantoor of de Gemeente, ten behoeve van een aan de individuele cliënt te verlenen hoeveelheid zorg.

Paragraaf 2 Zorgverlening

Artikel 1 Zorgarrangement en aanvullende services

1. De zorgaanbieder levert aan de cliënt zorg op basis van het overeengekomen zorgarrangement en het overeen te komen c.q. overeengekomen zorgleefplan.
2. De zorgaanbieder biedt verantwoorde zorg die doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht wordt verleend en die voldoet aan door de zorgaanbieder vastgestelde kwaliteitseisen.

Artikel 2 Informatie

1. De zorgaanbieder informeert de cliënt regelmatig over zowel de algemene gang van zaken met betrekking tot de zorgverlening, als over de specifieke zaken die in het zorgleefplan zijn vastgelegd. De informatieverstrekking vindt tijdig en in begrijpelijke taal plaats.
2. De zorgaanbieder informeert de cliënt over het doel van (de onderdelen van) het zorgleefplan, over gevolgen en risico's van voorgestelde zorg- en dienstverlening en over eventuele alternatieven. Desgevraagd stelt de zorgaanbieder de informatie op schrift.
3. De cliënt kan aangeven dat hij geen informatie wenst te ontvangen. De zorgaanbieder accepteert dit, zolang dat voor de cliënt of voor een ander niet nadelig is.
4. De cliënt zal naar vermogen meewerken aan de totstandkoming van een adequaat zorgleefplan en verstrekt hiertoe de benodigde informatie.

Artikel 3 Zorgleefplan en toestemming

1. Binnen een week na aanvang van de zorglevering wordt een individueel zorgleefplan opgesteld.
2. Het zorgleefplan komt in overleg met en met instemming van de cliënt tot stand. Door in te stemmen met het zorgleefplan geeft de cliënt toestemming voor de uitvoering van de zorg- en dienstverlening die deel uitmaken van het zorgleefplan.
3. Het zorgleefplan wordt regelmatig geëvalueerd op initiatief van de cliënt of de zorgaanbieder en kan zonodig worden gewijzigd op basis van overeenstemming tussen cliënt en zorgaanbieder. Bij een nieuw indicatiebesluit – en diensgevolge een wijziging van het zorgarrangement – vindt in elk geval een evaluatie van het zorgleefplan plaats.

Artikel 4 Toestemming in bijzondere situaties

1. In een noodsituatie kan de handeling zonder toestemming van de cliënt worden verricht, indien:
 - deze niet in staat is de toestemming tijdig te verlenen;
 - evenmin de toestemming van zijn vertegenwoordiger kan worden verkregen;**en**
 - onmiddellijk tot deze handeling moet worden overgegaan om kennelijk ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.
2. De zorgaanbieder zal een schriftelijke wilsverklaring van de cliënt, waarin het verzoek is opgenomen om een bepaalde handeling niet uit te voeren of te staken, in principe opvolgen.

Artikel 5 Inzage, bewaren en vernietigen van gegevens

1. De cliënt heeft het recht op inzage in zijn gegevens die in het dossier worden bewaard, alsmede het recht op afschrift, aanvulling, correctie en afscherming. De cliënt heeft recht op vernietiging van zijn gegevens, behalve wanneer het bewaren van gegevens van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de cliënt.
2. Persoonsgegevens worden aan anderen verstrekt als dat door wet- en regelgeving is voorgeschreven. In andere situaties heeft de zorgaanbieder de uitdrukkelijke en gerichte toestemming van de cliënt nodig.
3. De zorgaanbieder bewaart de gegevens gedurende 15 jaar, tenzij de zorgaanbieder vindt dat er redenen zijn om ze langer te bewaren.
4. De zorgaanbieder en zijn medewerkers hebben de plicht tot geheimhouding van alle zaken betreffende de cliënt die hen uit hoofde van hun functie ter kennis zijn gekomen en waarvan zij weten of redelijkerwijs kunnen vermoeden dat zij tot geheimhouding daarvan zijn gehouden.

Paragraaf 3 Aanvullende bepalingen

Artikel 6 Kosten

1. De cliënt verklaart voldoende geïnformeerd te zijn over de eigen bijdrage die hij verschuldigd is op basis van de geleverde uren zorg. Deze bijdrage wordt landelijk vastgesteld en geïnd door het CAK.
2. De zorgaanbieder brengt de cliënt uitsluitend de kosten in rekening voor zaken die niet tot het overeengekomen zorgarrangement behoren. Hiervoor wordt een aparte overeenkomst afgesloten.
3. Indien de cliënt voor beperkte tijd geen zorg of diensten wenst te ontvangen, dient de cliënt dit bij AWBZ-zorg, uiterlijk 24 uur en bij WMO-zorg uiterlijk 1 werkdag van tevoren, te melden aan de zorgaanbieder. Bij niet-tijdige afmelding kunnen bij de cliënt de kosten van de betreffende zorg en diensten in rekening worden gebracht, tenzij de cliënt kan aantonen dat hij als gevolg van een overmachtsituatie niet in staat was zich tijdig af te melden. Deze vordering omvat de kosten van de betreffende zorg en diensten, overeenkomstig de eigen bijdrage.

Artikel 7 Registratie

De medewerkers van de zorgaanbieder zijn verplicht de tijd die zij nodig hebben voor de zorg- en dienstverlening bij de cliënt te registreren voor het CAK. Hierbij wordt ook de tijd gerekend voor het starten (de intake), het uitvoeren, het evalueren en het overdragen van de dienstverlening, inclusief het overleg met bijvoorbeeld een arts, het CIZ of collega's. De duur van de dienstverlening wordt per keer afgerond op 5 minuten of een veelvoud daarvan.

Artikel 8 Aansprakelijkheid

1. De zorgaanbieder is aansprakelijk voor schade die de cliënt lijdt als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van de zorgaanbieder in de uitvoering van deze zorgovereenkomst.
2. De zorgaanbieder stelt zich aansprakelijk voor schade boven de € 25,- die door toedoen van medewerkers is veroorzaakt en vergoedt deze tot de hoogte van het verzekerde bedrag van de zorgaanbieder.
3. De cliënt is aansprakelijk voor schade die de zorgaanbieder lijdt als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van de cliënt in de uitvoering van deze zorgovereenkomst.
4. Als er tevens door anderen dan de zorgaanbieder zorg op grond van de AWBZ/WMO wordt geleverd en de zorgaanbieder als gevolg van een tekortkoming van deze anderen niet of niet voldoende in staat is de zorgleveringsovereenkomst uit te voeren, dan is hij gerechtigd met inachtneming van artikel 15 lid 3 de overeenkomst op te zeggen.

Artikel 9 Sleutelovereenkomst

De medewerkers van de zorgaanbieder nemen uitsluitend met instemming van de cliënt de sleutel aan, waarmee zij zich zelfstandig de toegang tot de woning kunnen verschaffen. De voorwaarden voor het gebruik en het beheer van de sleutel worden vastgelegd in een sleutelovereenkomst.

Artikel 10 Stagiaires

De zorgaanbieder werkt mee aan de scholing van toekomstige zorgverleners. In overleg met de cliënt kan een stagiaire betrokken worden bij de zorg- en dienstverlening.

Artikel 11 Arbeidsomstandigheden

1. De zorgaanbieder streeft naar optimale arbeidsomstandigheden, waardoor de veiligheid, gezondheid en het welzijn van de medewerkers zoveel mogelijk worden gewaarborgd en bevorderd.
2. De zorgaanbieder gaat er vanuit dat medewerkers cliënten correct en met respect bejegenen en verwacht dat cliënten medewerkers ook correct en met respect bejegenen. Ongewenste omgangsvormen (als discriminatie, agressie, geweld en intimidatie) worden niet geaccepteerd en kunnen leiden tot zorgweigering.
3. De cliënt is verplicht, geïndiceerde of door de zorgaanbieder geadviseerde hulpmiddelen toe te staan in de woonomgeving, deze aan te schaffen of te huren op aanwijzingen van de zorgaanbieder, indien dit noodzakelijk wordt geacht voor de zorg- en dienstverlening.
4. Medewerkers roken in principe niet tijdens hun werkzaamheden bij de cliënt. Indien de cliënt zelf rookt en er geen bezwaar tegen heeft dat de medewerker rookt, mag de medewerker roken.
De zorgaanbieder verzoekt de cliënt niet te roken wanneer de medewerker in zijn/haar omgeving werkzaamheden verricht.

Artikel 12 Klachten en geschillen

1. Klachten over de uitvoering van deze overeenkomst en andere klachten worden behandeld overeenkomstig de klachtenregeling van de zorgaanbieder.
2. De cliënt en de zorgaanbieder kunnen het geschil over de uitvoering van deze overeenkomst daarnaast te allen tijde voorleggen aan de bevoegde rechter.

Artikel 13 Aanvulling en/of wijziging overeenkomst

1. Deze overeenkomst kan worden aangevuld en/of gewijzigd op initiatief van de cliënt of op initiatief van de zorgaanbieder. Een aanvulling of wijziging is alleen mogelijk indien daarover overeenstemming is bereikt tussen cliënt en zorgaanbieder. Overeengekomen aanvullingen/wijzigingen worden met vermelding van de datum van inwerkingtreding als bijlage aan deze overeenkomst gehecht. Een bijlage is alleen rechtsgeldig wanneer deze is ondertekend door beide partijen.

2. Indien en voorzover wettelijke bepalingen dat noodzakelijk maken is de zorgaanbieder - in afwijking van het bepaalde in lid 1 - gerechtigd eenzijdig de overeenkomst dienovereenkomstig te wijzigen. De zorgaanbieder informeert de cliënt zo spoedig mogelijk over de wijzigingen en legt deze vast in een aan deze overeenkomst te hechten bijlage.

Artikel 14 Herindicatie

Indien de zorgvraag van de cliënt zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat de zorgaanbieder niet meer in staat is om verantwoorde zorg te leveren binnen de grenzen van de in het AWBZ-indicatiebesluit/de WMO-beschikking aangegeven aard en omvang van de zorgaanspraak, dan zal de zorgaanbieder met instemming van de cliënt dan wel zijn vertegenwoordiger op gemotiveerd verzoek van de zorgaanbieder binnen zeven dagen na signalering voornoemde ontwikkeling, een herindicatie aanvragen bij het CIZ/ de Gemeente.

Artikel 15 Beëindiging overeenkomst; opzegging

1. De overeenkomst wordt beëindigd:
 - a. Door het verlopen van de afgegeven indicatie;
 - b. Door overlijden van de cliënt;
 - c. Door (tijdelijke) opname in een andere AWBZ-gefinancierde instelling;
 - d. Bij wederzijds goedvinden;
 - e. Op het moment dat de cliënt niet meer woonachtig is in het werkgebied van de zorgaanbieder;
 - f. Na opzegging van de overeenkomst door de cliënt of de zorgaanbieder;
 - g. Indien er sprake is van ongewenste omgangsvormen;
 - h. Indien geadviseerde hulpmiddelen niet aanwezig zijn.
2. De zorgaanbieder kan de overeenkomst opzeggen:
 - a. Indien er tevens door anderen dan de zorgaanbieder zorg op grond van de AWBZ/WMO wordt geleverd en de zorgaanbieder als gevolg van een tekortkoming van deze anderen niet of niet voldoende in staat is de zorgleveringsovereenkomst uit te voeren;
 - b. Indien de zorgvraag van de cliënt zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat van de zorgaanbieder redelijkerwijs niet verwacht kan worden dat hij de zorg verleent die voldoet aan de omschrijving genoemd in artikel 1;
 - c. Om overige gewichtige redenen.
3. Indien wordt opgezegd op grond van het tweede lid, sub a, b, c zal de zorgaanbieder slechts overgaan tot opzegging, nadat hij de gronden waarop de voorgenomen opzegging stoelt, met de cliënt besproken heeft en naar een alternatief is gezocht.

Artikel 16 Informatie

Bij het aangaan van de overeenkomst verstrekt de zorgaanbieder daarnaast schriftelijke informatie betreffende:

- Cliëntenraad;
- Faciliteiten van de zorgaanbieder. Folder 'Thuiszorg' en 'Uitleenmagazijn';
- Folder 'Zegt u het ons?';
- Informatiebrief 'Federatie Kruisvereniging Oude en Nieuwe Land';
- Klachtenregeling. Folder 'Klachtenregeling';
- Folder CAK 'Eigen Bijdrageregeling Zorg zonder Verblijf';
- Privacy. Folder 'Privacy: gegevensverstrekking aan derden, inzage- en correctierecht'.

Artikel 17 Duur

Deze overeenkomst verbindt partijen met ingang van _____ en wordt aangegaan c.q. voortgezet voor de duur van de termijn die in het van kracht zijnde indicatiebesluit vermeld staat.

Aldus overeengekomen en in tweevoud opgemaakt en getekend,
d.d. _____.

Handtekening namens zorgaanbieder

Handtekening cliënt/vertegenwoordiger cliënt

Naam manager Verpleging en Verzorging/
teammanager Huishoudelijke Zorg

Naam cliënt/vertegenwoordiger cliënt