

Algemene voorwaarden Maatschappelijke Ondersteuning ZorgAccent (Begeleiding/ Kortdurend verblijf/ Dagbesteding)

1. Het Zorgplan

De zorgaanbieder stelt, samen met de cliënt en/of mantelzorger en eventuele andere hulpverleners, zo spoedig mogelijk een zorgplan op.

In het zorgplan staat wat het doel is van de begeleiding en ondersteuning en welke afspraken de zorgaanbieder en de cliënt hebben gemaakt om dat doel te bereiken.

Indien de cliënt tevens zorg of ondersteuning ontvangt van een andere hulpverlener of aanbieder van maatschappelijke ondersteuning, streeft de zorgaanbieder naar goede onderlinge afstemming van de werkzaamheden, mits de cliënt daarvoor toestemming geeft.

Het zorgplan wordt minimaal 2x per jaar geëvalueerd door de zorgaanbieder en de cliënt.

De cliënt ontvangt een exemplaar van het zorgplan (Digitaal of papieren versie).

2. Verplichtingen van de aanbieder en de cliënt

De aanbieder verstrekt voorzieningen veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht. Hij stemt deze af op de reële behoefte van de cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die de cliënt ontvangt. Voorzieningen worden verstrekt door beroepskrachten in overeenstemming met de voor hen geldende professionele standaard en met respect voor en achtneming van de rechten van de cliënt.

De aanbieder heeft een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling opgesteld. Medewerkers die de aanbieder inzet ter uitvoering van deze overeenkomst werken overeenkomstig deze meldcode.

De aanbieder meldt een calamiteit of vorm van geweld, die tijdens de uitvoering van een overeenkomst tot maatschappelijk ondersteuning heeft plaatsgevonden, altijd bij de toezichthouder.

De cliënt geeft de aanbieder naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst.

De cliënt onthoudt zich ten opzichte van medewerkers van de aanbieder van discriminatie, agressief gedrag, intimidatie en ander maatschappelijk onacceptabel gedrag.

3. Privacy

De medewerkers van de aanbieder zijn verplicht tot geheimhouding van hetgeen hen in de uitoefening van hun beroep als geheim is toevertrouwd of hen als geheim ter kennis is gekomen of wat hen in de uitoefening van hun beroep ter kennis is gekomen en waarvan zij het vertrouwelijke karakter moeten begrijpen.

De geheimhoudingsplicht geldt niet ten opzichte van degenen die de aanbieder inzet voor de uitvoering van het zorgplan

De geheimhoudingsplicht kan met toestemming van de cliënt worden doorbroken voor het verstrekken van bepaalde informatie.

In het kader van de melding van een calamiteit of van geweld bij de verstrekking van een voorziening kunnen gegevens van de cliënt gemeld worden zonder toestemming van de cliënt indien de cliënt niet in staat is toestemming te geven dan wel dit noodzakelijk kan worden geacht ter bescherming van de cliënt, in overeenstemming met de wet.

In het kader van melding van huiselijk geweld of kindermishandeling kan de zorgaanbieder, desgevraagd of uit eigen beweging, inlichtingen verstrekken aan Veilig Thuis zonder toestemming van degene die het betreft als het verstrekken van die inlichtingen noodzakelijk kan worden geacht om een situatie van huiselijk geweld of kindermishandeling te beëindigen of om een redelijk vermoeden daarvan te onderzoeken.

4. Dossier

De Zorgverleningsovereenkomst, het zorgplan en de andere gegevens die de zorgaanbieder heeft vastgelegd ten behoeve van de uitvoering daarvan vormen samen het dossier van de cliënt.

De cliënt heeft recht op inzage in het dossier en krijgt daarvan desgevraagd een afschrift.

De zorgaanbieder kan het inzagerecht beperken voor zover de persoonlijke levenssfeer van een ander dan de cliënt daardoor zou worden geschaad dan wel dit noodzakelijk is om een situatie van huiselijk geweld of kindermishandeling te beëindigen dan wel een redelijk vermoeden daarvan te onderzoeken.

De zorgaanbieder bewaart het dossier 15 jaar en zoveel langer als redelijkerwijs in verband met een zorgvuldige uitvoering van de taak van de aanbieder op grond van de WMO 2015 noodzakelijk is.

5. Mantelzorg

De zorgaanbieder informeert de mantelzorger(s) over zijn werkzaamheden ten behoeve van de cliënt en streeft naar een goede afstemming indien en voor zover de cliënt daarvoor toestemming heeft gegeven.

De zorgaanbieder is niet verantwoordelijk voor de werkzaamheden van mantelzorgers en is niet aansprakelijk voor schade die mantelzorgers in de uitvoering van hun werkzaamheden leiden of veroorzaken.

6. Annulering/ no show

Indien de cliënt geen gebruik maakt van de afgesproken ondersteuning, gaan wij ervan uit dat hij/zij dat uiterlijk 24 uur van tevoren aan de aanbieder doorgeeft.

7. Klachten

Cliënten die niet tevreden zijn over de werkzaamheden, die op basis van deze overeenkomst worden verricht, kunnen daarover het gesprek aangaan met de medewerker die het betreft of diens coach of leidinggevende.

Cliënten kunnen een klacht indienen bij de zorgaanbieder als in onderling overleg geen oplossing gevonden kan worden. De klachten worden behandeld op basis van de klachtenregeling van de zorgaanbieder.

De klachtenregeling en de contactgegevens van de klachtenfunctionaris zijn gepubliceerd op de website van de zorgaanbieder.

De cliënt heeft het recht om een klacht die betrekking heeft op het verwerken van persoonsgegevens in te dienen bij de toezichthoudende autoriteit, de Autoriteit Persoonsgegevens.

8. Wijziging en einde overeenkomst

Deze overeenkomst kan worden gewijzigd indien de zorgaanbieder en de cliënt daar beide mee instemmen.

De zorgaanbieder kan de overeenkomst eenzijdig wijzigen indien wijzigingen in wetgeving of wijzigingen in het gemeentelijke beleid dan wel gewijzigde inkoopvoorwaarden van de gemeente hiertoe noodzaken.

De overeenkomst eindigt:

- a. door overlijden van de cliënt;
- b. door opheffing, faillissement of surseance van de aanbieder;
- c. met wederzijds goedvinden;
- d. indien en voor zover de overeenkomst betrekking heeft op maatschappelijke ondersteuning die verleend wordt op basis van een beschikking, eindigt de overeenkomst op het moment waarop de beschikking eindigt;
- E. door opzegging door de cliënt of door de aanbieder;
- F. door ontbinding door de rechter.