



Algemene voorwaarden levering zorg

doezorg.

INHOUDSOPGAVE

1. Algemeen

2. Zorgplan en zorgdossier

3. Betalingsvoorwaarden

4. Overige afspraken

5. Klachten en geschillen

6. Einde zorgverlening

1. Algemeen

1.1 Op wie zijn de algemene voorwaarden van toepassing?

De algemene voorwaarden zijn van toepassing als je ondersteuning van Doezorg ontvangt. De Nederlandse wet- en wetgeving gaan altijd voor op de algemene voorwaarden. De algemene voorwaarden geven niet een complete weergave van de wettelijke regelingen maar zijn een basis waar wij ons samen met jou aan houden om de zorg goed te laten verlopen.

1.2 Over wie hebben wij het in de algemene voorwaarden?

In de algemene voorwaarden gaat het over jou en over ons. Dit betekent:

- Met jou wordt degene bedoeld aan wie Doezorg zorg levert en jouw vertegenwoordiger (dat is degene die namens jou beslissingen kan nemen als jij dat zelf niet meer kunt).
- Met 'wij/ons' wordt jouw ambulante begeleider of het team van Doezorg bedoeld.

2. Zorgplan en zorgdossier

2.1 Welke verplichtingen hebben wij?

Wij informeren jou over de voorgestelde zorgverlening. Daarnaast overleggen wij, zo nodig en tijdig, met jou over de te behalen doelen of te leveren ondersteuning, zodat wij samen beslissen over passende zorgverlening en jij hiervoor toestemming kan geven.

2.2 Wat is het zorgplan en hoe komt het tot stand?

Het zorgplan is een digitaal document dat bij de start van onze zorgverlening samen met jou wordt opgesteld. In het zorgplan worden de afspraken en doelen/resultaten vastgelegd. In het zorgplan sluiten wij zoveel mogelijk aan bij jouw wensen, mogelijkheden en bij wat jij graag wilt bereiken. Een zorgplan is geldig voor 6 maanden en wordt dan met jou geëvalueerd en geactualiseerd. Zo zien we of we op de goede weg zitten of dat we misschien andere doelen moeten opstellen.

2.3 Wat gebeurt er als wij samen het oneens zijn over het op te stellen zorgplan?

Wij proberen samen met jou het zorgplan op te stellen. Wij houden bij het vastleggen, de evaluatie of actualisering van het zorgplan rekening met jouw wensen, voorkeuren, mogelijkheden en beperkingen. Als het ondanks onze zorg en samenwerking met jou niet lukt of als je geen toestemming geeft voor (delen van) onze hulpverlening en begeleiding, dan wordt dat in het zorgplan vermeld. Deze doelen en/of onderdelen worden dan niet uitgevoerd, tenzij dat noodzakelijk is om ernstig nadeel voor jou te voorkomen.

2.4 Wat gebeurt er tijdens de zorgplanbespreking?

Tijdens de zorgplanbespreking evalueren wij met jou het zorgplan. Wij kijken samen hoe de begeleiding tot dan is verlopen en of de doelen behaald zijn of bijgesteld moeten worden. Wij bespreken tijdens dit gesprek samen met jou ook:

- De wijze waarop je jouw leven wilt leven en welke ondersteuning je daarbij van ons verwacht.
- De doelen/resultaten die de gemeente bij het vaststellen van jouw indicatie heeft afgegeven en hoe wij die met jou proberen te bereiken.
- De zorgverleners die voor de verschillende onderdelen van de begeleiding en hulp verantwoordelijk zijn (bijvoorbeeld een psycholoog, huisarts, praktijkondersteuner etc.) de hoe jouw zorgverleners hun zorg op elkaar afstemmen.
- Welke familieleden of anderen jij eventueel bij de zorgverlening wil betrekken of van ons informatie krijgen over jouw begeleidingstraject. Ook bespreken we hoe we dat dan doen.

2.5 Wat als wij de afspraken in het zorgplan niet kunnen nakomen?

Als de zorgvraag en/of doelen veranderen en wij niet meer de mogelijkheid hebben om jou hiervoor passende begeleiding en zorg te bieden, dan gaan wij met jou in gesprek. Samen gaan wij dan, wanneer dit nodig is op zoek naar een andere en beter passende organisatie.

2.6 Welke regels gelden er voor het gebruik van het zorgdossier?

Wij houden ons voor het bijhouden en bewaren van het zorgdossier aan de geldende Nederlandse wet- en regelgeving. Dit betekent het volgende:

- Wij houden een zorgdossier bij waarin bijvoorbeeld rapportages staan, jouw gegevens, het zorgplan en overige informatie. Wij zijn verantwoordelijk voor het zorgdossier en zorgen ervoor dat het zorgdossier goed en beveiligd bewaard wordt. Het zorgplan maakt deel uit van het zorgdossier.
- Voor gegevens uit het zorgdossier geldt een bewaartermijn van twintig jaar vanaf de laatste wijziging in het zorgdossier. Na de bewaartermijn wordt het zorgdossier vernietigd.
- Zolang je bij ons in zorg bent, kunnen wij niet zonder een zorgdossier werken. Wel kunnen wij op jouw verzoek onderdelen daaruit corrigeren of vernietigen wanneer deze niet juist of niet relevant zijn of wanneer jij er bezwaar tegen hebt. Hiervoor kun je een mail sturen naar info@doezorg.com

In deze mail plaats je een schriftelijk verzoek voor (gedeeltelijke) vernietiging van zaken waarvan jij wil dat ze uit het dossier verdwijnen. Het verzoek wordt dan met jou besproken en in dit gesprek aangeven hoe wij jouw verzoek uitvoeren.

- Als je een (gedeeltelijk) vernietigingsverzoek doet, dan vernietigen wij het zorgdossier geheel of gedeeltelijk. Wij vernietigen het zorgdossier niet als het bewaren van aanmerkelijk belang is voor iemand anders. Het moet dan gaan om een concreet, actueel belang.

Wij vernietigen het zorgdossier ook niet als dat niet mag van de Nederlandse wet. Binnen een maand nadat je ons gevraagd hebt om het zorgdossier geheel of gedeeltelijk te vernietigen, laten wij jou schriftelijk of elektronisch weten of wij dat gedaan hebben. Dit doen wij dan ook per e-mail. Deze termijn kunnen wij, zo nodig, met 2 maanden verlengen. Als wij jouw verzoek afwijzen, vermelden wij de reden daarvan in onze reactie op jouw verzoek. Je kunt over dit besluit bij ons een klacht indienen op de wijze zoals beschreven in Hoofdstuk 5.

2.7 wanneer hebben wij jouw toestemming nodig voor het uitwisselen van uw gegevens uit het zorgdossier?

Wij hebben altijd jouw toestemming nodig voor het uitwisselen van jouw gegevens uit het zorgdossier met zorgverleners, die niet rechtstreeks betrokken zijn bij onze zorgverlening, zoals bijvoorbeeld het ziekenhuis, de huisarts en apotheek. Mocht dit voorkomen vragen wij altijd aan jou een hiervoor bestemd toestemmingsformulier te tekenen.

2.8 Aan wie geven wij inzage in het zorgdossier?

Je kunt jouw zorgdossier kosteloos inzien en een schriftelijke kopie krijgen. Ook kun je (een deel van) het zorgdossier kosteloos elektronisch inzien en een elektronisch afschrift krijgen. Wij zorgen ervoor dat wij jou op een veilige manier inzage verschaffen. Inzage in, een kopie of elektronische afschrift van (een deel van) het zorgdossier, mag je niet inzien als de persoonlijke levenssfeer van een ander persoon daardoor wordt geschaad. Privacy en persoonlijk belang staat boven het belang van inzage. Dit geldt in uitzonderlijke en zeldzame situaties.

Wie krijgen er nog meer inzage in jouw zorgdossier:

- Degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de zorgverlening of begeleiding en hun vervangers, krijgen zonder jouw toestemming inlichtingen of inzage als dit nodig voor de uitoefening van hun werkzaamheden.

Voor inzage in- of een kopie van het zorgdossier door overige mensen hebben wij natuurlijk altijd jouw toestemming nodig.

- Jouw (wettelijke) vertegenwoordiger kan zonder jouw toestemming inlichtingen of inzage krijgen, om namens jou beslissingen te kunnen nemen.
- Als wij wettelijk verplicht zijn om inlichtingen of inzage te geven (zoals aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd of de politie) in jouw zorgdossier, kan zonder jouw toestemming deze worden gegeven.

2.9 Geven wij jouw nabestaanden inzage in en (een deel van) het zorgdossier?

Wij geven na jouw overlijden aan jouw nabestaanden als regel geen inzage in en afschrift van (een deel van) het zorgdossier. Dat doen wij alleen als:

- Wanneer jij bij leven dit verzoek hebt uitgesproken en hiervoor schriftelijk of elektronisch toestemming hebt gegeven;
- Wanneer op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) een mededeling van een incident is ontvangen;
- Wanneer er sprake is van een zwaarwegend belang. Dit betekent dat jouw nabestaanden een zwaarwegend belang hebben om jouw gegevens in te zien. Dit belang overschrijft dan bij wet, jouw recht op privacy. Nabestaanden moeten dan altijd aantonen dat inzage in of een afschrift van jouw zorgdossier noodzakelijk is voor de behartiging van hun zwaarwegende belang.

Wij geven na jouw overlijden aan je nabestaanden geen gegevens uit (een deel van) het zorgdossier als:

- daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander wordt geschaad; of
- schriftelijk of elektronisch is vastgelegd dat:
 - o jij dat niet wenst; én
 - o jij op het moment waarop je dit te kennen gaf, 12 jaar of ouder was; én
 - o jij wilsbekwaam was, dit betekent dat je in staat was om hierover weloverwogen te besluiten.

3. Betalingsvoorwaarden

3.1 Moet je betalen voor de zorgverlening?

Je betaalt voor de zorgverlening door een vastgestelde wettelijke eigen bijdrage aan het CAK. Het CAK bepaalt hoe hoog jouw eigen bijdrage is. Als je hierover vragen hebt dan kun je terecht bij de consulent van jouw gemeente of het zorgkantoor. Of bespreek dit met je ambulant begeleider. Hij/zij kan jou ook hierbij helpen.

3.2 Hoeveel moet jij betalen?

Informatie over de eigen bijdrage vraag je op bij het CAK.

4. Overige afspraken

4.1 Welke informatie krijgt jij?

Wij vinden het belangrijk dat je voldoende geïnformeerd blijft over alles wat voor jou van belang is voor de uitvoering van onze begeleiding en zorgverlening.

Daarom geven wij jou informatie over:

- algemene zaken die bij ons spelen en die voor de zorg belangrijk zijn;
- welke aanvullende zorg en eventuele diensten wij bieden;
- onze bereikbaarheid bij een noodsituatie;
- onze klachtenregeling;
- ons privacyreglement.

Via onze sociale media wordt belangrijke algemene informatie gedeeld. Daarnaast ontvang je voor jouw belangrijke informatie van je eigen begeleider.

4.2 Welke informatie willen wij hebben van jou?

Voor de aanvang van de zorgverlening:

- krijgen wij van jou de naam en bereikbaarheidsgegevens van een contactpersoon, jouw eventuele (wettelijke) vertegenwoordiger of de persoon die door jou (schriftelijk) is gemachtigd in jouw plaats op te treden als jij dit – om welke reden dan ook – (tijdelijk) niet meer kunt.

Ook geef je ons informatie over een eventuele wilsverklaring.

- alle informatie die van belang is voor onze zorgverlening, waaronder ook informatie over dat je zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder of zorgprofessional.

4.3 Hoe gaan wij om met beeldmateriaal voor voorlichting over onze organisatie?

Voor onze brochures, sociale media of website worden soms foto's of ander beeldmateriaal gemaakt. Deze worden gemaakt door onze fotograaf. Wanneer wij foto's en of filmpjes maken van evenementen of bijeenkomsten waarbij jij aanwezig bent wordt altijd eerst uitdrukkelijke toestemming aan jou gevraagd of wij jouw beeld mogen gebruiken. Wij houden ons hierbij aan het fotorecht zoals dit in de Nederlandse wetgeving staat.

4.4 Hoe gaan wij om met stagiaires?

Wij hebben ieder jaar een stagiaire in dienst. De stagiaire loopt en werkt met ons team mee. Jouw begeleider laat altijd weten als er een stagiaire mee komt en overlegt met jou of dit mogelijk is. We rekenen hierbij graag op een flexibele instelling van jou: stagiaires zijn toekomstige zorgmedewerkers en moeten het vak door mee te lopen leren.

4.5 Welke verplichtingen zijn er nog meer?

Er zijn nog een aantal verplichtingen waaraan je moet voldoen zodat wij zorg en begeleiding kunnen leveren:

- Je bent in het bezit van een wettelijk erkend en geldig legitimatiebewijs voor de aanvang en gedurende de looptijd van de zorg.
- Je geeft ons de inlichtingen die nodig zijn en de medewerking die nodig is voor de uitvoering van de zorg.
- Je vertelt het ons als je verhuisplannen hebt en/of je op korte termijn verhuist.
- Je stelt ons in staat en biedt alle noodzakelijke medewerking om de zorgverlening te leveren zoals overeengekomen in het zorgplan en conform regelgeving over de arbeidsomstandigheden, zoals veiligheid, gezondheid en hygiëne.
- Je meldt het ons zo snel mogelijk als je schade constateert die mogelijk door ons is veroorzaakt.
- Je onthoudt je van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van andere cliënten, onze medewerkers, stagiaires en vrijwilligers.
- Je mag zonder onze toestemming geen beeldopnamen maken van andere cliënten, medewerkers en vrijwilligers. Als je voor privégebruik geluidsopnamen wilt maken van een gesprek met een van onze medewerkers, dan meld je dit voor het gesprek.

Je mag niet zonder onze toestemming geluidsopnamen van een gesprek met een van onze medewerkers openbaar maken!

4.6 Hoe lang van tevoren kunt je een afspraak afzeggen of verzetten?

Als het voor niet mogelijk is om de zorgverlening te ontvangen, bijvoorbeeld omdat je ziek bent, dan vertel je ons dit zo snel mogelijk. In ieder geval 24 uur voordat je afspraak plaatsvindt.

5. Klachten en geschillen

Klachten

5.1 Wat doe je als je een klacht hebt over ons?

Infomeer de coördinerend ambulant begeleider van doezorg over jouw onvrede of klacht (kijk hiervoor onder het kopje contact op de website). Daarnaast maakt doezorg gebruik van een klachtenregeling die je naleest op onze website. Daarop staat dat hoe je jouw klacht indient bij klachtenportaalzorg.nl en hoe jouw klacht wordt behandeld. Is het voor jou niet mogelijk om de documenten digitaal te bekijken, meld dit dan via info@doezorg.com. Wij sturen de klachtenregeling dan op papier naar je toe.

5.2 Wat als jouw klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld?

Als je niet tevreden bent over de afhandeling of behandeling van jouw klacht, dan kun je een geschil melden bij de geschillencommissie KPZ: www.degeschillencommissiezorg.nl

Geschillen

5.3 Welke procedure geldt er bij een geschil?

Een geschil kun je voorleggen aan geschillencommissie KPZ. Een geschil wordt in principe afgedaan door de Geschillencommissie en alleen in uitzonderingssituaties kan het geschil daarna nog aan de rechter worden voorgelegd.

5.4 Geldt er een termijn voor het aanhangig maken van een geschil?

Je moet binnen twaalf maanden na de datum waarop je jouw klacht bij ons indiende, het geschil indienen bij de Geschillencommissie.

5.5 Gelden er voorwaarden voor het aanhangig maken van een geschil?

Je moet jouw klacht eerst bij ons hebben ingediend. Als jouw klacht niet naar tevredenheid is opgelost of niet binnen de termijn (zes weken, eventueel te verlengen tot tien weken) is behandeld, dan kun je het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie.

5.6 Moet je een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie?

Je kunt ervoor kiezen om naar de Geschillencommissie te gaan of naar de rechter. Als het geschil over het handelen of nalaten van een BIG-geregistreeerde zorgverlener gaat, kun je ook naar de tuchtrechter gaan.

5.7 Kunnen wij een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie?

Ook wij kunnen een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie. Daarvoor hebben wij wel jouw instemming nodig.

5.8 Kunnen geschillen over alle onderwerpen worden voorgelegd aan de Geschillencommissie?

De Geschillencommissie behandelt geen geschillen over aansprakelijkheid voor schade boven €25.000. Hiervoor kun je wel naar de rechter.

6. Einde zorgverlening

6.1 Wanneer eindigt onze zorgverlening en begeleiding?

Onze begeleiding en zorg eindigt:

- a) als jouw indicatie is verlopen bij de gemeente of wanneer je met jouw indicatie bij een andere aanbieder ondersteund wilt worden;
- b) als wij allebei willen dat het begeleidingstraject stopt;
- c) na een eenzijdige opzegging van de overeenkomst door ons in de situaties opgesomd onder kopje 6.2.;
- d) na een eenzijdige opzegging van de overeenkomst door jou met inachtneming van het bepaalde onder kopje 6.4.;
- e) op het moment dat je buiten ons werkgebied gaat wonen. Wij zijn verantwoordelijk voor het overdragen van het zorgdossier aan een andere zorgaanbieder en, desgewenst, behulpzaam bij het zoeken naar een passend alternatief;
- f) als het zorgkantoor of de gemeente ons niet (meer) betaalt voor de zorgverlening aan jou en jij ook niet bereid bent om voor de zorgverlening te betalen;
- g) ingeval van ontbinding door de rechter;
- h) bij jouw overlijden.

6.2 Wanneer kunnen wij de zorgverlening beëindigen?

De zorgverlening en begeleiding kan door ons worden opgezegd met een e-mail of brief en met inachtneming van een redelijke opzegtermijn als:

- wij de zorg die je nodig heeft niet (meer) kunnen of mogen verlenen. Bijvoorbeeld bij een zodanige verandering in zorgvraag dat wij geen goede zorg meer kunnen bieden of na een nieuw(e) indicatiebesluit/(-stelling);
- Jij en/of jouw naasten de verplichtingen uit de gemaakte afspraken niet nakomen of jij en/of jouw naasten zich zodanig gedragen dat voortzetting van de overeenkomst niet van ons verwacht kan worden;
- er andere andere belangrijke redenen zijn voor de opzegging, die wij met jou hebben besproken.

6.3 Wat gebeurt er als wij de zorgverlening beëindigen?

Als wij de zorgverlening beëindigen om één (of meer) van de redenen als hiervóór vermeld onder 6.2., doen wij ons best om jou te helpen bij het zoeken naar een passend alternatief. Wij wijzen jou dan ook altijd op de mogelijkheid een klacht in te dienen. Je krijgt desgevraagd een kopie mee van jouw zorgdossier. Deze is alleen op te halen op ons kantoor in Doetinchem. Alleen met jouw uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming geven wij informatie over jou aan een zorgaanbieder die de zorg overneemt.

6.4 Kun jij de zorgverlening beëindigen?

Jij kunt de zorgverlening op elk moment opzeggen met een e-mail of brief. Wij raden je aan hier van tevoren wel over in gesprek te gaan met je eigen begeleider en aanvullend met de coördinerend ambulant begeleider en de betrokken consulent van de gemeente of het zorgkantoor.