

Deel II: Zorgbalans specifieke deel

Artikelen 1 t/m 10 gelden voor alle Zorgbalans zorg en/of diensten
Artikelen 11 en 12 gelden alleen voor specifieke zorg en diensten

Artikel 1 De zorg en diensten van Zorgbalans

1.1 Wat doet Zorgbalans voor u?

Zorgbalans ondersteunt mensen met een zorg of ondersteuningsbehoefte om zo lang mogelijk en op een eigen wijze vorm en inhoud te geven aan hun leven.

Zorg die Zorgbalans aan u verleent, wordt betaald uit de Wet langdurige zorg (Wlz), de Zorgverzekeringswet (Zvw) en/of de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo). Een combinatie met particulier gefinancierde zorg (producten en diensten) is mogelijk.

1.2 U bent onze cliënt. U staat centraal

Bij Zorgbalans staan uw wensen en uw zelfstandigheid voorop. Het gaat om u en om wie u bent. Dat is niet alleen zoals Zorgbalans het ziet, dat vinden ook de overheid en de maatschappij. Daarom is dit in de zorgwetgeving vastgelegd.

Uw wensen worden gerespecteerd, zolang Zorgbalans de zorg aan u kan verlenen als een goed hulpverlener en uw wens niet botst met de rechten van andere cliënten.

1.3 Realistische zorg en realistische doel

U bent verantwoordelijk voor uw leven, samen zijn we verantwoordelijk voor uw zorg en ondersteuning en zoeken we naar de best passende zorg en begeleiding voor u. We maken afspraken over de zorgverlening en de mensen die daarbij betrokken zijn: zorgverleners, mantelzorgers (partner, familie, vrienden) en vrijwilligers.

Verandert uw lichamelijke en/of geestelijke situatie en zijn de gemaakte afspraken als gevolg daarvan niet meer realistisch? Dan gaan we opnieuw met elkaar in gesprek om de zorgverlening hierop aan te passen.

1.4 Contactpersonen voor Zorg en Financiën

Zorgbalans vraagt u een contactpersoon Zorg en een contactpersoon Financiën aan te wijzen. Het contact van Zorgbalans met uw naasten loopt via deze contactpersonen. Uw contactpersoon is bereid en in staat om uw naasten te informeren. Lukt dat niet, dan vragen we u een andere contactpersoon aan te wijzen.

Artikel 2 Wie beslist er over uw zorg?

2.1 U beslist zelf

U als cliënt beslist over hoe u wilt leven en welke zorg u daarvoor nodig heeft.

2.2 (Wettelijk) Vertegenwoordiger beslist als u dat zelf niet meer lukt

Komt u in de situatie dat u informatie over uw behandeling niet meer begrijpt of beslissingen daarover niet meer zelf kunt nemen, bent u wilsonbekwaam. Iemand anders treedt dan voor u op en beslist voor u. Die persoon heet een (wettelijk) vertegenwoordiger. Uw vertegenwoordiger betreft u zo veel mogelijk bij het nemen van beslissingen. Ook de arts en andere Zorgbalans medewerkers doen dat.

2.3 Wie kunnen uw (wettelijk) vertegenwoordiger zijn?

- **Curator, Bewindvoerder of Mentor (wettelijk vertegenwoordiger)**

Deze vertegenwoordigers worden benoemd door de rechter:

- Een **bewindvoerder** behartigt uw financiële belangen en beheert uw financiën.
- Een **mentor** behartigt uw persoonlijke belangen. Het gaat dan vooral om beslissingen over verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding.

· Een **curator** behartigt zowel uw financiële als persoonlijke belangen.

- **Schriftelijk gemachtigde**

U kunt door middel van een schriftelijke verklaring zelf iemand machtigen, de schriftelijk gemachtigde, bijvoorbeeld door bij het ondertekenen van deze zorgovereenkomst hiervoor een machtigingsformulier te ondertekenen.

- **Vrijwillig vertegenwoordiger**

Als u geen wettelijk vertegenwoordiger of schriftelijk gemachtigde heeft dan gaat Zorgbalans ervan uit dat de 1^e contactpersoon Zorg, uw vrijwillig vertegenwoordiger is. Tenzij de 1^e contactpersoon niet behoort tot één van de categorieën die als vrijwillig vertegenwoordiger kunnen optreden. In dat geval verzoekt Zorgbalans de rechter om een wettelijk vertegenwoordiger aan te wijzen.

De vrijwillig vertegenwoordiger kan en wil uw belangen behartigen en uw naasten op de hoogte houden van uw situatie. Lukt dat niet, dan vraagt Zorgbalans een andere naaste van u om als uw vertegenwoordiger op te treden. Als eerst komt uw echtgeno(o)t(e), geregistreerde partner of andere levensgezel in aanmerking. Is die niet beschikbaar, dan kan uw ouder, kind, broer, zus, grootouder of kleinkind uw vertegenwoordiger worden. Komen we er niet uit, dan verzoekt Zorgbalans de rechter een wettelijk vertegenwoordiger te benoemen.

2.4 Wettelijke volgorde

De opsomming van (wettelijk) vertegenwoordigers in 2.3 is een vaste volgorde. Eerst wordt gekeken of er een wettelijk vertegenwoordiger is. Is deze er niet? Dan wordt de schriftelijke gemachtigde benaderd en bij het ontbreken daarvan uw vrijwillig vertegenwoordiger.

2.5 Verschil van mening tussen u en uw (wettelijk) vertegenwoordiger

Zorgbalans gaat er vanuit dat uw vertegenwoordiger handelt naar uw wensen, net zoals Zorgbalans dat doet. Toch kan het voorkomen dat u weloverwogen iets juist wel of niet wilt en dat uw vertegenwoordiger het hier niet mee eens is. Bijvoorbeeld deelnemen aan activiteiten of het al dan niet ondergaan van een medische behandeling of onderzoek.

Ook dan volgen wij uw wens, tenzij Zorgbalans door dat te doen, niet meer als goed zorgverlener zou handelen. Hierover vraagt uw zorgverlener advies aan een andere professionele zorgverlener. Wijken we af van uw wens, dan leggen we dat schriftelijk vast.

2.6 Mag een (wettelijk) vertegenwoordiger in uw Zorgdossier kijken?

Een vertegenwoordiger heeft in principe recht op de benodigde informatie en inzage in uw zorgdossier, of een kopie van het zorgdossier. Als u dat niet meer zelf kunt mag uw vertegenwoordiger de toestemming geven om andere mantelzorgers inzage te geven in uw zorgdossier, mits de vertegenwoordiger rekening houdt met uw wens.

2.7 Wilsverklaring medische wensen

In een wilsverklaring legt u medische wensen vast rondom uw behandeling of levenseinde voor het moment dat u zelf niet meer in staat bent hierover te praten met de arts, zoals reanimatie, euthanasie en het toedienen van voedsel of medicatie.

Heeft u een schriftelijke wilsverklaring? Laat het Zorgbalans weten! Zorgbalans handelt naar uw wens, tenzij er onduidelijkheid is over de echtheid, de ondertekening, of over de uitleg van uw wilsverklaring.

Het is daarom belangrijk dat u herhaaldelijk met uw arts over uw wilsverklaring in gesprek gaat. Zodat uw arts precies weet wat u bedoelt.

Artikel 3 Wanneer heeft u recht op zorg?

3.1 Aanspraak op Verblijf. Wet Langdurige Zorg (Wlz)

Voor de aanspraak op Verblijf in een woonlocatie van Zorgbalans, heeft u een indicatie nodig van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). In de indicatie wordt onder meer vastgesteld: of u in aanmerking komt voor Verblijf, wat er onder de zorg en behandeling valt, hoe lang de zorg gegeven moet worden en of u een eigen bijdrage moet betalen. De overheid financiert Verblijf vanuit de Wlz.

3.2 Aanspraak op Geriatrische Revalidatiezorg. Zorgverzekeringswet (Zvw)

Voor Geriatrische Revalidatiezorg stelt de specialist Ouderengeneeskunde vast welke zorg aan u verleend wordt en wat de revalidatiedoelen zijn. De zorg duurt maximaal zes maanden. De zorg wordt verlengd als dat nodig is. Uw zorgverzekeraar financiert Geriatrische Revalidatiezorg (GRZ) vanuit de Zvw.

3.3 Aanspraak op Verpleging en Verzorging Thuis. Zorgverzekeringswet (Zvw)

Voor Verpleging en Verzorging Thuis (VVT) stelt de wijkverpleegkundige via een indicatie vast of u in aanmerking komt voor zorg. Uw zorgverzekeraar financiert Verpleging en Verzorging Thuis vanuit de Zvw.

3.4 Aanspraak op Volledig of Modulair Pakket Thuis. Wet Langdurige Zorg (Wlz)

Heeft u een indicatie voor zorg met verblijf van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) met een zorgzwaartepakket (ZZP) 4, 5 of 6? Maar wilt u liever zelfstandig thuis blijven wonen? Kies dan voor het Volledig Pakket Thuis (VPT), waarmee u recht heeft op begeleiding en verzorging in een beschermde omgeving, ook bij u thuis. Wilt u niet het volledige pakket aan zorg bij u thuis? Dan kunt u kiezen voor enkele modules aan zorg thuis, het Modulair Pakket Thuis (MPT). De overheid financiert beide pakketten vanuit de Wlz.

3.5 Aanspraak op ondersteuning. Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo)

Voor een aanspraak op *Begeleiding Individueel, Huishoudelijke Ondersteuning, Ontmoetingscentrum, Dagactiviteiten* en/of *Begeleiding Groep* heeft u een Wmo-beschikking nodig van uw gemeente. In die beschikking staat ook of u een eigen bijdrage verschuldigd bent. De gemeente financiert deze zorg vanuit de Wmo.

Artikel 4 Afspraken rondom de zorg- en dienstverlening

4.1 Werkomstandigheden

Voor alle vormen van zorg geldt dat de medewerker geen last mag hebben van rook of huisdieren en dat u de medewerker op een juiste en correcte wijze behandelt.

4.2 Gebruik cliënt/familieportaal

De cliënt c.q. zijn vertegenwoordiger krijgt via een portaal zelf toegang tot zijn elektronisch cliëntendossier. Participatie (toevoegen eigen bevindingen) in eigen dossier is mogelijk. Indien de participatie mogelijkheid oneigenlijk wordt gebruikt, bijvoorbeeld voor uitingen van ongenoegen en/of chatfunctie, kan Zorgbalans deze optie (tijdelijk) blokkeren.

4.3 Zorg bij u thuis

Om zorg of ondersteuning thuis te ontvangen moet uw woning voldoen aan een aantal eisen waardoor onze medewerkers veilig en verantwoord kunnen werken. Blijkt bij de start van de zorg dat niet aan deze eisen wordt voldaan, vragen we u dit aan te passen. Wij starten pas met de zorg- en dienstverlening als het veilig en verantwoord is. Voldoet uw woning tussentijds niet (meer), dan kan de zorg- en dienstverlening worden opgeschort of gestopt.

4.4 Toegang tot uw woning

Krijgt u zorg of ondersteuning van Zorgbalans thuis en kunt u niet binnen een redelijke tijd de deur (laten) openen voor onze medewerkers, dan verzoeken wij u te zorgen voor een alternatieve, veilige manier om uw huis binnen te komen.

4.5 De zorg tijdig afzeggen

Is er voor u een afspraak ingepland? Maar bent u op het afgesproken tijdstip verhinderd? Dan zegt u uiterlijk 48 uur van tevoren de afspraak kosteloos af.

Artikel 5 Zorgplan op maat. Welke zorg krijgt u?

Om uw situatie, wensen, mogelijkheden en problemen inzichtelijk te maken, stellen we samen met u een **Zorgplan** op. Hierin worden de precieze afspraken gemaakt over uw zorgverlening, de doelen die we willen bereiken en welke zorgverleners verantwoordelijk zijn voor de zorg. Regelmatig stemmen we met u af of deze afspraken nog kloppen.

De afspraken die we met u als bezoeker van een **Ontmoetingscentrum** maken, leggen we vast in het Zorgplan dat u heeft vanuit de thuiszorg of van de locatie waar u woont. Heeft u geen Zorgplan dan stellen we vanuit het Ontmoetingscentrum samen met u een Zorgplan op. Dit Zorgplan ondertekenen we niet; u kunt het altijd inzien en/of een afschrift ontvangen.

Krijgt u **Geriatrische Revalidatiezorg**? Uw Zorgplan is dan met name gericht op zo snel mogelijk herstel en terugkeer naar uw woonlocatie en wordt Behandelplan genoemd.

Uw Zorgplan is onderdeel van deze **Zorg- en dienstverleningsovereenkomst**. Meer informatie vindt u in **deel III Algemene en Bijzondere Voorwaarden**.

Artikel 6 Persoonsgegevens en privacy

Zorgbalans houdt zich voor de bescherming van persoonsgegevens aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). In het **Privacyreglement Cliënten** is aangegeven hoe dat binnen Zorgbalans wordt toegepast. In aanvulling op de afspraken in deel III van deze overeenkomst spreken we over gegevensbescherming, het volgende af:

6.1 Gebruik persoonsgegevens voor nakomen zorgovereenkomst

Zorgbalans belooft zorg en diensten te leveren die maximaal aansluiten op uw wensen en mogelijkheden. Om die belofte na te komen vraagt Zorgbalans naast noodzakelijke persoonsgegevens ook gegevens van u, die daarin inzicht geven. U kunt ervoor kiezen deze gegevens niet (meer) met ons te delen.

6.2 Wie mag wanneer uw persoonsgegevens verwerken?

- a. Medewerkers van Zorgbalans: alleen op het moment dat het nodig is om de met u afgesproken zorg en/of diensten te kunnen verlenen;
- b. Medewerkers van een ander onderdeel van Zorgbalans: ten behoeve van goede overdracht en continuïteit van zorg worden uw persoonsgegevens gedeeld met deze medewerkers als u aanvullend of aansluitend gebruik wilt maken van hun zorg en diensten;
- c. Externe (zorg)medewerkers die Zorgbalans inschakelt voor zorg (bijv. uitzendkrachten of ZZP-ers): alleen als het nodig is om u de goede zorg en/of diensten te kunnen verlenen. Deze zorgverlener werkt onder verantwoordelijkheid en instructie van Zorgbalans;
- d. Derden die u zelf (voor uw zorg) inschakelt: Zorgbalans verstrekt geen persoonsgegevens, tenzij u expliciet toestemming heeft verleend of als het voor u van vitaal belang is om de gegevens te overleggen (bijv. acute situaties);
- e. Derde-zorgverlener die u zelf via Zorgbalans (voor uw zorg) inschakelt (bijv. tandarts): Zorgbalans deelt met de externe-zorgverlener de persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor goede zorgverlening aan u en heeft hierover met de derde zorgverlener, contractuele afspraken gemaakt;
- f. Familie en mantelzorgers: uw familie, mantelzorger en of andere derde heeft alleen toegang tot uw persoonsgegevens als u daar schriftelijk toestemming voor geeft;
- g. Dataverwerkingsbedrijven die door Zorgbalans voor noodzakelijke dataverwerking zijn ingeschakeld, denk aan softwareleveranciers: verwerken procesmatig persoonsgegevens. Zorgbalans sluit hiervoor de 'verwerkersovereenkomst' met hen af met afspraken over het gebruik en de bescherming van de persoonsgegevens.

6.3 Informatievoorziening binnen een gemeenschap:

Woont u in één van de locaties van Zorgbalans of neemt u deel aan een Ontmoetingscentrum, dan maakt u deel uit van een (kleine) gemeenschap. Binnen die gemeenschap delen we, binnen redelijke grenzen, persoonlijke informatie over het wel en wee van de bewoners/deelnemers en is het maken van beeldopnamen voor eigen gebruik of ter informatie binnen de gemeenschap toegestaan.

Artikel 7 Zorg en diensten voor eigen rekening

7.1 Extra zorg en diensten die u zelf betaalt

Wilt u meer zorg of ondersteuning van Zorgbalans dan waarvoor u een indicatie heeft? Dat kan als u de kosten van de extra zorg en diensten zelf wilt betalen. De afspraken hierover leggen wij vast in het Zorgplan.

7.2 Service en comfort via Servicepaspoort

Aanvullend op de zorg kan Servicepaspoort diensten, producten, cursussen en activiteiten voor gemak, gezondheid, veiligheid en beweging leveren. Dit aanbod valt niet onder de zorgwetgeving en betaalt u daarom zelf. Hiervoor sluiten we een aanvullende overeenkomst met u af.

Het aanbod van Servicepaspoort vindt u, net als het aanvraagformulier, op www.servicepaspoort.nl.

Artikel 8 Hoe komt deze overeenkomst tot stand?

8.1 U kiest voor Zorgbalans

Voordat u kiest voor de zorg en/of diensten van Zorgbalans, voorziet Zorgbalans u en/of uw vertegenwoordiger, van volledige informatie over de zorg en/of diensten van Zorgbalans. Met uw keus voor Zorgbalans, geeft u Zorgbalans de opdracht tot het verlenen van zorg, ondersteuning en/of diensten zoals in deze overeenkomst zijn beschreven, en toestemming voor het controleren en/of aanvragen van uw indicatie(s) in de pré-contractuele fase.

8.2 Ondertekenen

Vanaf het moment dat u gebruik gaat maken van de zorg en/of diensten van Zorgbalans is de Zorg- en dienstverleningsovereenkomst Zorgbalans met u tot stand gekomen. Als bewijs ondertekenen we deze zorgovereenkomst (deel I, het Persoonsgebonden deel).

Artikel 9 Bent u niet tevreden over de zorgverlening?

Heeft u een klacht over Zorgbalans: meld het direct en ga in gesprek. In de klachtenregeling voor cliënten kunt u lezen waar u klachten kunt indienen en hoe wij daarmee omgaan. Lees meer hierover op www.zorgbalans.nl onder 'Over Zorgbalans'.

Artikel 10 Wanneer eindigt deze overeenkomst?

In deel III (Algemene en Bijzondere Voorwaarden) van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst is vermeld wanneer en op welke manier deze overeenkomst eindigt.

Artikel 11 Verblijf in een locatie van Zorgbalans

11.1 Afspraken voor woonzorgcentrum en revalidatiecentrum

Verblijft u in een locatie van Zorgbalans, dan verzoeken wij u en uw bezoek om zich te houden aan de huisregels, zoals geen aanpassingen doen aan uw woonruimte zonder toestemming. Ook mag u uw kamer niet aan een ander in gebruik geven.

De medewerkers van Zorgbalans moeten zich ook houden aan bepaalde regels. Zij mogen bijvoorbeeld niet zonder uw toestemming uw kamer binnengaan. Dit mag alleen als dat noodzakelijk is voor uw veiligheid of gezondheid.

Meer informatie over de verblijfsregels vindt u in deel III van deze overeenkomst.

11.2 Tweepersoons appartement

Verblijft u samen met uw partner in een tweepersoons appartement? Wanneer één van u overlijdt of weggaat, is de ander verplicht om op eigen kosten binnen redelijke termijn (in overleg met teammanager Zorg) te verhuizen naar een éénpersoonsappartement. Als de overblijvende partner zelf geen Wlz-indicatie heeft voor verblijf, is het mogelijk dat het éénpersoonsappartement zich bevindt op een andere Zorgbalans-locatie.

11.3 Aansprakelijkheid persoonlijke eigendommen

Zorgbalans streeft naar maximale eigen regie en bewegingsvrijheid van cliënten. Daarbij kunnen persoonlijke eigendommen, zoals kleding, bril of gehoorapparaat beschadigen of zoekraken. Zorgbalans is niet aansprakelijk voor het verlies of de beschadiging van persoonlijke eigendommen van cliënten, die buiten haar schuld zijn ontstaan.

11.4 Collectieve wettelijke aansprakelijkheidsverzekering

Voor schade die ontstaat door een eventuele fout van Zorgbalans en/of haar medewerkers, is Zorgbalans verzekerd. Via een collectieve wettelijke aansprakelijkheidsverzekering is Zorgbalans ook verzekerd voor de schade die u als bewoner mogelijk veroorzaakt.

11.5 Inboedelverzekering

Uw eigendommen die in de woonlocatie of het revalidatiecentrum staan, zijn verzekerd. U hoeft geen eigen risico te betalen, behalve als de schade is ontstaan door een brandend, gloeiend of heet voorwerp. Bij diefstal moet de inbraak aantoonbaar zijn (binnen of buiten). Voor diefstal van geld- en geldswaardige papieren geldt een maximum verzekerd bedrag per gebeurtenis van €1.000,-. Voor diefstal van lijfsieraden is het maximum verzekerd bedrag € 2.500,- per gebeurtenis.

Artikel 12 Ontmoetingscentrum

12.1 Deelnemer en bezoeker

In het Ontmoetingscentrum bieden we activiteiten die er mede voor zorgen dat u zo lang en zo prettig mogelijk thuis kunt blijven wonen. Bezoekers van het Ontmoetingscentrum, noemen wij behalve cliënt, ook 'deelnemer', 'clublid' en/of 'bezoeker'.

In het kennismakingsgesprek bespreken we wat we voor de cliënt/deelnemer en zijn naaste kunnen betekenen. We informeren u over de activiteiten die we ondernemen in het Ontmoetingscentrum, waar u terecht kunt met vragen en klachten en of u een eigen bijdrage moet betalen. Als u vragen heeft over uw Zorgplan of de activiteiten kunt u terecht bij de programmacoördinator.

12.2 Activiteiten voor u en voor mantelzorgers

In het Ontmoetingscentrum bieden we twee activiteitenprogramma's aan: voor deelnemers en voor mantelzorgers.

- **Activiteitenprogramma voor de bezoekers met geheugenproblemen**
Het programma is er mede op gericht dat u zo lang en prettig mogelijk thuis blijft wonen. De activiteiten voor u zijn onder andere: bewegen, boodschappen doen, koken, klussen, creatieve activiteiten, lezingen en muziek. We gaan in het Ontmoetingscentrum uit van uw kracht en uw wens en wat u nog wel kan.
- **Activiteitenprogramma voor mantelzorgers**
Het programma zorgt ervoor dat de mantelzorger sterker staat en zo lang mogelijk voor zijn of haar naaste kan blijven zorgen. Het programma voor mantelzorgers bestaat uit: informatiebijeenkomsten, lotgenotencontact, scholingen en deelname aan activiteiten.

12.3 Deur

In een Ontmoetingscentrum gaat de deur niet op slot. Hierdoor is het mogelijk dat u alleen naar buiten gaat. Als dit gevaar oplevert, dan maken we daar afspraken met u over.