

Deel II: Zorgbalans specifieke deel

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.

Bij Zorgbalans staan uw leven en zelfstandigheid bij de zorgverlening voorop. Ook de overheid en de maatschappij vinden dit belangrijk en hebben dit in de zorgwetgeving vastgelegd. Zoveel mogelijk worden uw wensen gerespecteerd tenzij die botsen met de rechten van andere cliënten of als nakoming ertoe leidt dat Zorgbalans en/of haar medewerkers niet als een goed zorgverlener de zorg kunnen verlenen.

1.3 Realistische zorg en realistische doel

U bent verantwoordelijk voor uw leven, samen 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 over uw zorg?

2.1 U beslist zelf

U als cliënt beslist zelf zoveel en zo lang mogelijk over hoe u wilt leven en welke zorg u daarbij nodig heeft.

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

Op het moment dat u informatie over uw behandeling niet meer begrijpt of snapt wat de gevolgen daarvan zijn, kunt u een besluit met mogelijk verstrekkende gevolgen, niet meer zelf nemen. De betrokken zorgprofessional stelt dan eerst vast dat u wilsonbekwaam bent om dit besluit te nemen en legt dat vast in het elektronisch cliënten dossier (ECD). Uw (wettelijk) vertegenwoordiger neemt dan namens u een besluit en houdt daarbij zoveel mogelijk rekening met uw wensen.

Let op: Over zaken die u nog wel overziet en/of die geen ernstig nadeel voor u opleveren, bijvoorbeeld uw verzorging of dagbesteding, beslist u **altijd** zelf.

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 en zakelijke belangen.
- Een **mentor** behartigt uw persoonlijke belangen.
- Een **curator** behartigt zowel uw financiële, zakelijke als persoonlijke belangen.

- **Schriftelijk gemachtigde**

Met een schriftelijke verklaring (volmacht) kunt u zelf iemand machtigen om u bij wilsonbekwaamheid te vertegenwoordigen.

- **Een naaste als vertegenwoordiger**

Als u geen wettelijk vertegenwoordiger of schriftelijk gemachtigde heeft dan kan één van uw naasten als uw vertegenwoordiger optreden. Als uw 1^e contactpersoon Zorg uw partner of een familielid in de 1^e of 2^e lijn is, dan gaat Zorgbalans er van uit dat dat uw vertegenwoordiger is.

De 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. 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 rangorde. Eerst wordt gekeken of er een wettelijk vertegenwoordiger is. Is deze er niet? Dan wordt de schriftelijke gemachtigde benaderd en bij het ontbreken daarvan één van uw naasten.

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

Uw vertegenwoordiger is, net zoals Zorgbalans, wettelijk verplicht te handelen op basis van uw wensen. Toch kan het voorkomen dat u iets 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 handelt Zorgbalans volgens uw wens, tenzij dat ertoe zou leiden dat Zorgbalans en/of haar medewerkers de zorg niet als een goed zorgverlener aan u kunnen verlenen. Hierover vraagt uw zorgverlener advies aan een andere professionele zorgverlener. Wijken we af van uw wens, dan leggen we dat schriftelijk vast.

2.6 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.

2.7 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 kan uw vertegenwoordiger andere mantelzorgers toestemming geven om uw zorgdossier in te zien, mits de vertegenwoordiger rekening houdt met uw wens.

Artikel 3 Wanneer heeft u recht op zorg?

3.1 Aanspraak Zorg met Verblijf (Wlz)

Voor Zorg met Verblijf in een woonzorglocatie van Zorgbalans heeft u een indicatie nodig van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). In de indicatie wordt vastgesteld: of u in aanmerking komt voor Zorg met 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.

Zorgbalans heeft verschillende woonzorglocaties met ieder een eigen woonzorgconcept. In principe kunt u wonen op uw voorkeurslocatie. Mocht echter de benodigde expertise die nodig is om aan uw zorgbehoefte te voldoen, daar niet aanwezig zijn dan zorgt Zorgbalans voor een passende woonomgeving in een andere woonzorglocatie.

3.2 Aanspraak op Geriatrische Revalidatiezorg (Zvw)

Voor Geriatrische Revalidatiezorg stelt de specialist Ouderengeneeskunde samen met u 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 Wijkverpleging (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 (Wlz)

Heeft u een indicatie voor zorg met verblijf van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) met een zorgzwaartepakket (ZZP) 4, 5 of 6 maar u wilt liever zelfstandig thuis blijven wonen? Dan kan zorg in de leveringsvorm Volledig Pakket Thuis voor u passend zijn. Daarmee ontvangt u de benodigde begeleiding en verzorging bij u thuis, in nauwe samenwerking met uw eigen netwerk. Samen met de cliëntcoach van Prettig Thuis maakt u de afspraken over de zorg en begeleiding. Wilt u niet het volledige pakket aan zorg bij u thuis of neemt u zorg af bij verschillende zorgaanbieders? 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 (Wmo)

Voor een aanspraak op *Begeleiding Individueel*, *Huishoudelijke Ondersteuning*, *Ontmoetingscentrum*, *Dagactiviteiten* en/of *Begeleiding Groep* heeft u een indicatie nodig van uw gemeente. In deze Wmo-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 moet kunnen werken in een veilige werkomgeving en dat u de medewerker op een juiste en correcte wijze behandelt. Dat betekent onder andere dat u en uw naasten ervoor zorgen dat:

- indien in uw woonomgeving wordt gerookt, u een half uur voor de komst van de medewerker het huis ventileert en tijdens de aanwezigheid van de medewerker niet rookt;
- de medewerker niet wordt bedreigd of anderszins agressief wordt benaderd door u of één van uw naasten;
- de medewerker geen last ondervindt van uw huisdieren;
- de hulpmiddelen die noodzakelijk zijn om onze medewerkers volgens arbotechnische eisen te kunnen laten werken, beschikbaar zijn in uw woonomgeving.

Bent u niet in staat om voor de veilige werkomgeving van onze medewerkers te zorgen dan

kan dat ertoe leiden dat de zorg of bepaalde onderdelen daarvan niet geleverd worden. Zorgbalans kan dan, op basis van artikel 6.2 in de Algemene Module van de Algemene Voorwaarden (deel III), overgaan tot eenzijdige beëindiging van de Zorgovereenkomst.

4.2 Gebruik cliëntportaal

De cliënt c.q. zijn vertegenwoordiger krijgt via een portaal toegang tot het elektronisch cliëntendossier. Participatie (toevoegen eigen bevindingen) in eigen dossier is soms 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. De zorg- en dienstverlening kan worden opgeschort of gestopt (zie 4.1) als uw woning tussentijds hieraan niet voldoet.

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.

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 (zie verder deel III de Algemene en Bijzondere module(s) met de Algemene Voorwaarden). In het Zorgplan 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 en of er inmiddels andere manieren zijn om u de benodigde zorg te leveren bijvoorbeeld door inzet van nieuwe technologie. In het Zorgplan wordt afgesproken wie uw aanspreekpunt is voor vragen en opmerkingen over het Zorgplan en wanneer die besproken kunnen worden.

Bij het bepalen van uw zorgbehoefte houdt Zorgbalans rekening met het volgende:

- Wat kunt u nog zelf?
- Kunnen wij u dingen leren om (weer) zelf te doen?
- Waarbij kunnen naasten helpen?
- Kunnen (digitale) hulpmiddelen en zorgtechnologie een oplossing bieden?

In het Zorgplan van de thuiszorg of van een woonlocatie worden, indien van toepassing, ook de afspraken rondom het bezoeken van een **Ontmoetingscentrum** vastgelegd. Is dat Zorgplan er niet dan stelt het Ontmoetingscentrum samen met de cliënt een Zorgplan op.

Artikel 6 Persoonsgegevens en privacy

Zorgbalans is verantwoordelijk voor de verwerking en het beheer van de persoonsgegevens van cliënten. Zorgbalans houdt zich daarbij aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Op welke wijze Zorgbalans dat doet is terug te lezen in het Privacyreglement Cliënten.

Aanvullend treft u in het informatiebeveiligingsbeleid van Zorgbalans de technische en organisatorische maatregelen aan die zijn genomen om onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens zoals verlies, diefstal, misbruik, ongeoorloofde toegang en gebruik en ongewenste openbaarmaking, wijziging en vernietiging, te voorkomen.

Op de website van Zorgbalans treft u de actuele versie van het **Privacyreglement Cliënten**

en van het **Informatiebeveiligingsbeleid** aan.

Voor de schade of het nadeel dat ontstaat doordat Zorgbalans persoonsgegevens niet voldoende heeft beveiligd, is Zorgbalans aansprakelijk.

Informatie delen binnen een Zorgbalans leef of verblijfgemeenschap

Woont u in één van de locaties van Zorgbalans of neemt u deel aan een Ontmoetingscentrum, dan maakt u deel uit van een (kleine) leef of verblijfgemeenschap. 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 deze gemeenschap toegestaan. De cliënt die dat niet wil, stelt de betrokken manager daarvan op de hoogte.

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 Nobilis en Servicepaspoort

Aanvullend op de zorg kunnen Nobilis en Servicepaspoort aanvullende 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 Nobilis en Servicepaspoort vindt u op www.nobilis.nl en 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, krijgen u en/of uw vertegenwoordiger alle informatie over de zorg en/of diensten van Zorgbalans. Met uw keuze 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 deel I, het Persoonsgebonden deel van deze zorgovereenkomst.

Artikel 9 Bent u niet tevreden over de zorgverlening?

Heeft u een klacht over Zorgbalans: meldt 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 Verblijf in een locatie van Zorgbalans

10.1 Partnerverblijf

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.

10.2 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 de schuld van Zorgbalans zijn ontstaan.

10.3 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.

10.4 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 11 Ontmoetingscentrum

11.1 Deelnemer en bezoeker

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.

11.2 Activiteiten voor u en voor mantelzorgers

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

- **Activiteitenprogramma voor deelnemers 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.

11.3 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.