

Algemene voorwaarden voor Ambulante Begeleiding en Behandeling

Artikel 1. Definities

Cliënt	een natuurlijke persoon die zich tot een zorginstelling wendt of heeft gewend teneinde zorg te ontvangen dan wel deze reeds ontvangt.
Overeenkomst	de hulpverleningsovereenkomst (voor begeleiding en/of behandeling) en/of ondertekende Checklist voor het intakegesprek met cliënten
Hulpverlener	de beroepsbeoefenaar die met de cliënt in het kader van begeleiding of behandeling persoonlijk contact heeft, en werkzaam is voor Comfortzorg
Begeleiding	activiteiten gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie van de cliënt opdat hij zo lang mogelijk in zijn eigen leefomgeving kan blijven.
Behandeling	behandelingen op het gebied van de geneeskunst die worden verricht door een zorgverlener die een geneeskundig beroep of bedrijf uitoefent waarop de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo) van toepassing is.
Hulpverleningsplan	een in samenspraak met de cliënt opgesteld plan, waarin de algemene gegevens en het beeld van de cliënt, zijn beperkingen, mogelijkheden en wensen, doelen, actieplan, evaluatie en rapportage aan de orde komen.
Beschikking	het besluit waarbij is vastgelegd of en zo ja, naar welke aard, omvang en duur een hulpvrager in aanmerking komt voor een zorgaanspraak op grond van de Wmo 2015 of de Jeugdwet. Deze beschikking wordt afgegeven door het college van burgemeester en wethouders (B en W).
Indicatie	het besluit van het Centraal Indicatiestelling Zorg (CIZ) of iemand toegang heeft tot de WLZ
Incident	Een gebeurtenis tijdens het ondersteuningsproces die tot schade aan de cliënt of medewerker van Comfortzorg heeft geleid, had kunnen leiden of (nog) zou kunnen leiden.

Artikel 2. Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de cliënt en Comfortzorg gesloten overeenkomst met betrekking tot begeleiding, behandeling en/of diagnostiek.
2. Partijen kunnen niet afwijken van deze Algemene Voorwaarden tenzij dat in een individueel geval expliciet is overeengekomen en de afwijking niet in het nadeel is van de cliënt. Dergelijke afwijkingen dienen schriftelijk te zijn vastgelegd.

Artikel 3. Wijziging

Deze algemene voorwaarden kunnen alleen gewijzigd worden door Comfortzorg. Cliënt wordt van eventuele wijzigingen op de hoogte gesteld.

Artikel 4. Familie en naastbetrokkenen

Begeleider spreekt met de cliënt af hoe het contact met familie en andere betrokkenen verloopt. Voor vastleggen van deze afspraken wordt gebruik gemaakt van de Toestemmingsverklaring informatie-uitwisseling.

Artikel 5. Duidelijke informatie

De cliënt heeft recht op die informatie die noodzakelijk is om weloverwogen keuzes over de zorg te kunnen maken. Alle informatie die aan de cliënt wordt verstrekt moet naar inhoud, vorm en moment

op een voor de cliënt geschikt niveau zijn. De zorgverlener gaat bij de cliënt na of deze de informatie heeft begrepen en of er nog vragen zijn.

Artikel 6. Informatievoorziening

1. Voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst bepalen de hulpverlener en cliënt in onderling overleg welke zorg het beste bij de cliënt past en wisselen zij informatie uit die relevant is voor de ondersteuning. In ieder geval wordt besproken:
 - de gang van zaken van het ondersteuningsproces, zoals de intake, het opstellen van een plan en de hulpverlening;
 - het recht op vrije keuze van de zorgverlener binnen de mogelijkheden van Comfortzorg;
 - de naam van de verantwoordelijke hulpverlener en die van andere betrokken hulpverleners, en hun onderlinge samenwerking;
 - de cliëntenraad;
 - de klachten- en geschillenregeling;
 - de cliëntvertrouwenspersoon;
 - omgang van Comfortzorg met naastbetrokkenen;
 - de bereikbaarheid van de organisatie in geval van een noodsituatie;
 - het privacyreglement, de privacyverklaring, het gebruik van persoonsgegevens voor onderzoek en over maatregelen rondom privacy;
 - wettelijke verplichtingen over het delen van informatie, zoals bijvoorbeeld het meldrecht bij vermoedens van kindermishandeling, huiselijk geweld of risico's voor de ontwikkeling van kinderen/jeugdigen.
 - overige aspecten, zoals het gebruik van elektronische communicatie, de wachttijd en eventueel aanvullende kosten.
2. Indien de cliënt uitdrukkelijk heeft aangegeven informatie over de begeleiding of behandeling niet te willen ontvangen, kan het verstrekken van informatie achterwege blijven.

Artikel 7. Tot stand komen van de overeenkomst

De overeenkomst tussen cliënt en Comfortzorg komt uitsluitend tot stand indien:

- a. de cliënt of diens vertegenwoordiger kenbaar heeft gemaakt de overeenkomst aan te willen gaan, en
- b. Comfortzorg redelijkerwijs van oordeel is dat de hulpvraag van de cliënt op grond van de mogelijkheden bij Comfortzorg kan worden beantwoord, en
- c. een voor de financiering noodzakelijk beschikking of indicatie is afgegeven.

Artikel 8. Opstellen van het hulpverleningsplan

1. De hulpverlener doet, in overeenstemming met de professionele standaard, op basis van het overleg tussen hulpverlener en cliënt een voorstel voor een zorgplan aan de cliënt.
2. De hulpverlener begint de ondersteuning nadat de cliënt of zijn (wettelijk) vertegenwoordiger heeft ingestemd met het (voorlopige) zorgplan.
3. In acute situaties, waarbij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt, omdat onmiddellijke begeleiding of behandeling nodig is om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen, kan worden afgeweken van het bepaalde in de voorgaande leden van dit artikel. Dit wordt gemotiveerd vastgelegd in het dossier. In dat geval vindt overleg plaats tussen hulpverlener en cliënt, zo spoedig mogelijk na de afwijking.

4. Indien cliënt of zorgverlener afwijking van het zorgplan noodzakelijk acht, vindt onderling overleg plaats. Het zorgplan bevat in ieder geval:
 - De doelen met betrekking tot de zorg voor een bepaalde periode gesteld, gebaseerd op de wensen, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt met in achtneming van de eventuele beschikking van de gemeente;
 - De wijze waarop de hulpverlener en de cliënt de gestelde doelen proberen te bereiken;
 - Wie voor de verschillende onderdelen van de zorg verantwoordelijk is en op welke wijze afstemming plaatsvindt tussen meerdere zorgverleners, en wie de cliënt op die afstemming kan aanspreken;
 - De wijze waarop de cliënt zijn leven wenst in te richten en de ondersteuning die de cliënt daarbij van Comfortzorg zal ontvangen;
 - De frequentie waarmee en de omstandigheden waaronder het hulpverleningsplan met de cliënt zal worden geëvalueerd en geactualiseerd, waarbij in geval van een nieuwe beschikking of indicatie in ieder geval een evaluatie van het hulpverleningsplan plaatsvindt.

Artikel 9. Dossier

1. Het dossier bevat, naast het hulpverleningsplan en de in de wet en regelgeving geregelde onderwerpen, het volgende:
 - In overleg met de cliënt welke naasten bij de zorgverlening worden betrokken en/of over de hulpverlening worden geïnformeerd en de wijze waarop dat gebeurt en desgewenst welke personen juist niet;
 - De voortgang van de hulpverlening;
 - Incidenten en calamiteiten voor zover deze gevolgen hebben voor de hulpverlening of de gezondheidstoestand van de cliënt.
2. Het dossier blijft gedurende de begeleiding en/of behandeling ter beschikking van de cliënt. De cliënt heeft altijd recht op inzage en kan een kopie krijgen van het dossier.

Artikel 10. Privacy

Comfortzorg hanteert een privacyreglement, welke is te vinden op de website van Comfortzorg.

Artikel 11. Kwaliteit van ondersteuning

Als norm voor goede hulpverlening gelden de gedragsregels van de verschillende beroepsgroepen en kwaliteitsstandaarden. Normen ontleend aan de laatste stand van de wetenschap en praktijk alsmede algemeen aanvaarde uitgangspunten. Afwijking van protocollen en richtlijnen moet de hulpverlener motiveren, aan de cliënt uitleggen en vastleggen in het dossier.

De hulpverleners werken, afhankelijk van hun functie, volgens de volgende beroepscode:

- Beroepscode Sociaal Werk
- Beroepscode NVO (Pedagogen)

Artikel 12. Incidenten

1. Zo spoedig mogelijk na een incident die voor de cliënt merkbare gevolgen heeft of kan hebben, informeert de zorginstelling de betreffende cliënt en/of diens vertegenwoordiger over: a. de aard en de oorzaak van het incident; b. of en welke maatregelen zijn genomen om soortgelijke incidenten in de toekomst te voorkomen.

2. Als een incident gevolgen heeft voor de gezondheidstoestand van de cliënt, bespreekt de zorginstelling de voor de aanpak daarvan mogelijke zorgverleningsalternatieven met de cliënt en/of diens vertegenwoordiger en maakt afspraken over de aanvang van de gekozen zorg en het vervolg.

Artikel 13. Ondersteuning op afspraak

1. Bij het plannen van afspraken wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met wensen, voorkeuren en beperkingen van de cliënt.
2. Indien de cliënt of hulpverlener een gemaakte afspraak niet kan nakomen, moet deze uiterlijk 24 uur van tevoren worden geannuleerd, tenzij er sprake is van een zwaarwichtige reden. Bij niet tijdige annulering wordt 100% van de kosten in rekening gebracht.

Artikel 14. Goed cliënt-schap

1. Elke cliënt legitimeert zich voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst op verzoek met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs.
2. De cliënt onthoudt zich van gedrag dat risico oplevert voor de veiligheid van de medewerkers van Comfortzorg en biedt alle noodzakelijke medewerking om de hulpverleners in staat te stellen de ondersteuning te bieden conform regelgeving betreffende arbeidsomstandigheden.
3. Cliënt heeft kennis genomen van en stemt in met het document Omgangsvormen & Samenwerkingsafspraken.

Artikel 15. Informatieplicht cliënt

1. De cliënt geeft hulpverleners van Comfortzorg, mede naar aanleiding van hun vragen, naar beste weten inlichtingen en medewerking die voor het uitvoeren van de overeenkomst nodig zijn.
2. Wanneer zich tussentijds wijzigingen voordoen in de situatie van de cliënt die kunnen leiden tot veranderingen van (de omvang van) de te leveren zorg, is de cliënt gehouden Comfortzorg hiervan zo spoedig mogelijk in kennis te stellen.

Artikel 16. Betaling

1. De cliënt is Comfortzorg het overeenkomst gekomen tarief verschuldigd voor zover deze niet rechtstreeks door het zorgkantoor of de gemeente worden betaald.
2. Voor deze vooraf overeengekomen in rekening te brengen kosten stuurt Comfortzorg een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de cliënt, met daarin opgenomen een betalingstermijn van 14 dagen.
3. Na het verstrijken van de betalingstermijn stuurt Comfortzorg een betalingsherinnering en geeft de cliënt de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen.
4. Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald, is de Comfortzorg gerechtigd rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente.

Artikel 17. Beëindiging van de overeenkomst

De overeenkomst eindigt:

- a. met instemming van beide partijen;

- b. na een eenzijdige, ondubbelzinnige opzegging van de overeenkomst door de cliënt;
- c. na een eenzijdige opzegging door de zorginstelling met inachtneming van het bepaalde in artikel 20;
- d. overlijden van de cliënt;
- e. wanneer de geldigheidsduur van de beschikking waarop de overeenkomst is gebaseerd is afgelopen.

Artikel 18. Nieuwe beschikking

- 1. Indien de zorg wordt geleverd op grond van een beschikking en de geldigheidstermijn van de beschikking op korte termijn afloopt en zorg nodig blijft, is Comfortzorg behulpzaam bij het aanvragen van een nieuwe beschikking.
- 2. Wanneer de hulpvraag van cliënt zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat Comfortzorg niet meer in staat is om verantwoorde zorg te leveren binnen de grenzen van de in de beschikking aangegeven aard en omvang van de zorgaanspraak ondersteunt Comfortzorg de cliënt bij het aanvragen van een nieuwe beschikking.

Artikel 19. Opzegging van de overeenkomst door Comfortzorg

- 1. De zorginstelling is gerechtigd de overeenkomst op te zeggen, indien:
 - a. de financiering, de verwijzing, de indicatie of een geldende beschikking voor de ondersteuning komt te ontbreken; Comfortzorg gaat hier evenwel niet toe over indien de instelling meent dat het stopzetten van de zorg op dat moment onverantwoord is omdat sprake is van noodzakelijke zorg;
 - b. de cliënt herhaaldelijk diens verantwoordelijkheden uit de overeenkomst niet nakomt of kan nakomen, daarop herhaaldelijk is aangesproken maar hij of zij zijn of haar gedrag niet verandert en dit heeft geleid tot een zodanige situatie dat het langer voortduren van de overeenkomst in redelijkheid niet langer van Comfortzorg kan worden gevergd;
 - c. de cliënt zodanig ernstige strafbare feiten begaat die een duidelijke weerslag hebben op de relatie met de zorgverleners of de medecliënten, dat het voortduren van de overeenkomst niet langer in redelijkheid van Comfortzorg kan worden gevergd;
 - d. door toedoen van naasten van de cliënt ernstige spanningen met de zorgverleners ontstaan, waardoor voortzetting van zorgvuldige ondersteuning wordt bemoeilijkt;
 - e. indien de zorgvraag van de cliënt dusdanig verandert dat het niet meer van Comfortzorg kan worden verlangd dat zij de zorg verleent zoals is overeengekomen en is vastgelegd in het hulpverleningsplan.
- 2. Bij beëindiging van de overeenkomst neemt Comfortzorg een redelijke termijn in acht.

Artikel 20. Klachtenregeling

Comfortzorg beschikt over een klachtenregeling voor de opvang en afhandeling van klachten. Klachten worden overeenkomstig deze regeling afgehandeld. Meer informatie over de klachtenregeling is te vinden op de website van Comfortzorg.