

ALGEMENE MODULE LEVERINGSVOORWAARDEN MAATSCHAPPELIJKE ONDERSTEUNING

INHOUD

- 1 ONDERSTEUNINGSPLAN**
- 2 PERSOONSGEGEVENS EN PRIVACY**
- 3 UW VERPLICHTINGEN**
- 4 BETALINGSVOORWAARDEN**
- 5 INFORMATIEVERSTREKKING**
- 6 EINDE VAN DE ZORG- EN DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST**
- 7 KLACHTEN**

1. ONDERSTEUNINGSPLAN

Allevo maakt met u een afspraak, nadat wij de melding van de gemeente hebben gekregen dat u van Allévo ondersteuning wilt ontvangen. De afspraken die wij samen maken worden vastgelegd in het ondersteuningsplan en door beide partijen ondertekend. Het ondertekende ondersteuningsplan geven wij door aan de gemeente, waarna u van de gemeente een beschikking "indicatie" vanaf de datum van ondertekening ontvangt. Met deze beschikking kunnen wij de ondersteuning continueren.

WAT IS EEN ONDERSTEUNINGSPLAN EN HOE KOMT HET TOT STAND?

Een ondersteuningsplan is een plan door Allévo in samenspraak met u opgesteld met daarin de wijze waarop Allévo uitvoering geeft aan de maatwerkvoorziening maatschappelijke ondersteuning. De looptijd van het ondersteuningsplan is gelijk aan de looptijd van het laatst afgegeven indicatiebesluit.

Het ondersteuningsplan is daarmee een onderdeel van de zorg- en dienstverlenings-overeenkomst dat helemaal op u is toegeschreven. Het ondersteuningsplan wordt regelmatig geëvalueerd en geactualiseerd. In het ondersteuningsplan sluiten wij zoveel mogelijk aan bij uw wensen en mogelijkheden.

WAT GEBEURT ER TIJDENS DE ONDERSTEUNINGSPLANBESPREKING?

Tijdens de evaluatie van het ondersteuningsplan bespreken wij hoe de ondersteuning verloopt en of er aanpassingen nodig zijn. Wij bespreken dan o.a. bovendien:

- uw gezondheidstoestand, de prognose en de daarmee samenhangende risico's voor uw gezondheid en welzijn;
- de resultaten van de ondersteuning voor een bepaalde periode en hoe wij die met u zullen proberen te bereiken;
- welke familieleden of anderen bij de zorg- en dienstverlening worden betrokken of van ons informatie krijgen over de zorgverlening en hoe wij dat zullen doen;
- hoe vaak en waarom het zorgplan met u zal worden besproken en aangepast als dat vaker of minder vaak is dan twee keer per jaar.

HOE VAAK WORDT HET ONDERSTEUNINGSPLAN AANGEPAST?

Het ondersteuningsplan wordt zo vaak als nodig aangepast om het resultaat te behalen.

MOET U HET EENS ZIJN MET HET ONDERSTEUNINGSPLAN?

Wanneer het niet lukt tot een gezamenlijk ondersteuningsplan te komen wordt uw situatie voorgelegd aan het Wmo loket van de gemeente dat belast is met het verlenen

van toegang tot de maatwerkvoorziening maatschappelijke ondersteuning. De gemeente zal uw situatie opnieuw beoordelen en een bindende uitspraak doen.

WAT ALS U NIET KUNT OF WILT OVERLEGGEN OVER HET ONDERSTEUNINGSPLAN?

U kunt u laten bijstaan door familie of mantelzorg. Bij de gemeente kunt u ook beroep doen op een onafhankelijke cliëntondersteuner.

2. PERSOONSGEGEVENS EN PRIVACY

IS ER EEN DOSSIER?

Ja. In het dossier bewaren wij gegevens over u die van belang zijn voor het nakomen van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst. Het ondersteuningsplan maakt deel uit van het dossier. Het dossier is het eigendom van Allévo.

WELKE REGELS GELDEN ER VOOR HET BIJHOUDEN EN BEWAREN VAN EEN DOSSIER?

Wij houden ons bij het bijhouden en bewaren van het dossier aan de geldende wet- en regelgeving. Dat betekent het volgende:

- wij mogen zonder toestemming persoonsgegevens verwerken over intern gemelde incidenten als dat noodzakelijk is voor de bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit;
- wij nemen de wet bescherming persoonsgegevens in acht.

WAARVOOR MOGEN WIJ UW GEGEVENS GEBRUIKEN?

Wij gebruiken uw gegevens uitsluitend voor zover dat nodig is, zoals voor:

- kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering;
- het bijhouden van het dossier;
- de financiële afwikkeling en controle;
- intercollegiale toetsing;
- intervisie, supervisie en opleiding of onderwijs;
- calamiteitenonderzoek.

WAT DOEN WIJ MET UW DOSSIER?

Door ondertekening van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst geeft u ons toestemming uw gegevens te gebruiken bij de ondersteuning.

KUNT U EEN VERZOEK DOEN TOT HET VERNIETIGEN VAN UW GEGEVENS?

Ja, dat kan. Als u zo'n verzoek doet, dan vernietigen wij uw gegevens in principe binnen drie maanden. In sommige gevallen komt het voor dat uw gegevens niet worden vernietigd omdat deze nodig zijn voor wetenschappelijk of juridisch onderzoek. Wij vernietigen gegevens ook niet als dat niet mag op grond van de wet.

MAG U UW DOSSIER INZIEN?

Ja, u kunt vragen om uw dossier in te zien. U mag ook om een kopie vragen van uw zorgdossier.

LATEN WIJ UW DOSSIER DOOR ANDEREN INZIEN?

Nee, dat doen wij niet. Zonder uw schriftelijke toestemming mogen wij aan anderen geen inzage geven of aan anderen gegevens uit het dossier geven, tenzij dat wettelijk verplicht is.

WAT GEBEURT ER MET HET DOSSIER NA HET EINDE VAN DE ZORG- EN DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST?

Ook na beëindiging van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst bewaren wij het dossier en overige (administratieve) gegevens zo lang als dat wettelijk gezien verplicht is en krijgt u een kopie als u dat wilt. Op dit moment is de wettelijke termijn 15 jaar.

MOGEN NABESTAANDEN HET ZORGDOSIER INZIEN?

Na uw overlijden kunnen nabestaanden alleen inzage in uw dossier krijgen als u daarvoor eerder schriftelijk toestemming heeft gegeven.

DOEN WIJ MEE AAN WETENSCHAPPELIJK ONDERZOEK EN ONDERWIJS?

Ja. Als wij u willen betrekken bij wetenschappelijk onderzoek en onderwijs, dan informeren wij u over het doel van het wetenschappelijk onderzoek en onderwijs en over de risico's van medewerking daaraan. Pas als u daarvoor toestemming heeft gegeven, mogen wij u bij wetenschappelijk onderzoek en onderwijs betrekken dan wel uw gegevens gebruiken of ter beschikking stellen. Wij kunnen ook volledig anonieme en niet meer tot u te herleiden gegevens gebruiken of verstrekken.

3. UW VERPLICHTINGEN

WAT MOET U DOEN?

U werkt mee om ons in staat te stellen de zorg- en dienstverlening te leveren:

- zoals overeengekomen in het ondersteuningsplan en zoals nodig in het kader van de veiligheid;
- conform regelgeving over arbeidsomstandigheden (u moet beschikken over deugdelijk werkmateriaal), zoals veiligheid, gezondheid en hygiëne.

WAT MAG U NIET DOEN?

U onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor onze organisatie, de gezondheid of het welzijn van andere cliënten, onze medewerkers en vrijwilligers. U mag bijvoorbeeld zonder toestemming geen film- of geluidsopnamen maken van andere cliënten, medewerkers en vrijwilligers.

AFZEGGEN AFSPRAAK

Als het voor u niet mogelijk is aanwezig te zijn op het afgesproken moment van ondersteuning, geef dat dan zo snel mogelijk door, in ieder geval 48 uur van tevoren. Bijvoorbeeld als u een afspraak heeft met een arts heeft of met vakantie bent of. Geeft u niet door dat u afwezig bent en niet kunt aantonen dat u absoluut niet in staat was u op tijd af te melden, dan kunnen wij kosten bij u in rekening brengen. De kosten zijn niet hoger dan de werkelijk gemaakte kosten.

4. BETALINGSVOORWAARDEN

MOET U BETALEN VOOR DE ZORG- EN DIENSTVERLENING?

U moet voor de ondersteuning een eigen bijdrage betalen. De hoogte van de eigen bijdrage wordt vastgesteld door het CAK. De gemeente en het CAK kunnen u hierover informeren.

5. INFORMATIEVERSTREKKING

WELKE INFORMATIE KRIJGT U?

Wij informeren u in ieder geval tijdens het opstellen van het ondersteuningsplan en de evaluatie van het ondersteuningsplan over alle onderwerpen die hiervoor zijn opgesomd (zie 6. ondersteuningsplan: Wat gebeurt er tijdens de evaluatie van het ondersteuningsplan?). Wij zullen ons best doen om er voor te zorgen dat u voldoende

geïnformeerd blijft over alles wat voor u van belang is voor de uitvoering van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst.

Verder geven wij op onze website of in folders informatie over:

- algemene zaken die bij ons spelen en die voor de zorg- en dienstverlening belangrijk zijn;
- welke zorg- en dienstverlening wij bieden;
- hoe u een nieuwe indicatie/verwijzing/machtiging kan krijgen en of wij daarbij kunnen helpen;
- onze bereikbaarheid bij noodsituaties;
- onze klachtenregeling;
- onze cliëntenraad.

INFORMEREN WIJ U OVER INCIDENTEN?

Als er een incident in de ondersteuning is geweest waar u merkbare gevolgen van heeft of kunt hebben, informeren wij u onmiddellijk over de aard en toedracht van dat incident. Wij informeren u in zo'n geval over de mogelijke begeleiding bij het opvangen van de gevolgen en welke mogelijkheden van behandeling er zijn.

Heeft u nog vragen of aandachtspunten dan kunt u bij onze medewerker of bij uw contactpersoon terecht of de bij de zorgcentrale van Allévo.

WELKE INFORMATIE KRIJGEN WIJ VAN U?

- bij het aangaan van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst geeft u ons de naam en bereikbaarheidsgegevens van een contactpersoon en van de persoon die door u schriftelijk is gemachtigd in uw plaats te treden als u niet meer in staat kunt worden geacht tot een redelijke waardering van uw belangen;
- u moet zich bij het ondertekenen van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst legitimeren en gedurende de looptijd daarvan als wij daarom verzoeken een wettelijk erkend en geldig legitimatiebewijs laten zien;
- u geeft ons naar beste weten alle informatie die van belang kan zijn voor de zorg- en dienstverlening, waaronder begrepen informatie over een eventuele wilsverklaring;
- ook als u zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder, informeert u ons daarover;
- als u schade constateert die mogelijk door ons is veroorzaakt, meldt u dat zo snel mogelijk;
- Als er wijzigingen zijn in uw situatie die van belang zijn bij de ondersteuning dan willen wij dat graag van u weten.

6. EINDE VAN DE ZORG- EN DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST

WANNEER EINDIGT DE ZORG- EN DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST?

De zorg- en dienstverleningsovereenkomst eindigt:

- op de einddatum als in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst is genoemd;
- als u en wij dat allebei willen;
- op het moment dat u buiten ons werkgebied gaat wonen;
- bij uw overlijden;
- als deze door u of door ons onder de hieronder omschreven voorwaarden wordt opgezegd.

KUNT U DE ZORG- EN DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST OPZEGGEN?

U kunt de zorg- en dienstverleningsovereenkomst op elk moment opzeggen. U kunt uw overeenkomst opzeggen via uw gemeente en u moet daarbij een opzegtermijn van 4 weken in acht nemen.

KUNNEN WIJ DE ZORG- EN DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST OPZEGGEN?

Voordat Allévo de overeenkomst kan opzeggen, moeten wij aan een aantal voorwaarden hebben voldaan: Allévo dient zich tot het uiterste te hebben ingespannen om u van de benodigde maatschappelijke ondersteuning te voorzien door middel van een alternatief aanbod vanuit Allévo zelf of door doorbemiddeling naar een andere dienstverlener. Deze inspanning moet Allévo zichtbaar kunnen maken aan u en de gemeente.

Het eenzijdig beëindigen is alleen mogelijk bij zwaarwegende redenen en slechts onder bijzondere omstandigheden. Voorbeelden van zwaarwegende redenen zijn:

- Een ernstige mate van bedreiging of intimidatie die de situatie onwerkbaar maakt omdat de persoonlijke vrijheid of veiligheid van de medewerker van Allévo in gevaar is. Deze situatie kan ontstaan vanuit u zelf maar ook vanuit de handelwijze van uw familie;
- Een onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie;
- Arbo omstandigheden die ernstige gezondheidsrisico's opleveren voor de medewerker van Allévo;
- Het niet na komen van essentiële verplichtingen of regels, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door Allévo.

Aan het opzeggen van de overeenkomst door Allévo is een periode voorafgegaan waarin gesprekken zijn geweest met u over de ontstane situatie, waarbij ook over mogelijke oplossingen is gesproken.

WAT GEBEURT ER BIJ HET EINDE VAN DE ZORG- EN DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST?

Als wij de zorg- en dienstverleningsovereenkomst hebben opgezegd om één (of meer) van de redenen als hiervóór vermeld, dan stellen wij de gemeente per ommegaande hiervan op de hoogte.

7. KLACHTEN

KLACHTEN

WAT KUNT U DOEN MET EEN KLACHT OVER ONS?

We proberen u zo goed mogelijk te ondersteunen. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over onze inspanningen. Dat vinden we heel vervelend.

U kunt waar u niet tevreden over bent eerst bespreken met de hulpverlener. Komt u er samen niet uit, dan kunt u diens leidinggevende of de klachtenfunctionaris van Allévo inschakelen. We hopen dat het niet zover komt, maar mocht u er met Allévo niet uitkomen dan kan u contact opnemen met uw gemeente.

* * *