

Algemene voorwaarden



GROEI Jeugd- en Gezinshulp B.V.

Artikel 1 - Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

Zorginstelling of zorgaanbieder:

GROEI Jeugd- en Gezinshulp B.V.

Cliënt:

De natuurlijke persoon aan wie door de zorgaanbieder zorg wordt verleend.

Zorgovereenkomst:

De Zorgovereenkomst, gesloten tussen de zorginstelling en de cliënt.

Zorgverlener:

De voor de zorginstelling werkzame beroepsbeoefenaar die met de cliënt in het kader van de behandeling of begeleiding persoonlijk contact heeft.

Orthopedagoog:

Zorgverlener met een afgeronde WO-opleiding orthopedagogiek en of kinderpsychologie.

Zorg:

Ambulante begeleiding, opvoedondersteuning, zaterdagopvang, vakantieopvang, logeerweekenden, GGZ behandeling, diagnostiek, jeugdhulpbehandeling, IAG.

Praktijk:

De behandelruimte/groepsruimte/logeerruimte van de zorgaanbieder waar de cliënt als onderdeel van de behandeling/begeleiding gebruik van maakt.

Naastbetrokkene(n):

Familie, ouders, partners, vrienden of andere naasten van de cliënt.

Vertegenwoordiger:

De (wettelijk) vertegenwoordiger van de cliënt als bedoeld in het Burgerlijk Wetboek. De vertegenwoordiger treedt in de rechten en plichten van de cliënt uit hoofde van deze algemene voorwaarden voor zover de cliënt wilsonbekwaam is en voor zover de vertegenwoordiger hiertoe is gemachtigd op grond van de wet of door middel van een persoonlijke schriftelijke machtiging door de cliënt.

Zorgplan:

Een in samenspraak met de cliënt/diens wettelijk vertegenwoordiger opgesteld ondersteuningsplan of behandelplan waarin de doelen het begeleidingstraject/behandeltraject beschreven staan.

Dossier:

De zorgverlener heeft de plicht een dossier in te richten met betrekking tot de zorg van de cliënt. In het dossier neemt hij gegevens op over de gezondheid van de cliënt, de verrichtingen, verklaringen van de cliënt en bewaart hij de gegevens die noodzakelijk zijn voor een goede hulpverlening. Hieronder wordt ook het patiëntendossier of het zorgdossier verstaan.

Kwaliteitsstandaarden:

Richtlijnen, zorgmodules en zorgstandaarden, die betrekking hebben op het gehele zorgproces en die vastleggen wat goede zorg is.

Incident:

Een gebeurtenis tijdens het zorgproces die tot schade aan de cliënt, groepsgeenoot of medewerker van de instelling heeft geleid, had kunnen leiden of (nog) zou kunnen leiden.

Beschikking:

Het besluit waarbij is vastgelegd of, en zo ja naar welke aard, omvang en duur, een zorgvrager in aanmerking komt voor een zorgaanspraak op grond van de Wmo 2015 dan wel de Jeugdwet. Deze beschikking wordt afgegeven door het college van burgemeester en wethouders (B en W).

Artikel 2 - Toepasselijkheid

2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de cliënt en de zorginstelling gesloten Zorgovereenkomst met betrekking tot ambulante begeleiding, zaterdagopvang, vakantieopvang, logeerweekenden, IAG, BGGZ en SGGZ.

2.2 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 - Duidelijke informatie

3.1 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 4 - Zorg specifieke informatie

4.1 Bij de start van het traject wisselen zorgverlener en cliënt informatie uit die relevant is voor de zorg. Zorgverlener deelt met de cliënt de naam en contactgegevens van de verantwoordelijke zorgverlener en die van andere betrokken zorgverleners.

Artikel 5 - Algemene informatie

5.1 De zorgverlener stelt de cliënt, afgestemd op de behoefte en mogelijkheden, alsmede de toepasselijkheid van de informatie, informatie ter beschikking. De zorgverlener geeft informatie over de zorginstelling en de gang van zaken van het zorgproces, zoals de intake, het opstellen van een eventueel zorgplan, de zorgverlening en het maken van afspraken die betrekking hebben op de specifieke situatie van de cliënt.

Artikel 6 - Tot stand komen van de Zorgovereenkomst

6.1 De zorgovereenkomst tussen de cliënt en de zorginstelling komt uitsluitend tot stand indien:

- a. De cliënt of diens vertegenwoordiger kenbaar heeft gemaakt de Zorgovereenkomst te willen aangaan, en;
- b. De zorginstelling redelijkerwijs van oordeel is dat de hulpvraag van de cliënt op grond van de bij de zorginstelling beschikbaar gestelde informatie door de zorgaanbieder kan worden beantwoord, en
- c. Er dient een deugdelijke grondslag te zijn voor de financiering van de zorg, te weten één van de volgende opties:
 - Verwijzing vanuit een wettelijk bevoegd verwijzer zoals is omschreven in artikel 1.1 van de Jeugdwet
 - Beschikking vanuit de gemeente (WMO of Jeugdwet)
 - Uitzondering: een schriftelijke toezegging van de gemeente, waarin staat welke beschikking afgegeven zal worden. De zorgaanbieder behoudt zich het recht voor om te beslissen of zij al dan niet van deze uitzondering gebruik wil maken.

Artikel 7 – Duur van de Zorgovereenkomst

7.1 De duur van de zorgovereenkomst is vermeld in de zorgovereenkomst die door de cliënt/gezaghebbende ouder of verzorger/wettelijk vertegenwoordiger is ondertekend.

Artikel 8 - Het opstellen van het zorgplan

8.1 De zorgverlener bespreekt samen met de cliënt of diens vertegenwoordiger de gevraagde/benodigde doelen voor in het zorgplan.

8.2 De zorgverlener bepaalt of zij op basis van de op dat moment beschikbaar gestelde informatie in staat is om aan de benodigde/gevraagde doelen te werken.

8.3 Wanneer bovenstaand het geval is, zal zorgverlener, in overeenstemming met cliënt/diens vertegenwoordiger een zorgplan vaststellen.

8.4 De zorgverlener begint de hulverleningsfase nadat de cliënt of zijn (wettelijk) vertegenwoordiger heeft ingestemd met de inhoud van het zorgplan

8.5 In acute situaties, waarbij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt omdat onmiddellijke behandeling/begeleiding 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 tussen zorgverlener en cliënt zo spoedig mogelijk na de afwijking plaats.

8.6 Indien cliënt of zorgverlener afwijking van het zorgplan noodzakelijk acht, vindt overleg plaats tussen zorgverlener en cliënt of zijn (wettelijk) vertegenwoordiger.

8.7 Een 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 achtname van de eventuele beschikking van de gemeente;

Artikel 9 – Dossier

9.1 Het dossier bevat, naast het zorgplan en de in de wet en regelgeving geregelde onderwerpen, het volgende:

1. Een risico-inventarisatie (binnen de begeleiding, IAG, logeerweekenden/zaterdagopvang/vakantieopvang wordt er gebruik gemaakt van een gestandaardiseerde risico-inschatting. Binnen de GGZ wordt er geen gebruik gemaakt van een gestandaardiseerde risicoschatting);
2. Algemeen beeld functioneren, gezinsschets, basisgegevens NAW, DSM 5 diagnose;
3. de door de cliënt aan de zorginstelling verstrekte contactgegevens van personen uit diens netwerk.

4. de wensen en voorkeuren van de cliënt inclusief contra-indicaties voor zorginterventies;
5. de voortgang van de zorgverlening;
6. incidenten en calamiteiten voor zover deze gevolgen hebben voor de zorgverlening of de gezondheidstoestand van de cliënt.

9.2 Het dossier blijft gedurende de zorg ter beschikking van de cliënt; cliënt heeft altijd recht op inzage en kan een kopie krijgen.

9.3 Inzage in het dossier kan, indien door de cliënt gewenst, door een email te sturen naar administratie@groei-jgh.nl. De administratief medewerker controleert of de persoon die de aanvraag doet aan de door de overheid geldende voorwaarden voldoet.

Voorwaarden inzage dossier:

Inzage in het dossier is afhankelijk van de leeftijd van de cliënt. Hiervoor geldt:

- i. voor cliënten jonger dan 12 jaar oud, is deze inzage voor de wettelijke ouder(s) en/of verzorger(s) van de cliënt, die beschikken over de ouderlijke macht;
- ii. voor cliënten van 12 tot en met 15 jaar oud, wordt deze inzage alleen gegeven als cliënt zelf, alsmede de wettelijke ouder(s) en/of verzorger(s) van de cliënt, die beschikken over de ouderlijke macht, overeenstemming hebben over wie van hen inzage heeft en op welke wijze;
- iii. voor cliënten van 16 jaar oud en ouder, is deze inzage voor de cliënt zelf;

9.4 Van bovenstaande voorwaarden (9.3) kan worden afgeweken indien er sprake is van wilsonbekwaamheid van de cliënt.

Artikel 10 - Second opinion

10.1 De zorginstelling zal alle redelijkheid medewerking verlenen aan een door de cliënt gewenste second opinion en bespreekt op verzoek van de cliënt de resultaten van de second opinion ook als de cliënt deze heeft gevraagd zonder medewerking van de zorginstelling.

Artikel 11 - Privacy tijdens de zorgverlening

11.1 De zorginstelling hanteert een privacyreglement. Dit privacyreglement is te vinden op de websites www.gezinondersteuning-groei.nl of www.groeisamen.com

Artikel 12 - Kwaliteit van zorg

12.1 Als norm voor goed zorgverlenerschap gelden de gedragsregels van de verschillende beroepsgroepen, kwaliteitsstandaarden, normen ontleend aan de laatste stand van de wetenschap en praktijk alsmede algemeen aanvaarde uitgangspunten. Afwijking van protocollen en richtlijnen moet de zorginstelling motiveren, aan de cliënt uitleggen en vastleggen in het dossier.

Artikel 13 - Incidenten

13.1 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.

13.2 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 14 - Zorg op afspraak

14.1 Als de zorg plaatsvindt op een vooraf afgesproken moment, zorgt de zorginstelling ervoor dat het voor de cliënt duidelijk is wanneer en op welk tijdstip de betreffende zorg zal plaatsvinden.

14.2 Indien de cliënt of zorgverlener een gemaakte afspraak niet kan nakomen, moet deze uiterlijk 24 uur van tevoren worden geannuleerd, tenzij er sprake is van een zwaarwichtige reden.

14.3 Indien een afspraak niet uiterlijk 24 uur van tevoren door de cliënt wordt geannuleerd en er geen sprake is van een zwaarwegende reden/overmacht, wordt de afgesproken tijd tegen een tarief van €60 euro per uur direct aan de cliënt in rekening gebracht.

14.6 Als aanvulling op artikel 14.2 en 14.3 hanteert de zorginstelling de "No-Show" regels die per gecontracteerde gemeente/Regio zijn vastgesteld. Deze regels staan beschreven in de aanbestedingsdocumenten van de gemeente.

Artikel 15 - Goed cliëntschap

15.1 Elke cliënt legitimeert zich voorafgaand aan het sluiten van de Zorgovereenkomst op verzoek van de zorginstelling met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs en overlegt de gegevens van zijn zorgverzekeraar, het indicatiebesluit of de beschikking. Kan de cliënt desgevraagd een dergelijk legitimatiebewijs en / of verzekeringsgegevens of de beschikking niet tonen, dan is de zorginstelling gerechtigd de uitvoering van de Zorgovereenkomst niet te starten totdat de cliënt de noodzakelijke gegevens heeft overlegd, tenzij onmiddellijke behandeling noodzakelijk is.

15.2 Vóór aanvang van de zorg geeft de cliënt op verzoek van de zorginstelling de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon, bij voorkeur zijn vertegenwoordiger.

15.3 De cliënt houdt zich aan de huisregels en onthoudt zich naar beste kunnen van gedrag dat risico oplevert voor de veiligheid van mensen in de zorginstelling.

15.4 De cliënt werkt mee aan instructies en maatregelen van de zorginstelling gericht op de (brand)veiligheid.

15.5 Indien de zorg in het huis van de cliënt plaatsvindt, verleent de cliënt alle noodzakelijke medewerking zodat de zorginstelling de zorg in overeenstemming met de geldende regelgeving omtrent arbeidsomstandigheden kan leveren.

15.6 De cliënt dient zelf de nodige zorg in acht te nemen om schade aan of vermissing van zijn eigendommen te voorkomen.

Artikel 16 - Informatieplichten

16.1 De cliënt geeft de zorginstelling, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de Zorgovereenkomst nodig heeft, waaronder begrepen informatie over een eventuele wilsverklaring of crisiskaart.

16.2 Wanneer zich tussentijds wijzigingen voordoen in de situatie van de cliënt die kunnen leiden tot verandering van (de omvang van) de te leveren zorg, is de cliënt gehouden de instelling daarvan zo spoedig mogelijk in kennis te stellen.

16.3 De cliënt die bij de zorginstelling op een wachtlijst staat en gedurende de wachttijd de zorg laat uitvoeren door een andere zorginstelling, meldt dit aan de eerstgenoemde zorginstelling zodra hij met de andere zorginstelling is overeengekomen dat de zorg daar zal plaatsvinden.

Artikel 17 - Betaling

17.1 De cliënt is de zorginstelling de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen zorg en diensten voor zover deze niet rechtstreeks door zorgverzekeraar, het zorgkantoor of de gemeente worden betaald.

17.2 Indien de financiering van de zorg niet zeker is, bijvoorbeeld door het ontbreken van een verwijzing, indicatiebesluit of beschikking, wordt er geen zorg geleverd. Bij gereede twijfel over het al dan niet verkrijgen van de financiering treden zorginstelling en cliënt met elkaar in overleg.

17.3 Voor de vooraf overeengekomen door de zorginstelling in rekening te brengen (aanvullende) kosten van zorg en diensten stuurt de zorginstelling een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de cliënt, met daarin opgenomen een betalingstermijn van 14 dagen.

17.4 De zorginstelling stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de cliënt de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen.

17.5 Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald, is de zorginstelling 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 18 - Beëindiging van de Zorgovereenkomst

18.1 De Zorgovereenkomst eindigt:

- a. bij overplaatsing naar een andere zorginstelling;
- b. met instemming van beide partijen;
- c. na een eenzijdige, ondubbelzinnige opzegging van de Zorgovereenkomst door de cliënt;
- d. na een eenzijdige opzegging door de zorginstelling met inachtneming van het bepaalde in artikel 20 van deze algemene voorwaarden;
- e. bij overlijden van de cliënt;
- f. wanneer de geldigheidsduur van de beschikking waarop de Zorgovereenkomst is gebaseerd is afgelopen;
- g. wanneer de geldigheidsduur van de tussen zorginstelling en cliënt gesloten Zorgovereenkomst is afgelopen.

Artikel 19 - Nieuwe beschikking

19.1 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 de zorginstelling behulpzaam bij het aanvragen van een nieuwe beschikking.

19.2 Wanneer de hulpvraag van cliënt zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat de instelling 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 de instelling de cliënt bij het aanvragen van een nieuwe beschikking.

Artikel 20 - Opzegging van de Zorgovereenkomst door de zorginstelling

20.1 De zorginstelling is gerechtigd de Zorgovereenkomst op te zeggen, indien:

- a. de financiering, de verwijzing, de indicatie of een geldende beschikking voor de zorg komt te ontbreken;
- b. de cliënt herhaaldelijk diens verantwoordelijkheden uit de Zorgovereenkomst 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 Zorgovereenkomst in redelijkheid niet langer van de zorginstelling 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 Zorgovereenkomst niet langer in redelijkheid van de zorginstelling kan worden gevergd;

d. door toedoen van naasten van de cliënt ernstige spanningen met de zorgverleners ontstaan, waardoor voortzetting van zorgvuldige zorg al dan niet in combinatie met verblijf ernstig wordt bemoeilijkt;

e. indien de zorgvraag van de cliënt dusdanig verandert dat het niet meer van de zorginstelling kan worden verlangd dat zij de zorg verleent zoals is overeengekomen en is vastgelegd in het zorgplan.

20.2 Bij beëindiging van de Zorgovereenkomst neemt de zorginstelling een redelijke termijn in acht als mede die zorgvuldigheid betreffende de nazorg, die in redelijkheid van de instelling mag worden verwacht.

Artikel 21 - Nazorg

21.1 Bij het beëindigen van de Zorgovereenkomst spannen de zorginstelling en de cliënt zich in om in onderling overleg tijdig de randvoorwaarden te regelen die nodig zijn voor het ontslag en/of de nazorg indien continuïteit van zorg noodzakelijk is. De zorginstelling stelt op de hoogte van het ontslag vóór het daadwerkelijke vertrek:

- a. de contactpersoon of vertegenwoordiger van de cliënt;
- b. betrokken zorgverleners, al dan niet binnen dezelfde zorginstelling.

Artikel 22 - Klachtenregeling

22.1 De zorgaanbieder beschikt over een op de wet gebaseerde en voldoende bekend gemaakte regeling voor de opvang en afhandeling van klachten en behandelt klachten overeenkomstig deze klachtenprocedure. De klachtenprocedure is te vinden op de website van zorgaanbieder.

Artikel 23 – Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

23.1 GROEI Jeugd- en Gezinshulp B.V. werkt volgens de landelijke meldcode "Huiselijk geweld en kindermishandeling"