



ALGEMENE REGELS BIJ ZORG EN VERBLIJF

voor cliënten met dementie, conform Wet Zorg en Dwang, artikel 21

Algemene Regels

Inhoud

	Toepassing Algemene regels	3
1	Zorgleefplan.....	4
2	Persoonsgegevens en privacy	6
3	Informatieverstrekking	9
4	Klachten en geschillen.....	10
5	Accommodatie	11
6	Einde van de zorgverleningsovereenkomst	13

Toepassing Algemene Regels

De Algemene Regels zijn specifiek van toepassing op onze zorglevering aan cliënten die op basis van de Wet Zorg en Dwang, artikel 21.

In deze regels gaat het over 'u', 'uw naaste' en over 'wij'. Met 'wij' wordt Silverein bedoeld.

Met 'u' bedoelen wij de vertegenwoordiger van een cliënt die op basis van de Wet Zorg en Dwang bij ons woont (dat is degene die namens de cliënt beslissingen kan nemen over de zorg en behandeling van de cliënt als deze dat zelf niet meer kan, dit is tevens de eerste contactpersoon voor Silverein).

Met 'uw naaste' bedoelen wij degene aan wie wij zorg leveren en die bij ons woont op basis van de Wet Zorg en Dwang.

Deze algemene regels zijn van toepassing vanaf het moment dat u ons aanbod van de te leveren zorg aanvaardt.

De algemene regels zijn in afstemming met en met verzwaard advies van de cliëntenraad opgesteld en kunnen slechts in samenspraak met hen gewijzigd worden. Wij zullen u van eventuele wijzigingen tijdig op de hoogte stellen.

Een wijziging die rechtstreeks voortvloeit uit een wijziging van wet- of regelgeving, treedt in werking op het moment waarop de wijziging van wet- of regelgeving in werking treedt.

Van zo'n wijziging kunnen wij u ook achteraf informeren.

1. Zorgleefplan

Wat is een zorgleefplan en hoe komt het tot stand?

Het zorgleefplan is een document dat bij de start van onze zorgverlening in overleg met u en uw naaste wordt opgesteld. In het zorgleefplan worden de afspraken over de uitvoering van de zorgverlening en de uitkomsten van de zorgleefplanbespreking vastgelegd. In het zorgleefplan sluiten wij zoveel mogelijk aan bij de wensen en mogelijkheden van uw naaste.

Wat gebeurt er als wij het met elkaar niet eens worden over het zorgleefplan?

Wij proberen overeenstemming met u en uw naaste te bereiken over het zorgleefplan. Als dat toch niet lukt of als u of uw naaste geen toestemming geeft voor (delen van) onze zorgverlening of behandeling, dan wordt dat in het zorgleefplan vermeld. Die onderdelen worden niet uitgevoerd, tenzij dat noodzakelijk is om ernstig nadeel voor uw naaste te voorkomen.

Wat gebeurt er tijdens de zorgleefplanbespreking?

Tijdens de zorgleefplanbespreking evalueert en actualiseert Silverein met u en indien mogelijk uw naaste het zorgleefplan en bespreekt hoe de zorglevering verloopt en/of er aanpassingen nodig zijn. Silverein bespreekt dan bovendien:

- hoe uw naaste graag wil leven en welke ondersteuning hij/zij van Silverein zou willen ontvangen;
- de gezondheidstoestand, de prognose en de daarmee samenhangende risico's voor de gezondheid en het welzijn van uw naaste;
- de doelen van de zorgverlening voor een bepaalde periode en hoe wij die met uw naaste zullen proberen te bereiken;
- de zorgverleners die voor de verschillende onderdelen van de zorgverlening verantwoordelijk zijn, de wijze waarop afstemming tussen die zorgverleners plaatsvindt en wie uw aanspreekpunt is;
- welke familieleden of anderen bij de zorglevering worden betrokken of van Silverein informatie krijgen over de zorgverlening en hoe Silverein dat zal doen;
- hoe vaak en waarom het zorgleefplan met u en indien mogelijk uw naaste zal worden geëvalueerd en geactualiseerd. Na een evaluatie en actualisatie van het zorgleefplan, zullen wij er steeds, binnen uiterlijk 6 weken, voor zorgen dat de uitkomsten in het zorgleefplan worden opgenomen en dat u inzage hierin krijgt.

Wat als u niet kunt of wilt overleggen over het zorgleefplan?

Als u geen overleg met Silverein wilt of kunt hebben over de zorglevering, dan wordt dat in het zorgleefplan vermeld. Silverein stelt dan een zorgleefplan op waarin zoveel mogelijk rekening gehouden wordt met wat Silverein denkt wat uw naaste wil en kan gezien de mogelijkheden en beperkingen.

2. Persoonsgegevens en privacy

Is er een zorgdossier?

Ja. In het zorgdossier bewaart Silverein gegevens over uw naaste die van belang zijn voor het nakomen van de zorgverleningsovereenkomst en van belang zijn voor de zorgverlening. Zoals medische gegevens. Het zorgleefplan maakt deel uit van het zorgdossier.

Welke regels gelden er voor het bijhouden en bewaren van een zorgdossier?

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

- voor gegevens uit het zorgdossier geldt een bewaartermijn van 20 jaar na beëindiging van de zorg, of zoveel langer als redelijkerwijs noodzakelijk is;
- Silverein kan zonder uw toestemming de persoonsgegevens van uw naaste verwerken over intern gemelde incidenten als dat noodzakelijk is voor het onderzoek van het incident;
- Silverein handelt conform wet- en regelgeving met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens.

Waarvoor mag Silverein de gegevens uit uw zorgdossier gebruiken?

Silverein gebruikt uw gegevens uitsluitend voor zover dat nodig is, zoals voor:

- kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering van de zorgverlening;
- de goede zorgverlening en behandeling aan uw naaste;
- de financiële afwikkeling en controle;
- intercollegiale toetsing;
- intervisie, supervisie en opleiding of onderwijs;
- calamiteiten- en incidentonderzoek.

Wat doet Silverein met uw zorgdossier?

Door ondertekening van de zorgverleningsovereenkomst geeft u Silverein toestemming de gegevens van uw naaste te gebruiken bij de zorglevering. Deze toestemming is niet van toepassing op het gebruik van foto's waarop of video's waarin uw naaste voorkomt (bijvoorbeeld voor onze brochures of website). Daarvoor zal Silverein altijd afzonderlijk toestemming aan u vragen.

Kunt u een verzoek doen tot het vernietigen van uw gegevens?

Als u een vernietigingsverzoek doet dan vernietigen wij het zorgdossier van uw naaste. Silverein vernietigt het zorgdossier echter niet als het bewaren van aanmerkelijk belang is voor iemand anders dan u of uw naaste. Het moet dan gaan om een concreet, actueel belang. Wij vernietigen het zorgdossier ook niet als dat niet mag op grond van de wet (dus niet binnen 20 jaar na beëindiging Algemene Regels voor zorg- en dienstverlening aan cliënten met indicatie dementie conform WZD

zorg).

Binnen een maand nadat u ons gevraagd heeft om het dossier te vernietigen laten wij u schriftelijk weten of wij dat gedaan hebben. Deze termijn kunnen wij zo nodig met 2 maanden verlengen. Als wij uw verzoek om het zorgdossier te vernietigen afwijzen, vermelden wij de reden daarvan in onze schriftelijke reactie op uw verzoek.

Zolang uw naaste bij ons in zorg is, kunnen wij niet zonder zorgdossier werken. Wel kunnen we op verzoek onderdelen daaruit corrigeren of verwijderen wanneer deze niet juist of niet relevant zijn of wanneer u er bezwaar tegen heeft. U kunt hiertoe een verzoek indienen, wij zullen dit verzoek met u bespreken en aangeven of en hoe het uitgevoerd kan worden.

Mag u het zorgdossier inzien?

Ja, u kunt vragen om het zorgdossier in te zien. Voor wat betreft het zorgleefplan en de rapportage kan dit digitaal, via Caren Zorgt. U mag ook om een kopie vragen van het zorgdossier. Silverein kan daarvoor een vergoeding vragen. Er wordt geen inzage in, of afschrift van een deel van het dossier verleend als de persoonlijke levenssfeer van een ander daardoor wordt geschaad, en dat belang boven het belang van inzage moet prevaleren. Dit betreft een uitzonderingssituatie.

Laat Silverein het zorgdossier door anderen inzien?

Nee, dat doet Silverein niet. Zonder uitdrukkelijke toestemming van u en/of uw naaste mag Silverein aan anderen geen inzage geven of aan anderen gegevens uit het zorgdossier geven, tenzij dat wettelijk verplicht is, bijvoorbeeld wanneer de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd om inzage vraagt.

Inzagerecht hebben:

- degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de zorgverleningsovereenkomst als dat noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden;
- de curator/mentor als dat noodzakelijk is voor de uitoefening van zijn taken.

Wat gebeurt er met het zorgdossier na het einde van de zorgverleningsovereenkomst?

Ook na beëindiging van de zorgverleningsovereenkomst bewaart Silverein het zorgdossier en overige (administratieve) gegevens zo lang als dat wettelijk gezien verplicht is en krijgt u een kopie als u dat wilt. Tenzij er sprake is van een uitzonderingssituatie zoals beschreven onder: Kunt u het zorgdossier inzien en een kopie krijgen?

Mogen nabestaanden het zorgdossier inzien?

Als uw naaste vóór zijn of haar overlijden daarvoor schriftelijke toestemming heeft gegeven of toestemming volgens ons mag worden verondersteld volgens de daarvoor geldende richtlijnen van de KNMG (De Koninklijke Nederlandsche Maatschappij tot bevordering der Geneeskunst), geven wij uw nabestaanden op hun verzoek inzage in het zorgdossier. Als duidelijk of aannemelijk is dat uw naaste dit niet gewild zou hebben dan verlenen wij geen inzage aan nabestaanden. U, als vertegenwoordiger heeft ook na overlijden van uw naaste inzagerecht.

Doet Silverein mee aan wetenschappelijk onderzoek en onderwijs?

Ja. Als Silverein uw naaste wil betrekken bij wetenschappelijk onderzoek en onderwijs, dan informeert Silverein u en indien mogelijk uw naaste over het doel van het wetenschappelijk onderzoek en onderwijs en over de mogelijke risico's van medewerking daaraan. Alleen als u daarvoor uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven, mag Silverein uw naaste bij wetenschappelijk onderzoek en onderwijs betrekken dan wel gegevens gebruiken of ter beschikking stellen.

Als het vragen van uitdrukkelijke toestemming onmogelijk blijkt of een onevenredige inspanning kost kan de gegevensverwerking met het oog op wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden uitgevoerd als:

- het onderzoek een algemeen belang dient en
- bij de uitvoering is voorzien in zodanige waarborgen dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene niet onevenredig wordt geschaad.

Silverein kan volledig anonieme en niet meer tot u te herleiden gegevens gebruiken of verstrekken zonder uw toestemming.

Hoe gaat Silverein om met beeldmateriaal voor voorlichting over onze organisatie?

Voor onze brochures of website worden soms foto's of ander beeldmateriaal gemaakt. Als wij gebruik willen maken van foto's of video's waarin uw naaste voorkomt, zullen wij daarvoor altijd eerst afzonderlijk uitdrukkelijke toestemming vragen.

3. Informatieverstrekking

Welke informatie krijgt u?

Silverein informeert u in ieder geval tijdens de zorgplanbespreking over alle onderwerpen die hiervoor zijn opgesomd (zie **1. Zorgleefplan: Wat gebeurt er tijdens de zorgleefplanbespreking?**). Wij zullen ons best doen om er voor te zorgen dat u voldoende geïnformeerd blijft over alles wat voor uw naaste van belang is voor de uitvoering van de zorgverleningsovereenkomst.

Verder geeft Silverein op haar website of in folders informatie over:

- het beleid dat Silverein voert over vrijheid beperkende interventies;
- informatie over de rechten die u en uw naaste op grond van de Wet Zorg en Dwang hebben;
- welke zorglevering Silverein biedt;
- bereikbaarheid bij noodsituaties;
- de klachtenregeling;
- de cliëntenraad;
- tarieven aanvullende zorglevering.
- mogelijkheid voor tandheelkundige mondzorg.

Welke informatie krijgt Silverein van u?

- u geeft ons naar beste weten alle informatie die van belang kan zijn voor de zorglevering aan uw naaste, waaronder begrepen informatie over een eventuele wilsverklaring of levenstestament;
- als u schade constateert die mogelijk door ons is veroorzaakt, meldt u dat zo snel mogelijk;
- gedurende de looptijd legitimeert u zich met een wettelijk erkend en geldig legitimatiebewijs;
- uw naam en bereikbaarheidsgegevens, als (wettelijke) vertegenwoordiger of de persoon die door uw naaste schriftelijk is gemachtigd in zijn/haar plaats te treden.

4. Klachten

Wat kunt u doen met een klacht over Silverein?

Silverein heeft een klachtenregeling voor cliënten die te vinden is op onze website of in een folder. Daarin staat ook wie de klachtenfunctionaris/cliëntvertrouwenspersoon is. Als u dat wilt kunt u deze regeling ook op papier krijgen.

Voor klachten voortvloeiend uit de Wet Zorg en Dwang is de centrale klachtencommissie van Stichting De Opbouw ontvankelijk. De contactgegevens vindt u in de klachtenregeling van Silverein.

5. Accommodatie

Welke verplichtingen heeft Silverein als het gaat om de accommodatie?

Silverein zorgt ervoor dat:

- de accommodatie (waaronder een appartement of kamer en eventuele (gemeenschappelijke) huiskamer) goed wordt onderhouden;
- schade aan of vermissing van uw eigendommen zoveel mogelijk wordt voorkomen;
- brand, inbraak en andere onveilige situaties zoveel mogelijk worden voorkomen;
- een calamiteitenplan aanwezig is en zorgverleners en cliënten weten wat zij moeten doen bij brand en andere calamiteiten.

Wie is verantwoordelijk voor het onderhoud van de accommodatie waar uw naaste verblijft?

Silverein is verantwoordelijk voor het onderhoud van de accommodatie.

Welke verplichtingen heeft u?

U, uw naaste en eventuele bezoekers dienen:

- mee te werken aan onze instructies en maatregelen voor de (brand)veiligheid of hygiëne;
- schade aan de accommodatie of aan onze eigendommen (zoals meubels) aan Silverein te vergoeden als u of uw naaste de schade met opzet heeft veroorzaakt;
- onze schriftelijke toestemming te hebben voordat u ingrijpende veranderingen mag aanbrengen aan de accommodatie.

Welke regels gelden er voor overplaatsing?

Als Silverein het voornemen heeft uw naaste te verhuizen naar een andere accommodatie, dan gaat Silverein daar heel zorgvuldig mee om. Silverein informeert u op tijd waarom de verhuizing nodig is. Ook informeert Silverein u over de procedure die daarvoor geldt. Silverein betaalt dan de kosten van de verhuizing.

Als u uw naaste zelf wilt laten verhuizen, werkt Silverein daar binnen onze mogelijkheden aan mee. De kosten van de overplaatsing moet u dan zelf betalen.

Welke afspraken gelden bij vertrek of overlijden?

Bij vertrek of overlijden van uw naaste dient u de accommodatie leeg achterlaten. U dient de persoonlijke spullen uit de accommodatie te verwijderen binnen zeven dagen na vertrek of overlijden. Als u de spullen niet op tijd verwijdert, kan Silverein deze drie maanden ergens opslaan. Algemene Regels voor zorg- en dienstverlening aan cliënten met indicatie dementie conform WZD

Als de spullen na drie maanden niet zijn opgehaald, mag Silverein beslissen wat er met die spullen gedaan wordt en ze bijvoorbeeld verkopen. De eventuele kosten van opslag worden bij u in rekening gebracht.

Welke afspraken gelden bij overlijden?

Silverein laat de noodzakelijke laatste zorg verrichten bij overlijden door de uitvaartonderneming van de overledene.

6. Einde van de zorgverleningsovereenkomst

Wanneer eindigt de zorgverleningsovereenkomst?

De zorgverleningsovereenkomst eindigt:

- op de einddatum als deze in de zorgverleningsovereenkomst is genoemd;
- bij het overlijden van uw naaste;
- als deze door u of door Silverein onder de hieronder omschreven voorwaarden wordt opgezegd.

Kunt u de zorgverleningsovereenkomst opzeggen?

U kunt de zorgverleningsovereenkomst op elk moment opzeggen. U dient daarbij een opzegtermijn van één maand, na de maand waarin u de overeenkomst opzegt, in acht nemen. U dient de opzegging met een e-mail of brief te sturen naar cliëntadvies@silverein.nl

Kan Silverein de zorgverleningsovereenkomst opzeggen?

Silverein mag de zorgverleningsovereenkomst per brief en met inachtneming van een opzegtermijn van een maand, na de maand waarin wordt aangegeven dat de organisatie de dienstverleningsovereenkomst beëindigt, alleen opzeggen als:

- Silverein de zorg die u nodig heeft niet (meer) kan of mag verlenen, bijvoorbeeld bij een zodanige verandering in zorgvraag dat Silverein geen goede zorg meer kan bieden of na een nieuw(e) indicatiebesluit/(-stelling);
- het indicatiebesluit/-stelling niet meer geldig is;
- er andere gewichtige redenen zijn voor de opzegging die Silverein met u heeft besproken.

Wat gebeurt er bij het einde van de zorgverleningsovereenkomst?

- Als Silverein de zorgverleningsovereenkomst heeft opgezegd om één (of meer) van de redenen als hiervóór vermeld, zullen wij ons best doen om u te helpen bij het zoeken naar een passend alternatief en u wijzen op de mogelijkheid een klacht in te dienen.
- U krijgt desgevraagd een kopie van het dossier mee.
- Alleen met uw toestemming geeft Silverein informatie over uw naaste aan een zorgaanbieder die de zorg overneemt.
- Als er naar ons oordeel aanleiding toe is of als Silverein daartoe verplicht is, zal Silverein het zorgkantoor en de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd informeren over het einde van de zorgverleningsovereenkomst en de reden(en) daarvan.