

Zorgverlening in Kennemerhart aan cliënten met een Bopz indicatie

1. Algemeen

Op wie is dit document van toepassing?

Het navolgende is van toepassing op cliënten die in Kennemerhart wonen op basis van een indicatie conform artikel 60 wet Bopz en cliënten die met een Rechterlijke machtiging zijn opgenomen. De cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger ontvangt die indicatie van het CIZ.

Over wie gaat dit document?

In dit document gaat het over 'u' en over 'wij'. Met 'wij' wordt Kennemerhart bedoeld. Met 'u' wordt degene bedoeld aan wie Kennemerhart zorg verleent en diens vertegenwoordiger (dat is degene die namens hem/haar beslissingen kan nemen als hij/zij dat zelf niet meer kan).

Vanaf welk moment is dit document van toepassing?

Dit document is van toepassing vanaf het moment waarop de zorgverlening start.

Welke verplichtingen hebben wij?

Wij hebben de volgende verplichtingen:

- wij werken met u samen om de zorgverlening af te stemmen op uw wensen en behoeften;
- wij onthouden ons van gedrag dat schadelijk is voor uw gezondheid of welzijn;
- als er een incident in de zorgverlening is geweest waar u merkbare gevolgen van heeft of kunt hebben, informeren wij u onmiddellijk over de aard en toedracht van dat incident en wat de mogelijkheden zijn om de gevolgen te verhelpen.

Welke medewerking vragen wij van u?

Wij vragen uw medewerking bij het volgende:

- u geeft ons naar beste weten de inlichtingen die nodig zijn en de medewerking die nodig is om de zorgverlening te leveren zoals overeengekomen in het zorgplan, en conform regelgeving over de arbeidsomstandigheden, zoals veiligheid, gezondheid en hygiëne;
- u meldt ons zo snel mogelijk als u schade constateert die mogelijk door ons is veroorzaakt;
- u onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor onze instelling, de gezondheid of het welzijn van andere cliënten, onze medewerkers en vrijwilligers;
- u maakt zonder onze toestemming geen beeldopnamen van andere cliënten, medewerkers en vrijwilligers. Als u voor privégebruik geluidsopnamen wil maken van een gesprek met een van onze medewerkers, dan meldt u dit voor het gesprek. U maakt niet zonder onze toestemming geluidsopnamen van een gesprek met een van onze medewerkers openbaar.

Hoofdstuk	Proceseigenaar	Versiedatum	Datum vaststelling	Paginanummer
		2019-03-04	definitief	1 van 10

2. Zorgplan^{1,2}

Wat is het zorgplan?

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

Het behandelingsplan wordt door de arts opgesteld op grond van de professionele verantwoordelijkheden van de arts, en maakt onderdeel uit van het zorgplan. Het behandelingsplan moet door ons zo snel mogelijk na uw opname worden opgesteld. Voor de uitvoering van de behandeling is uw instemming nodig.

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

Wat gebeurt er tijdens de zorgplanbespreking?

Wij bespreken met u minimaal twee keer per jaar het zorgplan. Tijdens de zorgplanbespreking evalueren en actualiseren wij met u het zorgplan en bespreken wij hoe de zorgverlening verloopt en/of er aanpassingen nodig zijn. Wij bespreken met u dan bovendien:

- de wijze waarop u uw leven wenst in te richten en welke ondersteuning u daarbij van ons zou willen ontvangen;
- de doelen van de zorgverlening voor een bepaalde periode en hoe wij die met u 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 zorgverlening worden betrokken of van ons informatie krijgen over de zorgverlening en hoe wij dat zullen doen.

Na een evaluatie en actualisatie van het zorgplan, zullen wij er steeds, binnen uiterlijk 6 weken, voor zorgen dat de uitkomsten in het zorgplan worden opgenomen en dat u inzage hierin krijgt.

Als u op grond van de Wet langdurige zorg een indicatie heeft dan kunt u bij de zorgplanbespreking een onafhankelijke cliëntondersteuner meenemen. Het zorgkantoor regelt dit voor u. Vóór de eerste zorgplanbespreking wijzen wij u op deze mogelijkheid.

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

Als u geen overleg met ons wilt of kunt hebben over de zorgverlening, dan wordt dat in het zorgplan vermeld. Wij houden dan bij het vastleggen, de evaluatie of actualisering van het zorgplan zoveel mogelijk rekening met wat wij denken wat u wilt en kunt gezien uw mogelijkheden en beperkingen.

Wat als wij of u de afspraken in het zorgplan niet kunnen (kunt) nakomen?

Als de zorgvraag verandert en wij niet meer de mogelijkheid hebben om de zorg te bieden, dan laten wij u dat zo snel mogelijk weten en gaan wij met u hierover in gesprek.

¹ Het zorgplan wordt ook wel genoemd zorgleefplan, persoonlijk ontwikkelingsplan of individueel plan.

² Dit hoofdstuk is niet voor u van toepassing als u alleen crisiszorg ontvangt van ons.

Hoofdstuk	Proceseigenaar	Versiedatum	Datum vaststelling	Paginanummer
		2019-03-04	definitief	2 van 10

3. Persoonsgegevens en privacy

Is er een zorgdossier?

De Wet³ verplicht ons om een dossier bij te houden in verband met goede zorgverlening aan u. In het zorgdossier bewaren wij gegevens over u die van belang zijn voor de zorgverlening, zoals medische gegevens. Het zorgplan maakt deel uit van het zorgdossier.

Daarnaast nemen wij in het zorgdossier ook op:

- het behandelingsplan dat onderdeel is van het zorgplan;
- de voortgang van het behandelingsplan en uw medewerking aan de uitvoering van dit plan;
- informatie (inclusief afschriften van beslissingen) over uw opname, eventuele toepassing van dwangbehandeling of vrijheidsbeperkende middelen of maatregelen en de redenen die hiertoe hebben geleid.

Wij zijn verantwoordelijk voor het zorgdossier.

Waarvoor wordt uw zorgdossier gebruikt en wie hebben inzage?

Zonder uw uitdrukkelijke toestemming geven wij aan anderen geen inzage in het zorgdossier, tenzij dat wettelijk verplicht is, bijvoorbeeld noodzakelijke inzage door de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

Anderen zijn niet:

- degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de zorgverlening of behandeling als dat noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden;
- uw (wettelijke) vertegenwoordiger (als u die heeft), voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van zijn/haar taak.

Wij gebruiken uw zorgdossier bij de zorgverlening uitsluitend voor zover dat nodig is, zoals voor:

- de goede zorgverlening en behandeling aan u;
- kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering van de zorgverlening;
- de financiële afwikkeling en controle;
- intercollegiale toetsing;
- intervisie en supervisie;
- calamiteiten- en incidentenonderzoek.

Kunt u een verzoek doen tot het wijzigen of vernietigen van uw zorgdossiergegevens?

Als u schriftelijk een vernietigingsverzoek doet aan de afdeling cliëntservice van Kennemerhart, dan vernietigen wij uw zorgdossier. Wij vernietigen uw zorgdossier echter niet als het bewaren van aanmerkelijk, concreet en actueel belang is voor iemand anders dan u zelf. Wij vernietigen uw zorgdossier ook niet als dat niet mag op grond van de wet (zie hieronder: *welke regels gelden er voor het bijhouden en bewaren van het zorgdossier*).

Binnen een maand nadat u ons gevraagd heeft om uw 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 uw zorgdossier te vernietigen afwijzen, vermelden wij de reden daarvan in onze schriftelijke reactie op uw verzoek.

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

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

Wij handelen conform wet- en regelgeving met betrekking tot de bescherming van uw persoonsgegevens.

³ Wet langdurige zorg, Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz),

Hoofdstuk	Proceseigenaar	Versiedatum	Datum vaststelling	Paginanummer
		2019-03-04	definitief	3 van 10

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

- voor gegevens uit het zorgdossier geldt een bewaartermijn van 15 jaar na beëindiging van de zorg, of zoveel langer als redelijkerwijs nodig is;
- wij kunnen zonder uw toestemming uw persoonsgegevens verwerken in het geval van intern gemelde incidenten, als dat noodzakelijk is voor het onderzoek van het incident.

Kunt u het zorgdossier inzien en een kopie krijgen?

U kunt het zorgdossier inzien en een kopie krijgen. 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.

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

Ook na beëindiging van de overeenkomst bewaren wij het zorgdossier en overige (administratieve) gegevens zo lang als dat wettelijk gezien verplicht is of zoveel langer als redelijkerwijs nodig is. U krijgt een kopie of inzage als u dat wilt, tenzij er sprake is van de uitzonderingssituatie zoals beschreven onder: *Kunt u het zorgdossier inzien en een kopie krijgen?*

Geven wij uw nabestaanden inzage in het zorgdossier?

Als u vóór uw overlijden daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven of toestemming volgens ons mag worden verondersteld volgens de daarvoor geldende richtlijnen van de KNMG, geven wij uw nabestaanden op hun verzoek inzage in het zorgdossier. Als duidelijk of aannemelijk is dat u dat juist niet zou hebben gewild, dan verlenen wij geen inzage aan nabestaanden.

Hoe gaan wij om met wetenschappelijk onderzoek en onderwijs?

Als wij u willen betrekken bij wetenschappelijk onderzoek of onderwijs, dan informeren wij u over het doel van het wetenschappelijk onderzoek of onderwijs en over de mogelijke risico's van medewerking daaraan. Alleen als u daarvoor uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven, mogen wij u bij wetenschappelijk onderzoek of onderwijs betrekken, of uw gegevens ter beschikking stellen of gebruiken.

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
- is voorzien in zodanige waarborg dat uw persoonlijke levenssfeer niet onevenredig wordt geschaad.

Wij kunnen ook volledig anoniem en niet meer tot u te herleiden gegevens gebruiken of verstrekken, zonder uw toestemming.

Hoe gaan wij om met beeldmateriaal voor voorlichting over Kennemerhart?

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 u voorkomt, zullen wij daarvoor altijd eerst uitdrukkelijk uw schriftelijke toestemming en handtekening vragen.

Wie kunnen bij een medische handeling aanwezig zijn?

Als wij een medische handeling uitvoeren zorgen wij ervoor dat dit buiten het zicht en gehoor van anderen gebeurt. Anderen zijn niet:

- de zorgverlener die de handeling verricht en degenen van wie de medewerking bij de uitvoering van de handeling noodzakelijk is;
- uw vertegenwoordiger, tenzij de zorgverlener vindt dat de aanwezigheid van de vertegenwoordiger niet past bij goede zorgverlening.

Wanneer wij van plan zijn om bij een medische handeling of een gesprek een stagiaire aanwezig te laten zijn, dan vragen wij u daarvoor voorafgaand toestemming.

Hoofdstuk	Proceseigenaar	Versiedatum	Datum vaststelling	Paginanummer
		2019-03-04	definitief	4 van 10

4. Uw kamer of het appartement

Wie is verantwoordelijk voor het onderhoud van uw kamer of appartement?

Wij zijn verantwoordelijk voor het onderhoud van de kamer of het appartement. Wij houden bij het onderhoud zoveel mogelijk rekening met uw wensen.

Wij zorgen ervoor dat:

- de kamer of het appartement en eventuele (gemeenschappelijke) huiskamer goed wordt schoongemaakt en technisch onderhouden;
- zorgvuldig met uw eigendommen wordt omgegaan;
- 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 medewerkers en u weten wat te doen bij brand en andere calamiteiten.

Hoeveel privacy heeft u op uw kamer of appartement?

Wij waarborgen uw persoonlijke levenssfeer en die van eventuele bezoekers. Wij gaan de kamer of het appartement niet binnen zonder uw toestemming, behalve als dat noodzakelijk is voor uw veiligheid of gezondheid.

Welke medewerking vragen wij van u?

- U houdt zich aan de huisregels, als die beschreven staan in de locatie-informatie die u ontvangt bij aanvang van de zorg
- U draagt zorg dat uw bezoekers zich houden aan de huisregels, als die beschreven staan in de locatie-informatie die u ontvangt bij aanvang van de zorg
- U werkt mee aan onze instructies en maatregelen voor de (brand)veiligheid.
- U geeft ons de gelegenheid voor het onderhoud van de kamer of het appartement.
- U vergoedt ons de schade aan de kamer of het appartement en eventuele (gemeenschappelijke) huiskamer of onze eigendommen (zoals meubels) als u de schade heeft veroorzaakt.
- U gebruikt de kamer of het appartement alleen voor het doel waarvoor deze u ter beschikking is gesteld en u geeft de kamer of het appartement niet in gebruik aan een ander.
- U brengt aan de kamer of het appartement geen veranderingen aan zonder afstemming met de medewerkers gebouwbeheer op de locatie.

Hoofdstuk	Proceseigenaar	Versiedatum	Datum vaststelling	Paginanummer
		2019-03-04	definitief	5 van 10

5. Verhuizing, vertrek en overlijden

Wat is ons beleid bij verhuizing?

Als wij het voornemen hebben u te verhuizen binnen of buiten de organisatie, gaan wij daar heel zorgvuldig mee om. Wij informeren u op tijd waarom de verhuizing nodig is. Ook informeren wij u over de procedure die daarvoor geldt. Wij betalen de kosten van de verhuizing.

Als u er zelf voor kiest om te verhuizen, werken wij daar binnen onze mogelijkheden aan mee. De kosten van de verhuizing betaalt u dan zelf.

Welke medewerking vragen wij van u bij vertrek?

- Als u vertrekt laat u de kamer of het appartement en onze daarin aanwezige eigendommen in goede staat achter.
- U verwijdert uw eigendommen uit de kamer of het appartement binnen 7 dagen na vertrek. In het geval van vertrek na crisiszorg verwijdert u uw eigendommen uit de kamer of appartement in ieder geval binnen 24 uur na beëindiging van de crisiszorg.
- Als u uw eigendommen niet tijdig verwijderd zijn kunnen wij deze 3 maanden ergens opslaan. Als uw eigendommen na 3 maanden niet zijn opgehaald, mogen wij beslissen wat wij met uw eigendommen doen en ze bijvoorbeeld verkopen.
- Wij mogen u een vergoeding in rekening brengen voor het opslaan van uw eigendommen.

Wat is ons beleid bij overlijden en welke medewerking vragen wij van uw nabestaanden?

- Wij zorgen voor de noodzakelijke laatste zorg bij overlijden, tenzij uw nabestaanden dat niet willen. Uw nabestaanden moeten dit dan binnen 3 uur na melding van het overlijden, op een andere wijze regelen, bijvoorbeeld door een uitvaartondernemer in te schakelen.
- Uw nabestaanden krijgen na het overlijden 7 dagen de tijd om de kamer of appartement leeg te maken. In het geval van crisiszorg krijgen uw nabestaanden na het overlijden 24 uur de tijd om de aanwezige eigendommen te verwijderen. Als dat niet gebeurt, kunnen wij de kamer of appartement ontruimen en de daarin aanwezige eigendommen 3 maanden opslaan.
- Wij kunnen uw erfgenamen een vergoeding in rekening brengen voor het opslaan van de eigendommen.
- Als er geen erfgenamen (bekend) zijn, melden wij dit aan een notaris of aan het Rijksvastgoedbedrijf (RVB) dat namens de Staat de onbeheerde nalatenschap zal afwickelen.

Hoofdstuk	Proceseigenaar	Versiedatum	Datum vaststelling	Paginanummer
		2019-03-04	definitief	6 van 10

6. Betalingsvoorwaarden

Moet u betalen voor de zorgverlening?

U moet ons voor de zorgverlening betalen als deze niet op grond van de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet rechtstreeks door het zorgkantoor of de zorgverzekeraar aan ons wordt betaald.

Als u moet betalen voor de zorgverlening, informeren wij u vóór de aanvang van die zorgverlening over onze prijzen.

Daarnaast kan het zijn dat u verplicht bent een wettelijke eigen bijdrage te betalen aan het CAK. Het CAK bepaalt hoe hoog die eigen bijdrage is. Informatie over de eigen bijdrage kunt u opvragen bij het CAK.

Ook kan het zijn dat de zorg onder het eigen risico van de Zorgverzekeringswet valt. Uw verzekeraar kan u informeren over het eigen risico.

Op welk moment moet u betalen?

Wij sturen u voor de zorgverlening waarvoor u zelf moet betalen, een duidelijke en gespecificeerde factuur die u binnen 14 dagen moet betalen via automatische incasso of acceptgiro.

Wat gebeurt er als u niet betaalt?

Na het verstrijken van de termijn van 14 dagen sturen wij u een betalingsherinnering en krijgt u van ons de gelegenheid alsnog te betalen binnen een termijn van 14 dagen na ontvangst van de betalingsherinnering.

Als u daarna nog steeds niet heeft betaald, brengen wij rente en buitengerechtelijke incassokosten bij u in rekening vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente. De buitengerechtelijke incassokosten worden berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

Kunnen wij de prijzen van de zorgverlening aanpassen?

Wij kunnen elk jaar de prijzen van de zorgverlening aanpassen aan in ieder geval de loon- en prijsontwikkelingen ("indexeren") en wettelijke tarieven. Wij informeren u daar tijdig over.

Hoofdstuk	Proceseigenaar	Versiedatum	Datum vaststelling	Paginanummer
		2019-03-04	definitief	7 van 10

7. Informatieverstrekking

Welke informatie krijgt u?

- Wij informeren u in ieder geval tijdens de zorgplanbespreking over alle onderwerpen die hiervoor zijn opgesomd onder *Zorgplan: Wat gebeurt er tijdens de zorgplanbespreking?*
- Ook spannen wij ons in dat u voldoende geïnformeerd blijft over alles wat voor u van belang is voor de zorgverlening.
- Verder geven wij u (op onze website of op papier) informatie over:
 - algemene zaken die bij ons spelen en die voor de zorg belangrijk zijn;
 - welke zorg en eventuele aanvullende diensten wij bieden;
 - hoe u een nieuwe indicatie/verwijzing/machtiging kan krijgen en of wij daarbij kunnen helpen;
 - de mogelijkheid tot het opstellen van een schriftelijke wilsverklaring waarin u uit hoe u wilt dat er wordt gehandeld als u in een situatie komt waarin u niet meer voor uzelf kunt beslissen;
 - onze bereikbaarheid bij een noodsituatie;
 - onze klachtenregeling;
 - ons privacyreglement;
 - onze cliëntenraad;
 - onze huisregels;
 - recreatiemogelijkheden en overige faciliteiten bij ons;
 - onze regeling voor partnerverblijf;
 - het beleid dat wij voeren over vrijheidsbeperkende interventies;
 - informatie over de rechten die u op grond van de Wet Bopz heeft.

Hoe geven wij informatie?

Elke keer als wij u informatie geven, proberen wij dit te doen op een voor u begrijpelijke wijze en in een geschikte vorm. Wij gaan regelmatig na of u tevreden bent over de informatievoorziening.

Welke medewerking vragen wij van u?

Wij vragen u om ons voor aanvang van de zorg de volgende informatie te verstrekken:

- de naam en bereikbaarheidsgegevens van een contactpersoon, en die van uw (wettelijke) vertegenwoordiger of de persoon die door u (schriftelijk) is gemachtigd in uw plaats te treden als u niet in staat kunt worden geacht tot een redelijke waardering van uw belangen;
- u legitimeert zich voor aanvang zorg en gedurende de looptijd daarvan met een wettelijk erkend en geldig legitimatiebewijs;
- u geeft ons naar beste weten alle informatie die van belang kan zijn voor de zorgverlening of behandeling, waaronder informatie over een eventuele wilsverklaring;
- u informeert ons als u zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder;
- in het geval van crisiszorg vraagt u de nodige indicatie uiterlijk 5 werkdagen na aanvang van de zorg aan en/of verleent u alle nodige medewerking daartoe.

Hoofdstuk	Proceseigenaar	Versiedatum	Datum vaststelling	Paginanummer
		2019-03-04	definitief	8 van 10

8. Uw waardering, klachten en geschillen

Uw waardering

Wij vinden het fijn als u ons in het dagelijks contact laat weten wanneer u tevreden bent met de door ons geleverde zorg en behandeling. Daarnaast kunt u uw waardering kenbaar maken via www.zorgkaartnederland.nl.

Wat kunt u doen met een klacht over ons?

Onze klachtenregeling is te vinden op onze website www.kennemerhart.nl.

Voor u zijn in het bijzonder de bepalingen van toepassing die gaan over een Bopz klacht. In de klachtenregeling staat waar u uw klacht kunt indienen en hoe uw klacht bij ons wordt behandeld. Meer specifiek is er in opgenomen hoe en op welk adres ons bestuur bereikbaar is voor klachten over uitvoering van een behandeling waar u het niet mee eens bent, of beslissingen over het gebruik van vrijheidsbeperkende middelen of maatregelen. Als u dat wilt kunt u deze regeling ook van ons op papier krijgen.

Wij hebben een functionaris aangesteld die u helpt om samen met ons een oplossing te vinden als u niet tevreden bent over ons, en u ook kan adviseren over verschillende andere instanties waar u terecht kunt met uw klacht. Er zijn voor u geen kosten verbonden aan het inschakelen van deze functionaris. Ook als deze functionaris bij ons in dienst is, kan deze volledig onafhankelijk te werk gaan.

Wat als uw klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld?

Als uw klacht niet naar uw tevredenheid is afgehandeld, dan kunt u een geschil aanhangig maken op de wijze zoals beschreven hier onder 'Welke procedure geldt er bij een geschil?' of via de website www.degeschillencommissiezorg.nl.

Welke procedure geldt er bij een geschil?

Een geschil kunt u voorleggen aan de Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg. Een geschil wordt in principe afgedaan door de Geschillencommissie en alleen in uitzonderingssituaties kan het geschil daarna nog aan de rechter worden voorgelegd.

Geldt er een termijn voor het aanhangig maken van een geschil?

U moet binnen 12 maanden na de datum waarop u uw klacht bij ons indiende, het geschil indienen bij de Geschillencommissie.

Gelden er voorwaarden voor het aanhangig maken van een geschil?

U moet uw klacht eerst bij ons hebben ingediend. Als uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost of niet binnen de termijn (6 weken, eventueel te verlengen tot 10 weken) is behandeld, dan kunt u het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie.

Moet u een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie?

U kunt ook naar de rechter gaan. Als het geschil over het handelen of nalaten van een BIG-geregistreerde zorgverlener gaat, kunt u ook naar de tuchtrechter gaan. Als u echter voor de Geschillencommissie kiest, zijn wij aan die keuze gebonden.

Kunnen wij een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie?

Ook wij kunnen een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie. Daarvoor hebben wij wel uw instemming nodig.

Kunnen geschillen over alle onderwerpen worden voorgelegd aan de Geschillencommissie?

Geschillen over aansprakelijkheid voor schade die een financieel belang van € 25.000 te boven gaan, worden niet behandeld door de Geschillencommissie.

Hoofdstuk	Proceseigenaar	Versiedatum	Datum vaststelling	Paginanummer
		2019-03-04	definitief	9 van 10

9. Wanneer eindigt de zorgverlening?

Wanneer eindigt de zorgverlening?

- In het geval van crisiszorg: als de crisiszorg niet meer nodig is
- als u verhuist buiten Kennemerhart
- bij uw overlijden

Kunnen wij initiatief nemen om de zorgverlening te beëindigen?

- als het zorgkantoor of de zorgverzekeraar ons niet meer betaalt voor de zorgverlening aan u en u zelf ook niet bereid bent voor de zorgverlening te betalen;
- als wij de zorg die u nodig heeft niet (meer) kunnen of mogen verlenen. Bijvoorbeeld bij een zodanige verandering in uw zorgvraag dat wij geen goede zorg meer kunnen bieden of na een nieuw(e) indicatiebesluit/(-stelling)
- als u en/of uw naasten zich zodanig gedraagt (gedragen) dat voortzetting van de zorgverlening en behandeling niet van ons verwacht kan worden;
- als er andere gewichtige redenen zijn voor de beëindiging van de zorg en behandeling.

Wat gebeurt er als wij het initiatief nemen om de zorgverlening te beëindigen?

Wij kunnen de zorgverlening alleen beëindigen met toestemming van het zorgkantoor.

- Voordat wij de zorgverlening beëindigen, bespreken wij dit eerst met u.
- Wij doen ons best om u te helpen bij het zoeken naar een passend alternatief en wijzen wij u op de mogelijkheid een klacht in te dienen.
- U krijgt desgevraagd een kopie mee van het zorgdossier.
- Alleen met uw uitdrukkelijke toestemming geven wij informatie over u aan een zorgaanbieder die de zorg overneemt.
- Als er naar ons oordeel aanleiding toe is of als wij daartoe verplicht zijn, zullen wij het zorgkantoor of de zorgverzekeraar en de Inspectie voor de Gezondheidszorg informeren over het einde van de zorgverlening en de reden(en) daarvan.

Kunt u initiatief nemen om de zorgverlening te beëindigen?

- U kunt ons op de hoogte stellen van uw wens de zorg te beëindigen met een e-mail of brief.
- Als u bij ons woont op grond van artikel 60 Wet Bopz (geen bereidheid, geen bezwaar) kunt u zich alsnog verzetten tegen opname in Kennemerhart. De Bopz bepaling vervalt in die situatie. Eventueel kan dan een procedure voor een rechterlijke machtiging worden gestart.
- Als wij de prijzen aanpassen van de aanvullende zorgverlening die u zelf betaalt, kunt u de zorgverlening beëindigen met ingang van de datum waarop de hogere prijzen gelden.

Hoofdstuk	Proceseigenaar	Versiedatum	Datum vaststelling	Paginanummer
		2019-03-04	definitief	10 van 10