

## Inleiding

### *Waarom een zorgverleningsovereenkomst?*

Opname in een gezondheidszorginstelling is voor mensen een ingrijpende gebeurtenis. Ingrijpend omdat het vertrouwde doen en laten en de persoonlijke levenssfeer wordt beïnvloed. Niet alleen door de directe 'last' die de betrokkene ondervindt van zijn ziekte of handicap, maar ook door de verhuizing naar en het verblijf in de zorginstelling als zodanig. De organisatorische en bouwkundige opzet van de instelling kan beperkingen in het naar eigen inzicht inrichten van de omgeving en het leven tot gevolg hebben. Duidelijkheid over wederzijdse verwachtingen is een voorwaarde voor een goede samenwerkingsrelatie. De zorgverleningsovereenkomst vormt naast het individuele zorgplan een instrument om de wederzijdse verwachtingen vast te leggen. In het zorgplan wordt de te verstrekken zorg aan de individuele cliënt vastgelegd. De zorgverleningsovereenkomst geeft duidelijkheid over de kaders waarbinnen het zorgplan kan worden ingevuld.

In deze overeenkomst wordt over "Zorgrésidence Regina" gesproken als het gaat om de formele partij (instelling of zorgaanbieder) die deze overeenkomst ondertekent.

Waar in deze overeenkomst over "cliënt" gesproken wordt, kan ook "patiënt", "zorgvrager" of "bewoner" worden gelezen. De reden hiervoor is dat de patiënt, zorgvrager of bewoner altijd gezien kan worden als een cliënt, terwijl een cliënt niet altijd patiënt, zorgvrager of bewoner is. Tevens wordt voor zowel de mannelijke als de vrouwelijke persoon steeds gebruik gemaakt van de mannelijke persoonsvorm.

Zowel de instelling als de cliënt of diens vertegenwoordiger hebben verantwoordelijkheden om de zorg- en dienstverlening goed te laten verlopen.

Met een zorgverleningsovereenkomst probeert de instelling naar de individuele cliënt aan te geven:

- Welke verplichtingen zij aangaat om de rechten van de cliënt te waarborgen;
- Welke inspanningen zij levert om de kwaliteit van het bestaan van de cliënt te optimaliseren;
- Welke verwachtingen zij heeft van de familieleden of andere naasten van de cliënt.

De zorgverleners stellen daarbij het welzijn van de cliënt als doel.

Één van de pijlers in de zorgvisie van Zorgrésidence Regina is het bieden van een zo groot mogelijke ruimte aan cliënten en zorgverleners om naar eigen inzicht te functioneren. Getracht wordt zo min mogelijk regels en maatregelen te hanteren. Regels en maatregelen worden bij voorkeur alleen opgesteld in situaties waarbij de veiligheid en/of de persoonlijke integriteit (zelfbeschikking) van de betrokkenen in het geding is.

Belangrijke voornemens inzake de verzorging, behandeling, begeleiding en ondersteuning worden zoveel mogelijk vastgelegd in afspraken. Afspraken komen tot stand op basis van

gelijkwaardigheid tussen cliënten en zorgverleners en kunnen ook worden gewijzigd of opgezegd, bijvoorbeeld als de omstandigheden veranderen.

In het ene geval is een afspraak uitdrukkelijk mondeling of schriftelijk tot stand gekomen, in het andere geval is er een stilzwijgende afspraak: partijen gaan ervan uit dat duidelijk en bekend is wat er in een bepaalde situatie gebeurt of verwacht kan worden, zonder dat daarover uitvoerig is gesproken.

#### *Het zorgplan*

De afspraken met de individuele bewoner en/of zijn wettelijke vertegenwoordiger(s) worden in het zorgplan vastgelegd. De instelling verwacht van de cliënt of diens vertegenwoordiger dat deze meedenkt en praat over wat in het zorgplan moet worden vastgelegd. Geboden wordt datgene dat in het zorgplan is beschreven. De bespreking van het zorgplan vindt plaats in het zogenaamde “raadpleeggesprek” of “multidisciplinair zorgplan bespreking”.

#### *Algemene voorwaarden*

Zorgresidence Regina is aangesloten bij de branche-organisatie Actiz. Op 1 januari 2015 heeft deze algemene voorwaarden opgesteld “Algemene voorwaarden bij levering van Wlz-zorg in natura” die op de zorgverleningsovereenkomst van toepassing zijn.

## Overeenkomst voor levering van Wlz-zorg (Verpleging en Verzorging)

**Stichting Zorgrésidence Regina**, hierbij vertegenwoordigd door mevrouw A.J.H. Rosielle-de Brouwer, hoofd zorg, hierna: “zorgaanbieder”

en

de heer/mevrouw \_\_\_\_\_, houder van burgerlijk servicenummer \_\_\_\_\_, geboren te \_\_\_\_\_ op \_\_\_\_\_, hierbij vertegenwoordigd door de heer/mevrouw \_\_\_\_\_, op grond van \_\_\_\_\_, hierna: “cliënt”

### verklaren overeen te komen als volgt:

#### Artikel 1: Zorgdoelstelling

Zorgrésidence Regina biedt gedurende maximaal 24 uur per etmaal verzorging, behandeling, begeleiding en ondersteuning aan de cliënt die vanwege één of meer ziekten of handicaps niet of slechts ten dele in staat is zelfstandig invulling te geven aan zijn bestaan.

Zorgrésidence Regina stelt zich ten doel de cliënt zo goed mogelijk en naar eigen tevredenheid te laten functioneren in alle voor die cliënt relevante situaties.

De cliënt geeft de zorgaanbieder naar beste weten de inlichtingen en medewerking die deze redelijkerwijs nodig heeft voor het uitvoeren van de overeenkomst.

Zorgrésidence Regina biedt woonruimte en zorg naar de gangbare maatstaven in de sector, op basis van het aan de cliënt door het CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg) afgegeven indicatiebesluit Wlz<sup>1</sup>. Specifieke individuele afspraken kunnen gemaakt worden binnen de reële verwachtingen van de middelen die de zorgaanbieder uit hoofde van dit indicatiebesluit ten dienste staan. Afspraken hierbuiten zijn mogelijk, indien op andere wijze voorzien is in de bekostiging daarvan. Alle afspraken zullen worden vastgelegd in het zorgplan/zorgdossier. Afspraken ten aanzien van de rol van de familie in het zorgproces worden daarin ook vastgelegd.

#### Artikel 2: Rechtspositie van de cliënt

De geboden zorg (verzorging, behandeling, begeleiding en/of ondersteuning) wordt uitgevoerd in overleg met en met toestemming van de cliënt.

Zorgrésidence Regina biedt een woonomgeving aan psychogeriatrische cliënten. Bij een aantal cliënten kan dat mede inhouden dat zij niet of onvoldoende voor hun eigen belangen kunnen opkomen. De wet BOPZ<sup>2</sup> en WGBO<sup>3</sup> waarborgen dan de rechtspositie van de cliënt.

De WGBO is een algemene wet. Deze wet omschrijft de zorgplicht en de verplichting op te handelen zoals van een goed hulpverlener wordt verwacht. De WGBO vermeldt onder

---

<sup>1</sup> Wet Langdurige Zorg

<sup>2</sup> Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen

<sup>3</sup> Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst

andere dat alle cliënten goed geïnformeerd moeten worden en dat aan de cliënt om toestemming voor behandeling moet worden gevraagd.

De wet BOPZ geeft een aantal aanvullende regels, die zowel de positie van de cliënt als van de hulpverlener waarborgt en zaken behandelt als wettelijke vertegenwoordiging, onvrijwillige opname en vrijheidsbeperkende maatregelen.

### **Artikel 3: Juridische status**

In Zorgresidence Regina kunnen mensen vrijwillig of onvrijwillig worden opgenomen. Bij een vrijwillige opname geschiedt dit met toestemming of op eigen verzoek van de cliënt.

Wanneer een cliënt zich tijdens de opnamevoorbereiding niet kan uiten over een bereidheid tot opname, maar ook geen verzet tegen opname toont, kan de cliënt worden opgenomen met een artikel 60 BOPZ indicatie. De wet BOPZ treedt dan naast de WGBO in werking.

Welke juridische status de cliënt ook heeft, de zorgaanbieder zal altijd overleggen en toestemming vragen aan de cliënt of dienst vertegenwoordiger bij onderwerpen die de verzorging, behandeling en verblijf van de cliënt betreffen.

### **Artikel 4: Wilsonbekwaamheid**

Wilsonbekwaamheid betekent dat iemand helemaal of op bepaalde punten niet meer in staat is de eigen belangen goed te beoordelen. Belangrijke aandachtspunten bij de beoordeling hiervan zijn:

- Geeft de cliënt er blijk van een keuze te hebben gemaakt?
- Heeft de cliënt de verstrekte informatie begrepen?

Door hun psychogeriatrische stoornis kunnen de cliënten soms niet meer goed aangeven wat zij willen. De keuzes die deze cliënten maken of juist niet maken, kunnen nadelige gevolgen hebben voor hun gezondheidssituatie of voor de veiligheid van henzelf en anderen.

Het is mogelijk dat een cliënt voor het ene vraagstuk niet wilsonbekwaam is, terwijl hij de andere vraag nog wel goed kan beoordelen. Per onderdeel van het zorgplan, per situatie moet daarom bekeken worden of overleg met de cliënt nog mogelijk is en toestemming van de cliënt kan worden verkregen. Als een beslissing over de zorgverlening aan een cliënt moet worden genomen, beoordeelt in beginsel de zorgaanbieder of de cliënt wilsbekwaam is, eventueel na overleg in het behandelteam. Als de cliënt voor één of meerdere onderdelen van het zorgplan wilsonbekwaam is, moet er met de vertegenwoordiger van de cliënt worden overlegd. In geval van beperkte wilsbekwaamheid of wilsonbekwaamheid blijft de vertegenwoordiger gehouden om de cliënt zoveel mogelijk te betrekken bij de te nemen beslissingen.

### **Artikel 5: Vertegenwoordiging**

Wanneer de cliënt zijn belangen niet of onvoldoende kan behartigen moet een vertegenwoordiger namens de cliënt optreden. De cliënt kan een door hem schriftelijk

gemachtigde vertegenwoordiger aanstellen, tenzij voor hem een wettelijk vertegenwoordiger is aangewezen. Indien er geen wettelijk vertegenwoordiger is aangesteld, dan treedt de (wettige) levenspartner van de cliënt op als vertegenwoordiger. Ontbreekt deze persoon of wenst deze niet als vertegenwoordiger op te treden, dan treedt een ouder, kind, broer of zus van de cliënt op als vertegenwoordiger. Ontbreken zij ook, of wensen en/of kunnen zij niet als zodanig optreden, dan zal Zorghésideance Regina, vaak de arts of een maatschappelijk werkende, bij de rechter een aanvraag indienen om een vertegenwoordiger te benoemen.

Door de zorgverlener en vertegenwoordiger van de cliënt worden de kennelijke opvattingen van de cliënt opgevolgd, ook als deze een weigering inhouden van toestemming voor de uit te voeren zorg. Deze opvattingen kunnen op schrift gesteld zijn toen de cliënt nog tot de bedoelde redelijke beoordelingen in staat was.

Bij meningsverschillen over de zorgverlening tussen de eindverantwoordelijke zorgverlener (behandelaar) en vertegenwoordiger, die ook na gezamenlijk overleg onoverkomelijk blijken, handelt de eindverantwoordelijke zorgverlener, met inachtneming van het belang van de cliënt, overeenkomstig de wens van de vertegenwoordiger. De zorgverlener kan hiervan afwijken indien hij daartoe gegronde redenen aanwezig acht.

Deze beslissing kan uiteindelijk door de externe klachtencommissie, het Medisch Tuchtcollege of de gewone rechter worden getoetst.

Contactpersonen van de cliënt kunnen op zijn verzoek worden geïnformeerd over door de cliënt aan te geven zaken. Contactpersonen worden niet als vertegenwoordiger beschouwd. Van de vertegenwoordiger wordt verwacht dat hij de verwanten en relaties van de cliënt indien nodig informeert.

### **Artikel 6: Informatie**

Zorghésideance Regina zal zoveel mogelijk tegemoetkomen aan de informatiebehoefte van de cliënt. Bij het geven van informatie zullen het bevattingsvermogen van de cliënt, diens toestand en omstandigheden zoveel mogelijk in aanmerking worden genomen. Wanneer een cliënt de informatie niet begrijpt, zal worden geprobeerd de informatie op een andere manier te geven.

Concreet betekent dit dat Zorghésideance Regina elke nieuwe cliënt op de hoogte stelt van:

- De zorgvisie en het zorgbeleid van de zorgaanbieder;
- De omgang met ethische vraagstukken zoals begeleiding in de laatste levensfase;
- De zorgmogelijkheden en faciliteiten van de instelling.

Voorts verstrekt Zorghésideance Regina algemene informatie over:

- Procedures bij deelname, opname, overplaatsing en ontslag;
- Huisregels en onderlinge afspraken;

- Procedures bij klachtenopvang en het melden van incidenten in de cliëntenzorg;
- Niet-Wlz-gebonden kosten, waaronder kosten voor zorgverlening buiten het indicatiebesluit

Zorgresidence Regina bespreekt de inhoud van het zorgplan met de cliënt.

### **Artikel 7: Privacy en woonomgeving**

Zorgresidence Regina stelt de cliënt zoveel mogelijk in de gelegenheid zijn leven naar eigen inzicht in te richten. Zorgresidence Regina betreft de cliënten zoveel mogelijk bij het aanpassen van de woon- en verblijfsomgeving. De cliënt wordt desgewenst in de gelegenheid gesteld zich in beslotenheid terug te trekken. Cliënt is ermee bekend dat de woonomgeving van de zorgaanbieder bestaat uit één- en tweepersoonsappartementen. Als de cliënt opgenomen is in een éénpersoonsappartement stemt de cliënt ermee in dat hij overgeplaatst wordt naar een tweepersoonswooneenheid als zijn zorgbehoefte zodanig toeneemt dat het hoofd zorg dit in het belang van de cliënt acht.

Zorgresidence Regina draagt zorg voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de cliënt. Medewerkers van Zorgresidence Regina dringen niet verder door in de privésfeer van de cliënt dan voor een adequate zorgverlening nodig is.

Voorts hebben zij de plicht tot geheimhouding van zaken waarvan zij weten of vermoeden dat zij hiertoe gehouden zijn uit hoofde van hun taak/beroep.

### **Artikel 8: Inzage**

Zorgresidence Regina registreert gegevens over cliënten die nodig zijn voor een goede zorgverlening. Zij neemt hierbij de regels van de Wet Bescherming Persoonsgegevens in acht. De gegevens worden in een integraal dossier uitsluitend door de direct betrokken hulpverleners ingezien.

Zorgresidence Regina zal de gegevens die nodig zijn voor een goede zorgverlening op een voor de cliënt c.q. diens vertegenwoordiger overzichtelijke wijze vastleggen.

De cliënt c.q. diens vertegenwoordiger heeft het recht op inzage in alsmede het recht op aanvulling, afschrift, correctie, afscherming, vernietiging en verwijdering van zijn gegevens. Zorgresidence Regina zal desgewenst de cliënt c.q. diens vertegenwoordiger bij het inzien van zijn gegevens de nodige toelichting geven.

Voor het geven van inzage in of het verstrekken van persoonsgegevens aan een ieder die niet rechtstreeks bij de zorgverlening is betrokken, heeft Zorgresidence Regina de uitdrukkelijke toestemming van de cliënt c.q. diens vertegenwoordiger, tenzij een wettelijk voorschrift gegevensverstrekking verplicht.

Gegevens worden bewaard voor een termijn van 10 jaar tenzij de hulpverlener vindt dat er redenen zijn om ze langer te bewaren.

De cliënt heeft recht op vernietiging van zijn gegevens, behalve wanneer het bewaren van gegevens van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de cliënt.

De zorgaanbieder en zijn medewerkers hebben de plicht tot geheimhouding van alle zaken betreffende de cliënt die hen uit hoofde van functie ter kennis zijn gekomen en waarvan zij weten of redelijkerwijs kunnen vermoeden dat zij tot geheimhouding daarvan zijn gehouden.

De zorgaanbieder is verplicht jaarlijks de kwaliteit van de zorg te meten. Hiertoe wordt onder andere het zorgplan gebruikt. De gegevens van de metingen van zorginhoudelijke indicatoren worden gebruikt voor interne kwaliteitsverbetering. De zorgaanbieder zal de gegevens van de cliënt alleen geanonimiseerd doorleveren aan derden. Daarnaast kan het Zorgkantoor via controles van een aantal dossiers nagaan of de door Zorgresidence Regina in rekening gebrachte kosten terecht zijn. De zorgaanbieder vraagt indien een materiële control plaatsvindt toestemming aan de cliënt voor inzage van het dossier en ziet er op toe dat het Zorgkantoor zich houdt aan de van toepassing zijnde regels.

#### **Artikel 9: Middelen en maatregelen**

Cliënten die in Zorgresidence Regina wonen kunnen zichzelf soms in een situatie begeven waarbij er gevaar ontstaat voor de cliënt zelf of voor zijn omgeving. Het is dan nodig om hen hiervoor te beschermen. Vaak betekent dit een beperking van zijn/haar (bewegings)vrijheid. Denk hierbij aan bedhekken bij valgevaar en medicatie/vocht/voedsel verborgen toedienen.

Bij de besluitvorming hieromtrent wordt telkens de afweging gemaakt tussen de risico's die de cliënt loopt wanneer geen middelen/maatregelen worden toegepast en de beperking die de cliënt ondervindt.

Het besluit om middelen en maatregelen toe te passen behoeft toestemming en een handtekening van de cliënt c.q. diens vertegenwoordiger en de (verpleeg)huisarts. In zo'n situatie bestaat er overeenstemming van alle partijen en wordt de maatregel onderdeel van het zorgplan. De behandeling in een dergelijke situatie moet gericht zijn op het opheffen van het gevaar.

Soms kan de gelegenheid ontbreken om te overleggen met betrokken cliënt, verpleeghuisarts en vertegenwoordiger. Een middel en maatregel mag dan worden toegepast ter afwending van ernstig gevaar voor cliënt of omgeving. Er moet zo snel mogelijk, maar tenminste binnen zeven dagen, overlegd worden met betrokken partijen.

Wanneer cliënt en/of vertegenwoordiger niet instemmen met de voorgestelde maatregel kan deze geen doorgang vinden. Tenzij vanuit het principe van goed zorgverlenerschap de verpleeghuisarts besluit dat de maatregel noodzakelijk is. Er is dan sprake van dwangbehandeling en er vindt melding plaats bij de inspectie.

Voor meer informatie wordt verwezen naar de brochure over de BOPZ.

**Artikel 10: Financiële verplichtingen**

De cliënt wordt geacht te voldoen aan de financiële verplichtingen die voortvloeien uit het verblijf in Zorghésideance Regina (waaronder de eigen bijdrage Wlz). Speciale hulpmiddelen die buiten de bij indicatiebesluit gefinancierde zorg (Wlz) vallen komen ten laste van de cliënt, evenals zorg boven hetgeen vastgelegd is in het indicatiebesluit en overige faciliteiten en services die niet in het indicatiebesluit begrepen zijn.

**Artikel 11: Huisregels**

Naast deze overeenkomst zijn er in huis ook huisregels van toepassing. Deze worden bij opname verstrekt.

**Artikel 12: Nieuwe indicatie**

Indien de zorgvraag van cliënt zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat de zorgaanbieder niet meer in staat is om verantwoorde zorg te leveren binnen de grenzen van de in het indicatiebesluit aangegeven aard en omvang van de zorgaanspraak, dan zal de cliënt dan wel zijn vertegenwoordiger op gemotiveerd verzoek van de zorgaanbieder binnen zeven dagen na het vernoemde verzoek een nieuwe indicatie aanvragen bij het Centrum Indicatiestelling Zorg.

**Artikel 13: Geschillen en klachten**

Indien tussen Zorghésideance Regina en de cliënt c.q. diens vertegenwoordiger een geschil ontstaat over de uitvoering van de overeenkomst, proberen beide partijen gezamenlijk een oplossing te zoeken. Komen partijen er niet gezamenlijk uit kan de klacht voorgelegd worden aan de klachtenbemiddelaar en uiteindelijk aan het externe klachtinstituut.

Het voorgaande laat onverlet het recht van de cliënt c.q. diens vertegenwoordiger en Zorghésideance Regina het geschil voor te leggen aan de daartoe bevoegde rechter en/of aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

**Artikel 14: Beëindiging van de zorgverleningsovereenkomst**

De zorgverleningsovereenkomst eindigt:

- Door opzegging door de cliënt of Zorghésideance Regina. Zorghésideance Regina kan alleen wegens gewichtige redenen de zorgverleningsovereenkomst opzeggen. In dat geval zal Zorghésideance Regina zich inspannen om voor vervangende woonruimte en hulpverlening te zorgen.
- Indien het indicatiebesluit voor de door Zorghésideance Regina aangeboden zorgfuncties vervalst.
- Indien de cliënt een aangeboden tweepersoonsappartement weigert, indien het hoofd zorg deze passend acht gelet op de zorgbehoefte van de cliënt. De zorgverleningsovereenkomst eindigt dan aan het begin van de tweede maand nadat het appartement door de cliënt geweigerd is.



- Indien zich zodanige omstandigheden voordoen dat van Zorgresidence Regina redelijkerwijs niet verwacht mag worden dat de overeenkomst voortgezet wordt.

### **Artikel 15: Algemene voorwaarden**

Op deze overeenkomst zijn de algemene voorwaarden zoals vastgesteld door Actiz van toepassing, opgenomen in de brochure “Algemene voorwaarden bij levering van Wlz-zorg in natura”.

Aldus overeengekomen

Op \_\_\_\_\_ (datum)

Te \_\_\_\_\_ (plaats)

Namens Zorgresidence Regina \_\_\_\_\_ (handtekening)

Cliënt (vertegenwoordiger) \_\_\_\_\_ (handtekening)