

Modulen Maatschappelijke ondersteuning D. WMO Respijtzorg, Kortdurend verblijf

De Modulen Maatschappelijke ondersteuning zijn een bijlage bij de zorg- en dienstverleningsovereenkomst voor gasten die gebruik maken van de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO). Hierin is uitgelegd waaraan zowel Zorgpension De Koning-Inn als de gast zich committeert als de zorg- en dienstverleningsovereenkomst is ondertekend.

Module 1 Ondersteuningsplan

De zorgaanbieder stelt, zo spoedig mogelijk nadat de gast hem heeft laten weten ondersteuning van hem te willen ontvangen, een ondersteuningsplan op.

Voorafgaand aan het opstellen van een ondersteuningsplan bespreekt de zorgaanbieder met de gast wat diens wensen en verwachtingen zijn. Wat kan de gast zelf en waar voegt de zorgaanbieder in?

De zorgaanbieder wijst de gast tijdig op de mogelijkheid om zich te laten bijstaan door een cliëntondersteuner.

De zorgaanbieder bevordert de betrokkenheid van mantelzorgers bij het maken van de afspraken die in het ondersteuningsplan worden vastgelegd en bij de uitvoering van de werkzaamheden die in het ondersteuningsplan genoemd worden. Indien de gast echter de mantelzorgers hierbij niet wil betrekken respecteert de zorgaanbieder dat.

In het ondersteuningsplan staat wat het doel is van de ondersteuning en welke afspraken de zorgaanbieder en de gast hebben gemaakt om dat doel te bereiken. Tevens wordt in het ondersteuningsplan beschreven wat de gast zelf doet en welke rol mantelzorgers en vrijwilligers eventueel hebben bij de in het ondersteuningsplan beschreven werkzaamheden.

Indien de gast tevens zorg of ondersteuning ontvangt van een andere zorgaanbieder of aanbieder van maatschappelijke ondersteuning, streeft de zorgaanbieder naar goede onderlinge afstemming van de werkzaamheden, mits de gast daarvoor toestemming geeft.

Het ondersteuningsplan is voor de gast inzichtelijk via het gastendossier.

Het ondersteuningsplan kan in onderling overleg worden aangepast door de zorgaanbieder.
Het ondersteuningsplan wordt minimaal één per jaar geëvalueerd door de zorgaanbieder en de gast.

Module 2 Verplichtingen van de aanbieder en de gast

De aanbieder neemt bij zijn werkzaamheden de zorg in acht van een goed aanbieder van maatschappelijke ondersteuning.

De aanbieder verstrekt voorzieningen veilig, doeltreffend, doelmatig en gastgericht. Hij stemt deze af op de reële behoefte van de gast en op andere vormen van zorg of hulp die de gast ontvangt. Voorzieningen worden verstrekt door beroepskrachten in overeenstemming met de voor hen geldende professionele standaard en met respect voor en achtning van de rechten van de gast.

De aanbieder heeft een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling opgesteld. Medewerkers die de aanbieder inzet ter uitvoering van deze overeenkomst werken overeenkomstig deze meldcode.

De aanbieder meldt een calamiteit of vorm van geweld, die tijdens de uitvoering van een overeenkomst tot maatschappelijk ondersteuning heeft plaatsgevonden, altijd bij de toezichthouder.

De gast geeft de aanbieder naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst.

De gast onthoudt zich ten opzichte van medewerkers van de aanbieder van discriminatie, agressief gedrag, intimidatie en ander maatschappelijk onacceptabel gedrag.

Module 3 Privacy

Onverminderd het bij of krachtens de wet bepaalde, verstrekt de aanbieder aan anderen dan de gast geen inlichtingen over de gast, dan wel inzage in of afschrift van de bescheiden dan met zijn toestemming.

De medewerkers van de aanbieder zijn verplicht tot geheimhouding van hetgeen hen in de uitoefening van hun beroep als geheim is toevertrouwd of hen als geheim ter kennis is gekomen of wat hen in de uitoefening van hun beroep ter kennis is gekomen en waarvan zij het vertrouwelijke karakter moeten begrijpen.

De geheimhoudingsplicht geldt niet ten opzichte van degenen die de aanbieder inzet voor de uitvoering van deze overeenkomst en het op basis daarvan afgesproken ondersteuningsplan.

De geheimhoudingsplicht kan met toestemming van de gast worden doorbroken voor het verstrekken van bepaalde informatie. Er wordt altijd rekening gehouden met het vereiste om vrijelijk toestemming te kunnen geven.

In het kader van de melding van een calamiteit of van geweld bij de verstrekking van een voorziening kunnen gegevens van de gast gemeld worden zonder toestemming van de gast indien de gast niet in staat is toestemming te geven dan wel dit noodzakelijk kan worden geacht ter bescherming van de gast, in overeenstemming met de wet.

In het kader van melding van huiselijk geweld kan de zorgaanbieder, desgevraagd of uit eigen beweging, inlichtingen verstrekken aan Veilig Thuis zonder toestemming van degene die het betreft als het verstrekken van die inlichtingen noodzakelijk kan worden geacht om een situatie van huiselijk geweld te beëindigen of om een redelijk vermoeden daarvan te onderzoeken.

De aanbieder kan zonder toestemming van de gast, uit eigen beweging of op aanvraag van de gemeente, gegevens verstrekken aan de gemeente of het CAK voor zover de gegevens noodzakelijk zijn voor de uitvoering van een van de volgende taken:

- a. *het bepalen van de eigen bijdrage van de gast in de kosten van de maatwerkvoorziening;*
- b. *het bepalen van de bijdrage van de onderhoudsplichtige degene die het gezag uitoefent over de gast in de kosten van de maatwerkvoorziening;*
- c. *het uitvoeren van onderzoek na de melding van de gast dat hij behoefte heeft aan maatschappelijke ondersteuning;*
- d. *het periodiek onderzoeken of de maatwerkvoorziening nog toereikend is;*
- e. *het herzien of intrekken van het besluit tot toekenning van maatwerkvoorziening;*
- f. *het verhalen van kosten van maatschappelijke ondersteuning op degene die jegens de gast verplicht is schade te vergoeden in verband met het feit dat aanleiding heeft gegeven voor het verstrekken van de maatwerkvoorziening.*

Als het vragen van toestemming niet mogelijk is of een onevenredige inspanning vergt en overigens aan de wettelijke voorwaarden voor zorgvuldigheid en het beschermen van de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene voldaan is, kunnen zonder toestemming van de gast inlichtingen worden verstrekt en inzage worden verleend in diens dossier ten behoeve van statistiek en wetenschappelijk onderzoek, zover de gegevens noodzakelijk zijn voor statistiek of het onderzoek.

Module 4 Dossier

De overeenkomst, het ondersteuningsplan en de andere gegevens die de zorgaanbieder heeft vastgelegd ten behoeve van de uitvoering daarvan vormen samen het dossier van de gast.

De gast heeft recht op inzage in het dossier en krijgt daarvan desgevraagd een afschrift. Het verstrekken van een afschrift aan de gast gebeurt kosteloos. Voor bijkomende kopieën kunnen de administratieve, redelijke kosten aan de gast worden doorberekend.

De zorgaanbieder kan het inzagerecht beperken voor zover de persoonlijke levenssfeer van een ander dan de gast daardoor zou worden geschaad dan wel dit noodzakelijk is om een situatie van huiselijk geweld of kindermishandeling te beëindigen dan wel een redelijk vermoeden daarvan te onderzoeken.

De zorgaanbieder bewaart het dossier 15 jaar en zoveel langer als redelijkerwijs in verband met een zorgvuldige uitvoering van de taak van de aanbieder op grond van de Wmo 2015 noodzakelijk is.

Module 5 Mantelzorg

De zorgaanbieder informeert de mantelzorger(s) over zijn werkzaamheden ten behoeve van de gast indien en voor zover de gast daarvoor toestemming heeft gegeven.

De zorgaanbieder streeft naar een goede afstemming van zijn werkzaamheden met de werkzaamheden van mantelzorgers.

De zorgaanbieder informeert de mantelzorgers over mogelijkheden om mantelzorgers te ondersteunen bij hun werkzaamheden, waaronder mogelijkheden van scholing en respijtzorg.

De zorgaanbieder is niet verantwoordelijk voor de werkzaamheden van mantelzorgers en is niet aansprakelijk voor schade die mantelzorgers in de uitvoering van hun werkzaamheden lijden of veroorzaken.

Module 6 Budget (PGB) on-gecontracteerde gemeentes

De zorgaanbieder informeert de gast voorafgaand aan het eerste overleg over het ondersteuningsplan over de hoogte van het arrangement dat de gemeente ter beschikking heeft gesteld voor ondersteuning van de gast. De zorgaanbieder informeert de gast tevens over de mogelijkheden om desgewenst voor eigen rekening meer ondersteuning in te kopen en over de daarvoor geldende tarieven.

Zorgarrangement, Aanvullende diensten

In aanvulling op het zorgarrangement bieden wij u de volgende faciliteiten en services in rekening, indien de gast hier gebruik van maakt:

- Kapper
- Wassen van kleding
- Rolstoelbus (individueel gebruik)
- Manicure
- Pedicure

De zorgaanbieder maakt inzichtelijk waarvoor het pgb budget ingezet kan worden, zodat het de gast duidelijk is wat zijn mogelijkheden zijn.

De zorgaanbieder stelt de gast ervan op de hoogte dat hij het bij een tekort aan budget een eigen bijdrage. (afhankelijk per gemeente)

De zorgaanbieder informeert de gast over de eigen bijdrage regeling.

Module 7 Annulering / no show

Indien de gast geen gebruik maakt van de afgesproken ondersteuning, meldt hij dit uiterlijk 24 uur van tevoren aan de aanbieder.

Indien de gast geen gebruik maakt van de afgesproken ondersteuning zonder dit tijdig aan de aanbieder te melden, is de aanbieder gerechtigd de schade die hij hierdoor leidt te verhalen op de gast. De schade is gelijk aan het bedrag waarop de aanbieder aanspraak had kunnen maken als de gast wel gebruik had gemaakt van de afgesproken ondersteuning.

De aanbieder brengt geen bedrag in rekening als de gast door overmacht achterwege heeft gelaten te melden dat hij geen gebruik maakt van de afgesproken ondersteuning.

Module 8 Betaling door de gast, gemeente,

De aanbieder brengt de bedragen die de gast hem ter zake van de uitvoering van deze overeenkomst verschuldigd is maandelijks achteraf in rekening aan de gast.

Uit een factuur blijkt waarop deze betrekking heeft. Betreft het geboden *on-gecontracteerde* gemeenten maatschappelijke ondersteuning (PGB) dan wordt vermeld welke ondersteuning is geboden, hoeveel ondersteuning is geboden en tegen welk tarief.

Het kan ook een dienst zijn die wij leveren.

De gast betaalt de factuur binnen 30 dagen.

Betreft het geboden maatschappelijke ondersteuning bij *gecontracteerde gemeenten* gaat de factuur naar de desbetreffende gemeente.

Indien de gast de factuur niet binnen 30 dagen betaalt stuurt de aanbieder hem een betalingsherinnering en geeft de gast de gelegenheid om binnen 14 dagen na de dag van verzending van de betalingsherinnering alsnog te betalen. In de herinnering vermeldt de aanbieder dat kosten zijn verschuldigd als de gast niet binnen de genoemde termijn betaalt en informeert hij de gast over de hoogte van deze kosten.

Als na de factuur na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog niet is voldaan, is de aanbieder, vanaf de datum waarop de eerste betalingstermijn is verstreken, gerechtigd rente en buitengerechtigde incassokosten in rekening te brengen aan de gast. De rente is gelijk aan de wettelijke rente.

De incassokosten worden berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtigde incassokosten.

Module 9 Klachten

Gasten die niet tevreden zijn over de werkzaamheden, die op basis van deze overeenkomst worden verricht, kunnen daarover een klacht indienen bij de medewerker die het betreft of diens leidinggevende.

Gasten kunnen desgewenst een beroep doen op de klachtenfunctionaris van de zorgaanbieder. De klachtenfunctionaris adviseert gasten en helpt hen de klacht op te lossen.

Gasten kunnen een klacht indienen bij de zorgaanbieder als in onderling overleg geen oplossing gevonden kan worden. De klachten worden behandeld op basis van de klachtenregeling van de zorgaanbieder.

De klachtenregeling en de contactgegevens zijn gepubliceerd op de website van de zorgaanbieder.

De gast heeft het recht om een klacht die betrekking heeft op het verwerken van persoonsgegevens in te dienen bij de toezichthoudende autoriteit, de Autoriteit Persoonsgegevens.

Module 10 Wijziging en einde overeenkomst

Deze overeenkomst kan worden gewijzigd indien de zorgaanbieder en de gast daar beide mee instemmen.

De zorgaanbieder kan de overeenkomst eenzijdig wijzigen indien wijzigingen in wetgeving of wijzigingen in het gemeentelijke beleid dan wel gewijzigde inkoopvoorwaarden van de gemeente hiertoe noodzaken.

De overeenkomst eindigt:

- a. door overlijden van de gast;*
- b. door opheffing, faillissement of surseance van de aanbieder;*
- c. met wederzijds goedvinden;*
- d. indien en voor zover de overeenkomst betrekking heeft op maatschappelijke ondersteuning die verleend wordt op indicatie eindigt de overeenkomst op het moment waarop de indicatie eindigt;*
- e. indien het in het ondersteuningsplan beschreven doel is bereikt;*
- f. door het verstrijken van de duur waarvoor hij is overeengekomen;*
- g. door opzegging door de gast of door de aanbieder;*
- h. door ontbinding door de rechter.*

De gast neemt bij opzegging een termijn in acht van ten minste twee dagen.

De zorgaanbieder neemt bij opzegging een termijn in acht van ten minste een week.