

Zorgovereenkomst SYS Zorg

Deel 1) Individuele deel
<p>Zorgaanbieder SYS Zorg gevestigd op Truus Oversteegenstraat 263 te Haarlem, hierbij vertegenwoordigd door:</p> <p>- Mevrouw S. Yilmaz, directeur SYS Zorg</p> <p>Cliënt Mevrouw/de heer: Geboortedatum: Burgerservicenummer (BSN): Document, geldigheid document: Documentnummer:.....</p>
<p>SYS Zorg en Cliënt hierna gezamenlijk te nomen 'partijen', spreken af dat: Cliënt vanaf[datum] de volgende zorg en/of diensten afneemt van SYS Zorg</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Verpleging en Verzorging Thuis (Wijkverpleging)<input type="checkbox"/> Volledig Pakket Thuis o Modulair Pakket Thuis<input type="checkbox"/> Begeleiding Individueel<input type="checkbox"/> Huishoudelijke Ondersteuning (evt. combinatie met VVT)<input type="checkbox"/> Dagbesteding<input type="checkbox"/> Overig, namelijk:

In het **Zorgplan** staan de afspraken over de zorg en/of diensten die u ontvangt. Als u voor deze diensten een wettelijke eigen bijdrage moet betalen, dan hoort u dat van de gemeente (voor Wmo-zorg) of het Centraal Administratiekantoor, CAK (voor Wlz-zorg).

1. De voorwaarden die op deze Zorgovereenkomst van toepassing zijn, staan in
 - Deel I, het Individuele deel, dit document
 - Deel II, het SYS ZORG specifieke deel, bijgaand document
 - Deel III de modules met de Algemene en Bijzondere Voorwaarden Voor Wmo-zorg zijn geen algemene voorwaarden. De meest actuele versies van Deel I tot en met III maken deel uit van deze overeenkomst. U kunt ze vinden op de website van SYS Zorg: www.syszorg.nl

2. Cliënt en SYS Zorg de aanvullende en/of afwijkende afspraken met elkaar vastleggen in Deel I, het Individuele deel van deze Zorgovereenkomst.

Aanvullende en/of afwijkende afspraken tussen Cliënt en SYS Zorg (aankruisen wat van toepassing is)

o Zorg en diensten voor eigen rekening van Cliënt aanvullend op de zorg en diensten uit: Wet langdurige zorg (Wlz), Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), Zorgverzekeringswet (Zvw). Wilt u meer zorg dan waar u een indicatie voor heeft dan maken we de volgende afspraken voor extra zorg en diensten die u zelf betaalt:

.....

.....

.....

o Cliënt kiest voor betaling van de zorg door middel van een **Persoonsgebonden Budget (PGB)**. Hiervoor wordt een separate PGB-overeenkomst afgesloten die deel uitmaakt van deze overeenkomst.

o Cliënt verleent toestemming aan SYS Zorg om een eventuele vervolgingindicatie voor hem/haar aan te vragen. Cliënt kan de verleende toestemming altijd intrekken.

o Cliënt en SYS Zorg maken de volgende afspraken die afwijkend of aanvullend zijn op deze overeenkomst:

.....
.....
.....

Ondertekening te, datum

Handtekening Cliënt of vertegenwoordiger:

Handtekening directeur SYS Zorg of gemachtigde

.....

.....

Vertegenwoordiger

Gemachtigde

Naam:

Naam:

Relatie:

Functie:.....

Deel 2: Aanvulling zorgovereenkomst

De onderstaande artikelen gelden voor alle zorg en/of diensten die u ontvangt van SYS Zorg

Artikel 1 De zorg en diensten van SYS Zorg

1.1 Wat doet SYS Zorg voor u?

SYS Zorg ondersteunt mensen met een zorg of ondersteuningsbehoefte om zo lang mogelijk en op een eigen wijze vorm en inhoud te geven aan hun leven.

We gaan daarbij uit van uw kracht, uw wens en wat uw mogelijkheden zijn. U heeft de regie. U bent verantwoordelijk voor uw leven, samen zijn we verantwoordelijk voor uw zorg en ondersteuning. SYS Zorg heeft respect voor wie u bent, hoe u wilt leven en welke ondersteuning u daarvoor nodig heeft.

SYS Zorg streeft naar een maximale eigen regie en bewegingsvrijheid. U heeft daarom als cliënt zo veel mogelijk (lichamelijke) vrijheid bij de zorgverlening. De zorg die SYS Zorg aan u verleent, wordt gefinancierd uit de Wet langdurige zorg (Wlz), de Zorgverzekeringswet (Zvw) en/of de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo). Ook is een combinatie mogelijk met door u zelf gefinancierde (aanvullende) zorg, producten en diensten.

1.2 U bent onze cliënt. U staat centraal

Bij SYS Zorg staan uw wensen en uw zelfstandigheid voorop. Het gaat om u en om wie u bent. Dat is niet alleen zoals SYS Zorg het ziet, dat vinden ook de overheid en de maatschappij. Daarom is dit in de zorgwetgeving vastgelegd.

SYS Zorg respecteert uw wens zolang SYS Zorg de zorg aan u kan verlenen als een goed hulpverlener. Zolang uw lichamelijke of geestelijke situatie dat toestaat. En zolang dit niet botst met de rechten van andere cliënten.

1.3 Realistische zorg en realistische doelen

U geeft aan hoe u uw leven wenst in te richten. Samen met u zoeken we naar de beste zorg en begeleiding daarbij. SYS Zorg maakt afspraken met u over de zorgverlening en de mensen die daarbij betrokken zijn: zorgverleners, mantelzorgers (partner, familie, vrienden) en vrijwilligers.

Het uitgangspunt is dat u zo lang mogelijk uw leven kunt leiden zoals u dat wenst. En dat u daarbij zo zelfstandig mogelijk blijft, met ondersteuning van de mensen om u heen. Zowel bij u thuis als de bij onze dagbesteding.

Verandert er iets in uw lichamelijke en/of geestelijke situatie? Zijn de gemaakte afspraken als gevolg daarvan niet meer realistisch? Dan gaan we opnieuw met elkaar in gesprek om de zorgverlening hierop aan te passen.

1.4 Contactpersonen voor Zorg en Financiën

SYS Zorg vraagt u een contactpersoon Zorg en een contactpersoon Financiën aan te wijzen. Het contact van SYS Zorg met uw naasten loopt via deze contactpersonen. De contactpersoon die u aanwijst moet daarom bereid en in staat zijn om uw naasten op de hoogte te houden van de berichten van SYS Zorg. Lukt dat niet, dan vragen we u een andere persoon als contactpersoon aan te wijzen.

Artikel 2 Wie beslist er over uw zorg?

2.1 U beslist zelf

U als cliënt beslist over hoe u wilt leven en welke zorg u daarvoor nodig heeft.

2.2 (Wettelijk) Vertegenwoordiger beslist als u dat zelf niet meer lukt

Als u in een situatie komt dat u de informatie over uw behandeling niet meer begrijpt of dat u beslissingen niet meer zelf kunt nemen, bent u wilsonbekwaam. Iemand anders treedt dan voor u op en beslist voor u. Die persoon heet een (wettelijk) vertegenwoordiger. Als de arts u dan wil behandelen, moet hij toestemming vragen aan uw (wettelijk) vertegenwoordiger. Belangrijk is dat de vertegenwoordiger u zo veel mogelijk betreft bij het nemen van beslissingen. Ook de arts moet u daarbij zo veel mogelijk blijven betrekken.

2.3 Wie kunnen uw (wettelijk) vertegenwoordiger zijn?

- **Curator, Bewindvoerder of Mentor (wettelijk vertegenwoordiger)**

Deze vertegenwoordigers worden benoemd door de rechter en nemen bepaalde beslissingen voor u als u dat niet meer zelf kan. Een curator behartigt uw financiële en persoonlijke belangen. Een bewindvoerder behartigt uw financiële belangen en beheert uw financiën. Een mentor behartigt uw persoonlijke belangen. Het gaat dan vooral om beslissingen over verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding.

- **Schriftelijk gemachtigde**

De schriftelijk gemachtigde wordt benoemd door uzelf, in een schriftelijke verklaring. U kunt nu al iemand machtigen. Hiervoor vult u schriftelijk een machtigingsformulier in bij het ondertekenen van deze overeenkomst.

- **Vrijwillig vertegenwoordiger**

Een vrijwillig vertegenwoordiger is niet door u zelf benoemd. De persoon die daar het eerst voor in aanmerking komt is: uw echtgenoot, geregistreerde partner of andere levensgezel. Is deze persoon er niet, of wil/kan hij/zij niet uw vertegenwoordiger zijn dan kan uw ouder, kind, broer of zus uw vertegenwoordiger worden.

Komen uw ouders, kinderen, broers en/of zussen er niet uit wie uw vertegenwoordiger wordt, dan maakt SYS Zorg daar afspraken met hen over. Het is belangrijk dat de vrijwillig vertegenwoordiger uw belangen kan en wil behartigen, maar ook dat hij/zij al uw naasten op de hoogte houdt van uw situatie. Komen we er niet uit, dan verzoekt SYS Zorg de rechtbank een wettelijk vertegenwoordiger aan te wijzen.

2.4 Wettelijke volgorde

Deze opsomming van (wettelijk) vertegenwoordigers van 2.3 is een vaste volgorde. Eerst moet de arts kijken of er een wettelijk vertegenwoordiger is. Is deze er niet? Dan kijkt hij of er een schriftelijke gemachtigde is, dan een partner en daarna naar een ander familielid.

2.5 Verschil van mening tussen u en uw (wettelijk) vertegenwoordiger

SYS Zorg gaat er vanuit dat uw vertegenwoordiger handelt naar uw wensen, net zoals SYS Zorg dat doet. Toch kan het voorkomen dat u weloverwogen iets juist wel of niet wilt en dat uw vertegenwoordiger het hier niet mee eens is. Bijvoorbeeld deelnemen aan activiteiten of het al dan niet ondergaan van een medische behandeling of onderzoek.

Ook dan volgen wij uw wens, tenzij SYS Zorg door dat te doen, niet meer als goed zorgverlener zou handelen. Hierover vraagt uw zorgverlener advies aan een andere professionele zorgverlener. Als we afwijken van uw wens omdat we daarmee als goed zorgverlener handelen, leggen we dat schriftelijk vast.

2.6 Mag een (wettelijk) vertegenwoordiger in uw Zorgdossier kijken?

Een vertegenwoordiger heeft in principe recht op de benodigde informatie en inzage in uw zorgdossier, of een kopie van het zorgdossier. Als u dat niet meer zelf kunt mag uw vertegenwoordiger de toestemming geven om andere mantelzorgers inzage te geven in uw zorgdossier, mits de vertegenwoordiger rekening houdt met uw wens.

2.7 Wilsverklaring medische wensen

In een wilsverklaring legt u medische wensen vast rondom uw behandeling of levenseinde. U kunt bijvoorbeeld aangeven onder welke omstandigheden u bepaalde medische handelingen juist niet of wel wilt ondergaan. Voorbeelden zijn: reanimatie, euthanasie en het toedienen van voedsel of medicatie. Een wilsverklaring is voor situaties waarin u niet meer over dit soort beslissingen kunt praten met de arts.

Heeft u een schriftelijke wilsverklaring? Laat het SYS Zorg weten zodat wij ernaar kunnen handelen. Wij en uw vertegenwoordiger respecteren wat in uw wilsverklaring staat. De arts mag niet afwijken van uw verklaring uit principiële of algemene bezwaren, maar wel als uw specifieke situatie daartoe aanleiding geeft. Bijvoorbeeld als er bij de arts onduidelijkheid is over de echtheid van uw wilsverklaring of de ondertekening. Of als het niet duidelijk is hoe uw wilsverklaring moet worden uitgelegd. Het is belangrijk dat u herhaaldelijk met uw arts over uw wilsverklaring in gesprek gaat. Zodat uw arts precies weet wat u bedoelt.

Artikel 3 Wanneer heeft u recht op zorg?

3.1. Aanspraak op Verpleging en Verzorging Thuis. Zorgverzekeringswet (Zvw)

Voor Verpleging en Verzorging Thuis (VVT) stelt de wijkverpleegkundige via een indicatie vast of u in aanmerking komt voor zorg. Uw zorgverzekeraar financiert Verpleging en Verzorging Thuis vanuit de Zorgverzekeringswet, de Zvw.

3.2 Aanspraak op Volledig of Modulair Pakket Thuis. Wet Langdurige Zorg (Wlz)

Heeft u een indicatie voor zorg met verblijf van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) met een zorgzwaartepakket (ZZP) 4, 5 of 6? Maar wilt u liever zelfstandig thuis blijven wonen? Dan kunt u gebruik maken van het Volledig Pakket Thuis (VPT).

Daarmee heeft u recht op begeleiding en verzorging in een beschermde omgeving, ook bij u thuis. Wilt u niet het volledige pakket aan zorg bij u thuis? Dan kunt u kiezen voor enkele modules aan zorg thuis, het Modulair Pakket Thuis (MPT). De overheid financiert beide pakketten vanuit de Wet langdurige zorg, de Wlz.

3.3 Aanspraak op Begeleiding Individueel, Huishoudelijke Ondersteuning, Dagbesteding. Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo)

Voor de aanspraken op Begeleiding Individueel, Huishoudelijke Ondersteuning, Ontmoetingscentrum, Dagactiviteiten en/of Begeleiding Groep heeft u een Wmo-beschikking nodig van uw gemeente. In die beschikking staat voor welke vormen van zorg u in aanmerking komt en of u een eigen bijdrage verschuldigd bent. De gemeente financiert deze zorg vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning, WMO.

Artikel 4 Voorwaarden voor zorg- en dienstverlening

Er zijn voorwaarden verbonden aan de zorg- en dienstverlening die SYS ZORG aan u verleent. Wij vragen u die voorwaarden na te komen.

4.1 Werkomstandigheden

Voor alle vormen van zorg aan u geldt dat de medewerker geen last mag hebben van rook of huisdieren. En dat u zich op een juiste en correcte wijze gedraagt tegenover de medewerker.

4.2 Start zorg bij u thuis

Krijgt u zorg of ondersteuning van SYS Zorg bij u thuis? Dan moeten uw woning en de inrichting aan een aantal eisen voldoen waardoor onze medewerkers veilig en verantwoord kunnen werken. Dit wordt van tevoren gecontroleerd. Als er iets niet voldoet, krijgt u daarvan een melding met het verzoek om aanpassing, bijvoorbeeld verzoek om de verblijfsruimte schoon te maken of te voorzien van de benodigde hulpmiddelen. Wij starten pas met de zorg- en dienstverlening als aan alle eisen is voldaan. Tussentijds kan met de zorg- en dienstverlening worden gestopt als uw woning en/of de inrichting daarvan niet (meer) voldoet aan de eisen voor verantwoord en veilig werken.

4.3 Toegang tot uw woning

Als u zorg of ondersteuning van SYS Zorg thuis krijgt en u bent niet in staat om binnen een redelijke tijd de deur te (laten) openen voor onze medewerkers, dan zorgt u zelf voor een alternatieve, veilige manier om toegang te verlenen tot uw huis bijvoorbeeld door de plaatsing van een veilige sleutelkluis.

4.4 De zorg tijdig afzeggen

Is er voor u een afspraak ingepland? Maar bent u op het afgesproken tijdstip verhinderd? Dan zegt u uiterlijk 24 uur van tevoren de afspraak af.

Artikel 5 Zorgplan op maat. Welke zorg krijgt u?

Om uw situatie, wensen, mogelijkheden en problemen waar u tegenaan loopt inzichtelijk te maken, stellen we samen met u een Zorgplan op. Hierin worden de precieze afspraken gemaakt over de zorgverlening aan u. Er wordt regelmatig met u gecheckt of alles wat is afgesproken nog klopt. Ook spreken we met elkaar af hoe we de gestelde doelen proberen te bereiken. En wie de zorgverleners zijn die verantwoordelijk zijn voor de zorg aan u.

Ook als u bezoeker bent van de dagbesteding inventariseren wij uw vragen en wensen en maken met u een individuele afspraak op welke wijze en met behulp van welke activiteiten de dagbesteding hieraan tegemoetkomt. Dit leggen we vast in het Zorgplan dat u misschien al heeft vanuit de thuiszorg. Zo niet dan stellen we samen met u uw eigen Zorgplan vanuit de dagbesteding op. Dit Zorgplan hoeft u niet te ondertekenen maar u of uw vertegenwoordiger kunt het altijd inzien en/of er een uitdraai van ontvangen.

Uw Zorgplan is onderdeel van deze Zorgovereenkomst. Meer informatie over het Zorgplan kunt u vinden op de website van SYS Zorg: www.syszorg.nl onder de Algemene en Bijzondere Voorwaarden SYS Zorg.

Artikel 6 Persoonsgegevens en privacy

SYS Zorg houdt zich voor de bescherming van uw persoonsgegevens aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). In het Privacyreglement Cliënten is aangegeven hoe dat binnen SYS Zorg wordt toegepast. In deze zorgovereenkomst spreken wij over gegevensbescherming naast hetgeen is opgenomen is op de site van SYS Zorg: www.syszorg.nl : Privacy reglement. Voorwaarden, het volgende met u af:

6.1 Gebruik persoonsgegevens voor nakomen zorgovereenkomst

SYS Zorg belooft u zorg en diensten te leveren die maximaal aansluiten op uw wensen en mogelijkheden. Om die belofte na te komen vraagt SYS Zorg naast noodzakelijke persoonsgegevens ook gegevens van u, die daarin inzicht geven. U kunt ervoor kiezen deze gegevens niet (meer) met ons te delen.

6.2 Wie mag wanneer uw persoonsgegevens verwerken?

- a. Medewerkers van SYS Zorg: alleen op het moment dat het nodig is om u de goede zorg en/of diensten die met u is afgesproken te kunnen verlenen;
- b. Medewerkers van een ander onderdeel van SYS Zorg: Als u aanvullend of aansluitend gebruik wilt maken van zorg en diensten die een ander onderdeel van SYS Zorg levert, krijgen ten behoeve van goede overdracht en continuïteit van zorg, medewerkers van dit onderdeel, voor zover nodig, de mogelijkheid tot verwerking van uw persoonsgegevens, tenzij u hiertegen bezwaar maakt;
- c. Derden die SYS Zorg inschakelt voor zorg (bijv. uitzendkrachten of ZZP-ers): alleen op het moment dat het nodig is om u de goede zorg en/of diensten te kunnen verlenen. Deze zorgverlener werkt onder verantwoordelijkheid en instructie van SYS Zorg;
- d. Derden die u zelf (voor uw zorg) inschakelt: SYS Zorg verstrekt geen persoonsgegevens tenzij u expliciet toestemming heeft verleend of als het voor u van vitaal belang is om de gegevens te overleggen (bijv. acute situaties);
- e. Derden die u zelf via SYS Zorg(voor uw zorg) inschakelt (bijv. tandarts): SYS Zorg deelt met hen de persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor goede zorgverlening aan u en heeft hierover met deze derden contractuele afspraken gemaakt;
- f. Familie en mantelzorgers: uw familie, mantelzorger en of andere derde heeft alleen

toegang tot uw persoonsgegevens als u hem of haar daar schriftelijk toestemming voor heeft gegeven;

g. Dataverwerkingsbedrijven die door SYS Zorg voor noodzakelijke dataverwerking zijn ingeschakeld, denk aan softwareleveranciers: verwerken procesmatig persoonsgegevens. SYS Zorg sluit hiervoor de 'verwerkersovereenkomst' met hen af met afspraken over het gebruik en de bescherming van de persoonsgegevens.

6.3 Informatievoorziening binnen een gemeenschap: Als u deelneemt aan de dagbesteding van SYS Zorg, maakt u ook onderdeel uit van een (kleine) gemeenschap. Binnen die gemeenschap kan binnen redelijke grenzen, persoonlijke informatie worden gedeeld over het wel en wee van de deelnemers, zoals naambordjes, kennisgevingen van ziekte of overlijden.

Artikel 7 Zorg en diensten voor eigen rekening

7.1 Extra zorg en diensten die u zelf betaalt

Wilt u meer zorg of ondersteuning van SYS Zorg? Maar heeft u hier geen recht op omdat u geen of onvoldoende indicatie heeft of geen PGB-beschikking heeft? Dan kunt u ervoor kiezen de kosten van de extra zorg en diensten zelf te betalen. De afspraken hierover leggen wij vast in het Zorgplan.

Artikel 8 Hoe komt deze overeenkomst tot stand?

8.1 U kiest voor SYS Zorg

U of uw vertegenwoordiger heeft op basis van volledige informatie en inspraak een afgewogen keuze gemaakt voor de zorg en/of diensten van SYS Zorg. U of uw vertegenwoordiger geeft hierbij toestemming voor het verlenen van zorg, ondersteuning en/of diensten zoals in deze overeenkomst zijn beschreven.

8.2 Ondertekenen

De Zorgovereenkomst SYS Zorg komt tot stand doordat u het aanbod van SYS Zorg aanvaardt zoals dat in deel I Individuele en in de Algemene en Bijzondere Voorwaarden/ Privacy reglement (te zien op de website: www.syszorg.nl) is omschreven. Dat is vanaf het moment dat u gebruik gaat maken van de zorg en/of diensten van SYS Zorg. Als bewijs hiervan ondertekenen u en SYS Zorg Deel I (Individuele deel van de Zorgovereenkomst).

Artikel 9 Bent u niet tevreden over de zorgverlening?

Als u klachten heeft over SYS Zorg: meld het direct en ga in gesprek. Uiteraard hebben wij een klachtenregeling voor cliënten waarin u kunt lezen hoe wij omgaan met klachten en geschillen en waar u klachten kunt indienen. Onze klachtenregeling en het klachtenformulier zijn te verkrijgen op onze locatie en staan op www.syszorg.nl.

Artikel 10 Wanneer eindigt deze overeenkomst?

Wanneer en op welke manier de Zorg- en dienstverleningsovereenkomst eindigt is vermeld in de Algemene en Bijzondere voorwaarden die van toepassing zijn (zie www.syszorg.nl)

Artikel 12 Dagbesteding

12.1 Cliënten

Op de dagbesteding bieden we activiteiten die er mede voor zorgen dat u zo lang en zo prettig mogelijk thuis kunt blijven wonen.

Als u heeft besloten de dagbesteding te gaan bezoeken, bespreken wij in een kennismakingsgesprek met u wat we voor u en uw naaste kunnen betekenen. In het gesprek geven wij u uitleg over: de activiteiten die we ondernemen op de dagbesteding, waar u terecht kunt met vragen en klachten en of u een eigen bijdrage moet betalen. Ook informeren wij u hoe we omgaan met eventueel medicijngebruik en hoe we u en uw naaste op de hoogte houden van de dagbesteding.

Activiteitenprogramma voor cliënten:

Het programma is er mede op gericht dat u zo lang en prettig mogelijk thuis blijft wonen. De activiteiten voor u zijn onder andere: bewegen, boodschappen doen, koken, klussen, creatieve activiteiten, lezingen en muziek.

We gaan op de dagbesteding uit van uw kracht en uw wens en wat u nog wel kan.

12.3 Deur

Op de dagbesteding gaat de deur niet op slot. Hierdoor is het mogelijk dat u alleen naar buiten gaat. Als dit gevaar oplevert, dan willen wij daar graag afspraken met u over maken.

12.4 Vrijwilligers

Op de dagbesteding werken professionele medewerkers samen met vrijwilligers en stagiaires. De medewerkers van SYS Zorg blijven altijd verantwoordelijk voor uw welzijn. Als u vragen heeft over uw Zorgplan of de activiteiten kunt u terecht bij de coördinator.