



LEVERINGSVOORWAARDEN

WELZIJN, ZORG EN WONEN - LUCIVER

ARRANGEMENT

Thuiszorg.

Passie voor Goed Leven

Het onderscheidende van LuciVer is de aandacht voor goed leven en de gerichtheid op zingeving en spiritualiteit. De missie van LuciVer is om op het fundament van goede zorg- en dienstverlening haar cliënten, medewerkers en vrijwilligers alle ruimte en mogelijkheden te bieden om hun persoonlijke leefwereld zo in te richten dat deze beantwoordt aan wat zij verstaan onder goed leven.

LuciVer gaat ervan uit dat ieder mens op geheel eigen wijze in het leven staat. Dat ieder mens uniek is en zelf kiest wat zin geeft aan zijn of haar leven. De keuze om zelf te bepalen wat betekenis geeft aan die leefwereld én de ruimte om deze ook als zodanig in te richten, is elementair voor wat LuciVer 'goed leven' noemt. Het met anderen leven en genieten en het leven delen in het ontmoeten van anderen, draagt daar onmiskenbaar aan bij.

Goede zorg- en dienstverlening vinden we vanzelfsprekend bij LuciVer. Maar vanuit onze passie voor goed leven willen we meer bieden. Onze kernwaarden Passie, Aandacht, Vertrouwen, Inspiratie en Professionaliteit vormen de basis van de zorg- en dienstverlening. Deze kernwaarden bieden medewerkers en vrijwilligers niet alleen houvast maar dragen ook bij aan het behalen van de doelen.

BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

Zvw

Zorgverzekeringswet

Cliënt

Degene die op grond van het indicatiebesluit recht heeft op zorg vanuit de Zorgverzekeringswet in de vorm van zorg in natura of in de vorm van een Persoonsgebonden budget.

Vertegenwoordiger van de cliënt

Degene die namens de cliënt optreedt als deze niet in staat is tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake.

Zorgaanbieder

De door de zorgverzekering gecontracteerde instelling. In dit geval Stichting LuciVer.

Indicatie

De door de wijkverpleegkundige op basis van de professionele normen van de beroepsorganisatie V&VN vastgestelde behoefte aan zorg.

Leveringsovereenkomst

De schriftelijke overeenkomst waarbij de ene partij, LuciVer, zich jegens de andere partij, de cliënt, verbindt tot het leveren van zorg en diensten aan de cliënt. Hierin is minimaal opgenomen de afspraken over de geïndiceerde zorg en de afspraken over de overige diensten door LuciVer aan de cliënt en alsmede de voorwaarden waaronder deze levering plaatsvindt.

Zorgplan

Het document waarin periodiek de afspraken worden vastgelegd betreffende de wijze waarop en de mate waarin LuciVer in overeenstemming met de cliënt zorg verleent, op basis van de geïndiceerde zorg. Het zorgplan maakt deel uit van de overeenkomst. Het zorgplan is onderdeel van het digitale cliëntendossier.

Persoonsgebonden budget

Een budget waarmee de cliënt de aan hem/haar te verlenen zorg kan inkopen, gebaseerd op de Indicatie van deze individuele cliënt en toegekend door de financiële instantie (Zvw)

Zorg in natura

Een van de indicatie afgeleide kostenvergoeding die LuciVer ontvangt ten behoeve van een aan de individuele cliënt te verlenen hoeveelheid zorg.

PARAGRAAF 1 ZORGVERLENING

Artikel 1 Zorg en aanvullende services

1. De zorgaanbieder levert aan de cliënt zorg op basis van de indicatie en het overeen te komen c.q. overeengekomen zorgplan. Een zorgplan wordt alleen opgesteld als er sprake is van indicatie.
2. Indien gewenst levert LuciVer aanvullende services en diensten. De cliënt wordt nader geïnformeerd over de mogelijkheden en kosten.
3. LuciVer biedt verantwoorde zorg die doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht wordt verleend en die voldoet aan door LuciVer vastgestelde kwaliteitseisen.

Artikel 2 Vertegenwoordiging

1. De cliënt machtigt schriftelijk, binnen een maand na het aangaan van deze overeenkomst, een persoon om hem te vertegenwoordigen in situaties waarin hijzelf niet of onvoldoende in staat zal zijn om zijn belangen van materiële of immateriële aard te behartigen.
2. Het eerste lid is niet van toepassing indien en voor zover de cliënt een wettelijk vertegenwoordiger (curator, bewindvoerder of mentor) heeft.
3. Indien de cliënt zelf, toen hij nog wilsbekwaam was, geen vertegenwoordiger heeft aangewezen en er geen mentor of curator is aangesteld, dan kan de echtgenoot/levensgezel als vertegenwoordiger optreden. Ontbreekt een echtgenoot/levensgezel of wenst deze niet als zodanig op te treden dan treedt een ouder, kind, broer of zus van de cliënt als vertegenwoordiger op. Ontbreken deze of wensen zij niet als zodanig op te treden dan zal LuciVer de familie verzoeken om de kantonrechter een mentor aan te laten stellen. Indien er geen familie is of zij dit niet wenst te doen, dan kan LuciVer zelf een verzoek indienen om een mentor aan te laten stellen.

Artikel 3 Informatie

1. LuciVer informeert de cliënt regelmatig over zowel de algemene gang van zaken met betrekking tot de zorgverlening, als over de specifieke zaken die in het zorgplan zijn vastgelegd. De informatieverstrekking vindt tijdig en in begrijpelijke taal plaats.
2. LuciVer informeert de cliënt over het doel van (de onderdelen van) het zorgplan, over gevolgen en risico's van voorgestelde behandeling en verzorging en over eventuele alternatieven. Desgevraagd stelt LuciVer de informatie op schrift.
3. De cliënt zal naar vermogen meewerken aan de totstandkoming van een adequaat zorgplan en verstrekt hiertoe de benodigde informatie.

Artikel 4 Zorgplan en toestemming

1. Zo spoedig mogelijk, binnen 5 werkdagen wordt er een voorlopig zorgplan opgesteld. Uiterlijk binnen zes weken na aanvang van de zorglevering is een definitief individueel zorgplan opgesteld.
2. In het zorgplan wordt vastgelegd:
 - ondersteuningsvragen, zorgproblemen en verpleegkundige diagnoses;
 - beoogde resultaten/doelen;
 - gedelegeerde werkzaamheden en opdrachten van andere disciplines;

- interventies en andere handelingen (aard, omvang, plaats en duur);
 - de termijn waarbinnen een resultaat/doel behaald moet zijn;
 - hoe nagegaan wordt of het resultaat/doel behaald is;
 - wie (de onderdelen) van het zorgplan uitvoert;
 - of er sprake is van mantelzorg en welke afspraken er zijn gemaakt met de mantelzorger(s); evenals de hulp die de mantelzorger(s) aanvullend op de door de zorgaanbieder verleende zorg kan en wil bieden;
 - (indien van toepassing) hoe nazorg en overdrachtzorg wordt geregeld, waaruit tenminste moet blijken op welke termijn deze afspraken gemaakt worden en welke afspraken er met de verzekerde gemaakt worden. Dit geldt zeker bij ontslag uit zorg en in het bijzonder bij verzekerden die geen of maar gedeeltelijk eigen regie kunnen voeren;
 - (indien van toepassing) of bij overdracht van zorg of de zorgaanbieder of de verzekerde zelf de nazorg wil regelen.
2. Het zorgplan komt in overleg met en met instemming van de cliënt tot stand. Door in te stemmen met het zorgplan geeft de cliënt toestemming voor de uitvoering van de (be)handelingen die deel uitmaken van het zorgplan.
 3. Het zorgplan wordt ten minste één maal per jaar of zoveel vaker als nodig is, afhankelijk van de zorg van de cliënt, geëvalueerd op initiatief van de cliënt of de zorgaanbieder en kan zo nodig worden gewijzigd op basis van overeenstemming tussen cliënt en zorgaanbieder. Bij een herindicatie vindt in elk geval een evaluatie en eventuele aanpassing van het zorgplan plaats.

Artikel 5 Toestemming in bijzondere situaties

1. In een noodsituatie kan een handeling zonder toestemming van de cliënt worden verricht, indien:
 - deze niet in staat is de toestemming tijdig te verlenen;
 - evenmin de toestemming van zijn vertegenwoordiger kan worden verkregen; *en*
 - onmiddellijk tot deze handeling moet worden overgegaan om kennelijk ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.
2. Indien de wilsonbekwame cliënt zich verzet tegen een behandeling waarvoor de vertegenwoordiger toestemming heeft gegeven, mag de behandeling alleen worden uitgevoerd als dat nodig is om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.
3. LuciVer zal een schriftelijke wilsverklaring van de cliënt, waarin het verzoek is opgenomen om een bepaalde handeling niet uit te voeren of te staken, in principe opvolgen.

Artikel 6 Inzage, bewaren en vernietigen van gegevens

1. De cliënt heeft het recht op inzage in zijn gegevens, alsmede het recht op afschrift, aanvulling, correctie, afscherming, vernietiging en verwijdering van zijn gegevens.
2. Het verstrekken van persoonsgegevens aan degenen die niet direct bij de zorgverlening zijn betrokken gebeurt alleen vanuit wettelijke verplichtingen dan wel aan betrokken organisaties in het belang van de bedrijfsvoering en kwaliteitsonderzoek. Voor alle andere situaties geldt dat voor het geven van inzage in of het verstrekken van persoonsgegevens aan derden uitdrukkelijke en gerichte toestemming van de cliënt noodzakelijk is.
3. De Inspecteur voor de Gezondheidszorg of diens vervanger is gerechtigd het cliëntendossier in te zien en geanonimiseerde gegevens te gebruiken ten behoeve van het inspectiebezoek. De

zorgverzekering is gerechtigd het cliëntdossier in te zien beperkt tot de toetsing op rechtmatigheid van de verleende zorgverlening.

4. LuciVer bewaart de gegevens betreffende de geneeskundige behandeling en de samenhangende gegevens in het kader van de verpleging en verzorging die de cliënt van LuciVer ontvangt (de zogenaamde aanpalende handelingen) gedurende 15 jaar, tenzij de hulpverlener vindt dat er redenen zijn om ze langer te bewaren.
5. 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.
6. LuciVer en haar medewerkers hebben de plicht tot geheimhouding van alle zaken betreffende de cliënt die hen uit hoofde van hun functie ter kennis zijn gekomen en waarvan zij weten of redelijkerwijs kunnen vermoeden dat zij tot geheimhouding daarvan zijn gehouden.

Artikel 7 Uitvoering zorg- en dienstverlening

1. De zorg- en dienstverlening worden uitgevoerd door aantoonbaar bekwame en/of gekwalificeerde medewerkers.
2. LuciVer hecht grote waarde aan de kwaliteit van zorg- en dienstverlening en investeert dan ook in de kwaliteit van toekomstige zorgmedewerkers. LuciVer is een erkend leerbedrijf hetgeen inhoudt dat stagiaires en leerlingen werkzaam zijn in de zorg- en dienstverlening, dit echter enkel onder begeleiding van bekwame en/of gekwalificeerde medewerkers.

PARAGRAAF 2 AANVULLENDE BEPALINGEN

Artikel 8 Kosten

1. De cliënt verklaart voldoende te zijn geïnformeerd over de eigen kosten die hij/zij verschuldigd is ter zake aanvullende zorg en diensten (buiten de indicatie vallend).
2. Indien de cliënt voor beperkte tijd geen zorg of diensten wenst te ontvangen, dient de cliënt dit uiterlijk 24 uur van tevoren te melden aan de zorgaanbieder. Bij niet-tijdige afmelding worden bij de cliënt de kosten van de betreffende zorg en diensten in rekening gebracht, tenzij de cliënt kan aantonen dat hij als gevolg van een overmachtsituatie niet in staat was zich tijdig af te melden. Deze vordering omvat de kosten van de betreffende zorg en diensten, overeenkomstig het geldende maximale NZa-tarief, alsmede de kosten van de administratieve werkzaamheden die verband houden met deze vordering.

Artikel 9 Aansprakelijkheid

1. LuciVer is aansprakelijk voor schade die de cliënt lijdt als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van LuciVer in de uitvoering van deze leveringsovereenkomst welzijn, zorg en wonen.
2. De cliënt is aansprakelijk voor schade die LuciVer lijdt als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van de cliënt in de uitvoering van deze leveringsovereenkomst welzijn, zorg en wonen.
3. Als er tevens door anderen dan LuciVer zorg op grond van de Zorgverzekeringswet wordt geleverd en LuciVer als gevolg van een tekortkoming van deze anderen niet of niet voldoende in staat is de leverings-overeenkomst zorg uit te voeren, dan is LuciVer gerechtigd met inachtneming van artikel 15 lid 3 de overeenkomst op te zeggen.

Artikel 10 Werkklimaat

1. De cliënt verschaft de zorgverlener een goed werkklimaat. Een werkklimaat waar met respect en aandacht met elkaar wordt omgegaan. Dit betekent ook een werkklimaat waarin gewerkt wordt met deugdelijke en veilige materialen. De eisen waaraan een werkplek moet voldoen zijn door de Arbodienst vastgelegd in het Convenant Arbeidsomstandigheden Thuiszorg. Een medewerker van de thuiszorg inventariseert daarom samen met u welke hulpmiddelen nodig zijn en of deze aan de gestelde eisen voldoen. Er wordt gewerkt volgens vastgestelde werkwijzen en richtlijnen. Dat betekent dat medewerkers in sommige situaties beschermende materialen, zoals handschoenen dragen.

Artikel 11 Toegang tot de woning en personenalarmering

1. De cliënt is verantwoordelijk voor de toegang tot de woning. Indien cliënt de toegang niet zelf kan verlenen dient er een alternatief te zijn zoals, mantelzorger of sleutelkluisje met code. De code wordt in het digitale dossier van de cliënt opgeslagen.
2. Cliënt kan bij LuciVer een abonnement afsluiten voor opvolging van personenalarmering. LuciVer werkt hierin samen met andere partijen die het alarmeringssysteem plaatsen.

Artikel 12 Klachten en geschillen

1. Het is mogelijk dat wanneer de zorgverlening niet naar wens verloopt de klacht te bespreken met degene waarover u een klacht heeft. Indien een gesprek met de betrokkene(n) geen oplossing brengt, kunt contact worden opgenomen met de teamleider thuiszorg. Indien dat niet de voorkeur heeft van de cliënt of wanneer dit niet lukt of daar ondersteuning bij gewenst is, kan een gesprek worden aangaan met de cliëntvertrouwenspersoon. De naam en adresgegevens van de cliëntvertrouwenspersoon staan op de website van LuciVer. Klachten over de uitvoering van deze overeenkomst en andere klachten worden behandeld overeenkomstig de klachtenregeling van de Stichting Klachtenregeling Gezondheidsregio Nijmegen (SKGN).
2. De cliënt en LuciVer kunnen het geschil over de uitvoering van deze overeenkomst daarnaast ten allen tijde voorleggen aan de bevoegde rechter.

Artikel 13 Aansprakelijkheid

1. LuciVer is verzekerd tegen materiële schade die door een medewerker bij u wordt veroorzaakt. Als er zich een gebeurtenis voordoet die tot aansprakelijkheid van LuciVer leidt, kunt u een aanvraag tot schadevergoeding indienen. Per schademelding heeft u een eigen risico van 75 euro. LuciVer is slechts verplicht de schade te vergoeden tot ten hoogste het bedrag dat de verzekering uitkeert.
2. LuciVer kan niet aansprakelijk gesteld worden voor:
 - calamiteiten zoals rampen, brand, overstromingen of extreme weersomstandigheden, waardoor de zorgverlening niet mogelijk is;
 - de schade die is ontstaan door verlies, misbruik of diefstal van goederen, geld of pinpas welke door u, hoewel deze binnen daarvoor geldende afspraken binnen LuciVer niet aan medewerkers verstrekt mogen worden, toch aan onze medewerkers zijn toevertrouwd;

Artikel 14 Aanvulling en/of wijziging overeenkomst

1. Deze overeenkomst kan worden aangevuld en/of gewijzigd op initiatief van de cliënt of op initiatief van LuciVer. Een aanvulling of wijziging is mogelijk indien daarover overeenstemming is bereikt tussen cliënt en zorgaanbieder. Overeengekomen aanvullingen/wijzigingen worden met vermelding van de datum van inwerkingtreding als bijlage aan deze overeenkomst gehecht. Een bijlage is alleen rechtsgeldig wanneer deze is ondertekend door beide partijen.
2. Daarnaast kan een aanvulling / wijziging door verandering in wet- en regelgeving worden bepaald en in een bijlage worden opgenomen.

LuciVer informeert de cliënt zo spoedig mogelijk over de wijzigingen en legt deze vast in een aan deze overeenkomst te hechten bijlage.

Artikel 15 Nieuwe indicatie

1. Indien de zorgvraag van de cliënt zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat LuciVer 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 wijkverpleegkundige in een nieuw indicatie gesprek met de cliënt een nieuwe (her)indicatie bepalen.

Artikel 16 Beëindiging overeenkomst; opzegging

1. De overeenkomst wordt beëindigd:
 - a. door het aflopen van de afgegeven indicatie;
 - b. door overlijden van de cliënt;
 - c. bij wederzijds goedvinden;
 - d. op het moment dat de cliënt niet meer woonachtig is in het werkgebied van LuciVer;
 - e. na opzegging van de overeenkomst door de cliënt of LuciVer.
2. LuciVer kan de overeenkomst in afwijking van het bepaalde in artikel 14.1 eenzijdig opzeggen:
 - a. indien de zorgvraag van de cliënt zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat van LuciVer redelijkerwijs niet verwacht kan worden dat LuciVer de zorg verleent die voldoet aan de omschrijving genoemd in artikel 1.3;
 - b. indien en voor zover wettelijke bepalingen dat noodzakelijk maken is LuciVer gerechtigd de overeenkomst dienovereenkomstig op te zeggen vanwege gewichtige redenen zoals:
 - verplichtingen die op grond van de afspraken niet of niet tijdig worden nagekomen
 - het ontbreken van een juiste en geldige indicatie
 - de arbeidsomstandigheden dusdanig zijn dat het (verder) verlenen van zorg of diensten niet (meer) van medewerkers verwacht mag worden. Dit is onder meer het geval indien u of uw huisgenoten zich schuldig maakt aan discriminatie, buitensporig alcohol- of drugsgebruik, (dreiging met) geweld, dwang, gevaarlijke huisdieren of (seksuele) intimidatie. Dit geldt ook indien er sprake is van slechte hygiënische omstandigheden of niet voldaan wordt aan de noodzakelijke arbeidsomstandigheden (artikel 10.1).
2. Indien wordt opgezegd op grond van het tweede lid, sub a of b, zal LuciVer slechts overgaan tot opzegging nadat zij de gronden waarop de voorgenomen opzegging stoelt met de cliënt besproken heeft en er naar een alternatief is gezocht.
4.
 - a. De cliënt kan de overeenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van een maand welke ingaat op de datum van opzegging.
 - b. Indien de cliënt een appartement bewoont in een wooncomplex waaraan Stichting LuciVer als zorgaanbieder verbonden is, kan de cliënt alleen om gewichtige redenen de overeenkomst opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van een maand welke ingaat op de datum van opzegging.

Artikel 17 Duur

Deze overeenkomst verbindt partijen met ingang van datum van ondertekening overeenkomst en wordt aangegaan c.q. voortgezet voor de duur van de termijn die in de indicatie vermeld staat.

Artikel 18 Informatie

LuciVer verstrekt de cliënt duidelijke en tijdige informatie betreffende de

- medezeggenschap;
- klachtenregeling;
- beleid betreffende levensbeschouwelijke vraagstukken;
- inzet van vrijwilligers;
- inzet van stagiaires;
- instructies bij calamiteiten;
- mogelijkheden tot aanvullende services en diensten en bijkomende kosten;
- en andere voor de cliënt relevante onderwerpen.

GEGEVENS LUCIVER

Stichting LuciVer
Leemweg 134, 6603 AM Wijchen
024-6413141
www.luciver.nl

IBAN: NL 84 RABO 0158615174
BIC: RABONL2U
KvK.nr: 41055319
Btw.nr.: 004963702B01