



Algemene voorwaarden

Samen Minder Zorgen

Inhoud

1. Algemeen	2
2. Informatie	3
3. Totstandkoming van de overeenkomst	3
4. Zorgplan	3
5. Privacy	4
6. Kwaliteit en veiligheid	5
7. Verplichtingen van de cliënt	6
8. Betaling	7
9. Beëindiging van de overeenkomst	7
10. Overige	8

1. Algemeen

ARTIKEL 1 - Definities

Cliënt: de natuurlijke persoon die zorg afneemt bij een zorgaanbieder of zorgondersteuner.

Vertegenwoordiger: de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt of, indien er geen wettelijke vertegenwoordiger is, de natuurlijke persoon die door de cliënt persoonlijk is gemachtigd in zijn plaats op te treden.

Zorgaanbieder: rechtspersoon die zorg verleent, gefinancierd op grond van: -de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ), -Zorgverzekeringswet (ZVW), -Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO), of de -Wet Langdurige Zorg (WLZ) al dan niet in combinatie met particulier gefinancierde zorg en/of aanvullende diensten.

Zorgondersteuner samizo: persoon die uit naam van Samen Minder Zorgen zorg verleent, gefinancierd via de cliënt door een zorgaanbieder, of in combinatie met particulier gefinancierde zorg.

Indicatiebesluit: het besluit van een indicatieorgaan waarbij is vastgelegd of en zo ja, naar welke aard, omvang en duur een zorgvrager in aanmerking komt voor een zorgaanspraak op grond van de AWBZ.

Incident: ieder niet beoogd of onvoorzien voorval in het zorgproces met direct of op termijn merkbare gevolgen voor de cliënt.

ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de cliënt en de zorgondersteuner gesloten overeenkomst.
2. Deze algemene voorwaarden treden niet in de plaats van wettelijke regelingen.

ARTIKEL 3 - Bekendmaking algemene voorwaarden

1. De zorgondersteuner plaatst de algemene voorwaarden op de website.
2. Op verzoek van de cliënt licht de zorgondersteuner de algemene voorwaarden mondeling toe.

ARTIKEL 4 - Afwijking van de algemene voorwaarden

De zorgondersteuner kan niet afwijken van deze algemene voorwaarden, tenzij dat uitdrukkelijk is overeengekomen met de cliënt en de afwijking niet in diens nadeel is. Afwijkingen dienen schriftelijk te zijn overeengekomen.

ARTIKEL 5 - Duidelijke informatie

1. Steeds als de zorgondersteuner de cliënt informatie verschaft, doet zij dit op een voor de cliënt geschikt niveau en vergewist zij zich ervan dat de cliënt de informatie heeft begrepen.
2. Als de zorgondersteuner de informatie elektronisch verschaft, vergewist zij zich ervan of de cliënt deze informatie kan ontvangen.
3. Indien het belang van de cliënt dit vereist, dient de zorgondersteuner de betreffende informatie te verstrekken aan de vertegenwoordiger van de cliënt.
4. De zorgondersteuner zorgt ervoor dat de cliënt of diens vertegenwoordiger gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoende geïnformeerd blijft over voor hem of haar relevante aangelegenheden aangaande de uitvoering van de overeenkomst.

ARTIKEL 6 - Bevoegdheden van de vertegenwoordiger

De vertegenwoordiger treedt in de rechten en plichten van de cliënt uit hoofde van deze algemene voorwaarden voor zover de cliënt wilsonbekwaam is en voor zover de vertegenwoordiger hiertoe is gemachtigd op grond van de wet of de persoonlijke schriftelijke machtiging door de cliënt.

2. Informatie

ARTIKEL 7 - De intake

1. Voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst biedt de zorgondersteuner de cliënt informatie aan, of verwijst de client naar de website, over tenminste de volgende punten:
 - a. de vormen van zorg die de zorgondersteuner kan bieden,
 - b. de procedure rond het invullen en opstellen van een zorgplan;
 - c. de zorg en/of diensten die de cliënt al dan niet zelf moet betalen en de keuzemogelijkheid om van die zorg en/of diensten al dan niet gebruik te maken;
 - d. de mate waarin de zorgondersteuner gebruik maakt van de diensten van vrijwilligers;
 - e. sleutelbeheer;
 - f. de bereikbaarheid van samen minder zorgen in geval van een noodsituatie;
 - g. waar de cliënt aan moet voldoen om de zorgverleners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van de zorgondersteuner in staat te stellen te werken conform de regelgeving met betrekking tot arbeidsomstandigheden;
 - h. de mogelijkheid om wensen van de cliënt te honoreren;
 - i. de klachtenregeling;
 - j. deze algemene voorwaarden;
 - k. het privacybeleid;
 - l. het medicatiebeleid.

2. Tijdens het intakegesprek gaat de zorgondersteuner na of de cliënt de informatie heeft begrepen. Tijdens het gesprek of zo spoedig mogelijk daarna maakt de cliënt aan de zorgondersteuner zijn keuzes kenbaar met betrekking tot de besproken punten.

3. Totstandkoming overeenkomst

ARTIKEL 8 - Totstandkoming overeenkomst

1. De zorgondersteuner doet op basis van de intake een aanbod aan de cliënt waarin de te leveren zorg en alle te leveren diensten nauwkeurig zijn beschreven in het zorgplan.
2. De overeenkomst komt tot stand wanneer de cliënt het aanbod van de zorgondersteuner aanvaardt. Ter bevestiging hiervan ondertekenen de zorgondersteuner en de cliënt het zorgplan.

4. Zorg- en Ondersteuningsplan

ARTIKEL 9 - Totstandkoming van het zorgplan

1. De zorgondersteuner stelt in samenspraak met de cliënt een zorgplan op. De zorgondersteuner biedt de cliënt ondersteuning aan bij het overleg over het zorgplan.
2. Uiterlijk zes weken na aanvang van de zorgverlening legt de zorgondersteuner het overeenkomstig opgestelde zorgplan ter instemming voor aan de cliënt.
3. Het zorgplan wordt van kracht na instemming van de cliënt. De zorgaanbieder en de cliënt ondertekenen het zorgplan. Het ondertekende zorgplan blijft gedurende de looptijd van de overeenkomst ter beschikking van de cliënt.
4. Evaluatiemomenten worden mondeling onderling uitgevoerd waarbij gecheckt wordt of de gewenste zorg geleverd wordt en de samenwerking naar tevredenheid verloopt.

ARTIKEL 10 - Doel en inhoud van het zorgplan

1. Het zorgplan heeft tot doel de kwaliteit van leven van de cliënt te ondersteunen en sluit zoveel mogelijk aan bij diens persoonlijke wensen en mogelijkheden.
2. Het zorgplan beschrijft de gezondheidssituatie van de cliënt ten gevolge van diens beperkingen, de prognoses daarvan en de daarmee samenhangende risico's voor diens gezondheid en welzijn, de met de cliënt afgesproken vormen van zorg en, indien er sprake is van geneeskundige handelingen, de uit te voeren verrichtingen.
3. In het zorgplan wordt in ieder geval vastgelegd:
 - welke disciplines betrokken zijn en welke zorg zij verlenen, en op welke momenten of met welke regelmaat zij aanwezig zijn;
 - wie binnen de organisatie van de zorgondersteuner het vaste aanspreekpunt is voor de cliënt;
 - welke familieleden van de cliënt of anderen bij de zorgverlening worden betrokken of over de zorgverlening worden geïnformeerd en hoe en door wie dat plaatsvindt;
 - welke doelen nagestreefd worden waarin beschreven wordt wat de noodzaak is van de zorg.
 - welke levensdomeinen aandacht nodig hebben en wat daarnaast goed gaat.

ARTIKEL 11 - Naleving van het zorgplan

1. De zorgondersteuner voert de zorg uit volgens de uitleg in het zorgplan.
2. Als de zorgondersteuner de afgesproken zorg niet conform het zorgplan kan verlenen, stelt de zorgondersteuner de cliënt daarvan meteen in kennis. Als de cliënt de afgesproken zorg niet conform het zorgplan kan ontvangen, stelt de cliënt de zorgondersteuner daarvan meteen in kennis.

3. Het zorgplan wordt regelmatig in samenspraak met de cliënt geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. De cliënt kan gemotiveerd verzoeken om tussentijdse evaluatie. De evaluatie en de bijstellingen worden schriftelijk vastgelegd.
4. Indien tussentijds afwijking van het zorgplan noodzakelijk is, is toestemming van de cliënt vereist, tenzij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt, omdat afwijking van het zorgplan kennelijk nodig is teneinde ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.
5. De zorgondersteuner informeert individuele zorgverleners over de afspraken die zijn gemaakt in het zorgplan en stelt de cliënt hiervan op de hoogte.
6. Als de cliënt voor een bepaalde periode of bepaald moment geen zorg of diensten wenst te ontvangen, meldt de cliënt dit op tijd aan de zorgondersteuner. Doet hij dit niet, dan kan de zorgondersteuner kosten in rekening brengen aan de cliënt, tenzij de cliënt kan aantonen dat hij als gevolg van overmacht niet in staat was zich tijdig af te melden.

5. Privacy

ARTIKEL 12 - Algemeen

1. Voor de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens geldt onverkort hetgeen is bepaald in de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
2. Voor zover de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens vallen onder de artikelen 7:446-7:468 van het Burgerlijk Wetboek, geldt onverkort hetgeen daar is bepaald.

ARTIKEL 13 - Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

1. De zorgondersteuner moet toestemming krijgen van de cliënt:
 - a. als er verrichtingen worden uitgevoerd waarvan redelijkerwijs kan worden verwacht dat die door de cliënt als inbreuk op zijn privacy kunnen worden ervaren en deze kunnen worden geobserveerd door anderen dan de cliënt;
 - b. als er foto's of audiovisuele opnamen worden gemaakt ten behoeve van publicatie.
2. Onder anderen zoals bedoeld in lid 1 sub a wordt niet verstaan:
 - a. degenen van wie de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is;
 - b. de vertegenwoordiger.
3. Indien de zorgondersteuner bij een gesprek of een zorghandeling een zorgverlener in opleiding of stagiaire aanwezig wil laten zijn, moet hij daarvoor toestemming krijgen van de cliënt.

ARTIKEL 14 - Bewaren van gegevens

1. Als de zorgondersteuner zorginhoudelijke gegevens over de cliënt vastlegt, blijven deze gegevens te allen tijde ter beschikking van zowel de zorgondersteuner als de cliënt.
2. Bij beëindiging van de overeenkomst bewaart de zorgondersteuner de gegevens en krijgt de cliënt een kopie als hij dat wil. De zorgondersteuner bepaalt zelf hoe lang de gegevens worden bewaard.

ARTIKEL 15 - Gegevensverstrekking en verlening van inzage door de zorgaanbieder aan derden

1. De zorgondersteuner verstrekt zonder toestemming van de cliënt geen gegevens over de cliënt aan derden, behalve ter voldoening aan een wettelijke verplichting.
2. Onder derden als bedoeld in het eerste lid wordt niet verstaan:
 - a. degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de overeenkomst voor zover de verstrekking van gegevens en inzage noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden;
 - b. de vertegenwoordiger voor zover de verstrekking van gegevens noodzakelijk is voor de uitoefening van zijn taken.

3. Na overlijden geeft de zorgondersteuner desgevraagd inzage in de zorginhoudelijke gegevens aan de nabestaanden voor zover de cliënt daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven of toestemming mag worden verondersteld.
4. De zorgondersteuner instrueert individuele zorgverleners over hun geheimhoudingsplicht en stelt de cliënt hiervan op de hoogte.

6. Kwaliteit en veiligheid

ARTIKEL 16 - Zorg

De zorgondersteuner zorgt voor continuïteit van de totale gewenste zorg.

ARTIKEL 17 - Veiligheid

De zorgondersteuner maakt gebruik van deugdelijk materiaal.

De zorgondersteuner werkt samen met instanties en organisaties die gedegen zorgmaterialen leveren en verantwoorde zorg geven.

ARTIKEL 18 - Afstemming cliënt - meerdere zorgverleners

A. Binnen de organisatie van de zorgondersteuner

1. Als een cliënt te maken heeft met meerdere zorgverleners zorgt de zorgondersteuner dat alle betrokken zorgverleners:

- a. informatie krijgen en bevroegt worden over relevante gegevens van de cliënt;
- b. afstemming en informatie-uitwisseling realiseren tussen de betrokken zorgverleners met toestemming van de cliënt, waarbij de ervaringen van de cliënt worden meegenomen.

2. De zorgondersteuner zorgt ervoor dat voor de cliënt te allen tijde duidelijk is:

- a. wie voor welke handelingen verantwoordelijk is;
- b. wie het aanspreekpunt is voor vragen van de cliënt, diens vertegenwoordiger en familieleden.

ARTIKEL 19 - Incidenten

1. Zo spoedig mogelijk na een incident informeert de zorgondersteuner de betreffende cliënt over:

- a. de aard en de oorzaak van het incident;
- b. of en welke maatregelen zijn genomen om soortgelijke incidenten te voorkomen.

2. Als een incident gevolgen heeft voor de gezondheidstoestand van de cliënt, bespreekt de zorgondersteuner de voor de aanpak daarvan mogelijke behandelingsalternatieven met de cliënt en maakt afspraken over de aanvang van de gekozen behandeling en het vervolg.

3. De zorgaanbieder verleent adequate zorg teneinde de gevolgen van het incident voor de cliënt te beperken. In geval van spoedeisende zorg betekent dit dat aan het genoemde in lid 2 niet hoeft te worden voldaan.

ARTIKEL 20 - Zorg voor persoonlijke eigendommen

De zorgondersteuner zorgt ervoor dat degenen die onder zijn verantwoordelijkheid betrokken zijn bij de zorg voor de cliënt, zorgvuldig omgaan met diens eigendommen.

7. Verplichtingen van de cliënt

ARTIKEL 21 - Verplichtingen van de cliënt

1. Elke cliënt legitimeert zich voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst en

gedurende de looptijd van de overeenkomst op verzoek van de zorgondersteuner met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs.

2. Bij de intake geeft de cliënt de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon en, indien van toepassing, van de persoon die door de cliënt schriftelijk is gemachtigd in zijn plaats te treden als de cliënt niet meer in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen.

3. De cliënt geeft de zorgondersteuner, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de overeenkomst behoeft, waaronder begrepen informatie over een eventuele wilsverklaring.

4. De cliënt onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van de zorgverleners, andere personen werkzaam bij of in opdracht van de zorgondersteuner en vrijwilligers.

5. De cliënt verleent alle noodzakelijke medewerking om de zorgondersteuner in staat te stellen de zorg te leveren conform regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden.

6. De cliënt moet zorgverleners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van de zorgondersteuner de gelegenheid bieden hun taken uit te voeren zoals vastgelegd in het zorgplan of in het kader van veiligheid.

7. De cliënt moet met bekwame spoed melding maken van de door hem geconstateerde schade.

8. Betaling

ARTIKEL 22 - Betaling

1. De cliënt is de zorgondersteuner de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen zorg en diensten voor zover deze niet op grond van de AWBZ, WMO, ZIN of de WLZ rechtstreeks door het zorgkantoor, de gemeente, respectievelijk de zorgverzekeraar worden betaald.

2. De zorgondersteuner stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de cliënt de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen.

3. Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald is de zorgondersteuner gerechtigd rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente. De incassokosten worden berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

9. Beëindiging van de overeenkomst

ARTIKEL 23 - Beëindiging overeenkomst

1. De overeenkomst eindigt:

- a. door overlijden van de cliënt;
- b. bij wederzijds goedvinden;
- c. na eenzijdige schriftelijke opzegging van de overeenkomst door de cliënt of de zorgondersteuner, met inachtneming van het bepaalde in artikel 26 ;
- d. van rechtswege als de overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan;
- e. ingeval van ontbinding door de rechter.

ARTIKEL 24 - Opzegging algemeen

1. De cliënt kan de overeenkomst te allen tijde per direct opzeggen.

2. De zorgondersteuner kan de overeenkomst slechts opzeggen met inachtneming van het in artikel 26 bepaalde.

ARTIKEL 25 - Opzegging door de zorgondersteuner

1. De zorgondersteuner kan de overeenkomst uitsluitend opzeggen:

a. als de zorgondersteuner de gewenste zorg niet mag verlenen, omdat de zorgondersteuner geen bevoegdheid heeft voor de specialistische zorg.

In dat geval gelden de volgende vereisten voor opzegging:

1e. de zorgondersteuner neemt een redelijke opzegtermijn in acht;

2e. de zorgondersteuner heeft al bij de intake aan de cliënt duidelijk gemaakt welke vormen van zorg hij wel en niet verleent;

3e. de zorgondersteuner spant zich in om voor de cliënt een passend alternatief te vinden.

b. als de zorg niet langer nodig is. In dat geval neemt de zorgondersteuner een redelijke opzegtermijn in acht;

c. om gewichtige redenen, mits is voldaan aan de volgende voorwaarden:

1e. de zorgondersteuner heeft de gronden waarop de voorgenomen opzegging berust met de cliënt besproken;

2e. de zorgondersteuner heeft de cliënt een passend alternatief aangeboden;

3e. de zorgondersteuner heeft de cliënt gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen;

4e. de zorgondersteuner neemt een redelijke opzegtermijn in acht.

ARTIKEL 26 - Informatie bij beëindiging

Bij beëindiging van de overeenkomst als omschreven in artikel 24 onder b en c vindt een gesprek plaats tussen de cliënt en de zorgondersteuner waarbij de voor de nazorg noodzakelijke instructies aan de orde komen.

Dit gesprek omvat in ieder geval:

- aan welke instantie/zorgverlener door de zorgondersteuner informatie wordt gegeven en welke informatie dit betreft;

- informatie over afspraken die de zorgondersteuner met derden heeft gemaakt met betrekking tot de nazorg. Voor zover nodig worden de instructies schriftelijk meegegeven.

10. Overig

Zorg zonder verblijf is zorg die cliënten in hun eigen woning ontvangen. We noemen dat ook wel zorg thuis of thuiszorg. De eigen woning kan een woning in de wijk zijn, maar ook een aanleunwoning. De cliënt betaalt zelf de huur of hypotheek van zijn woning. Daarnaast kan onder zorg zonder verblijf ook worden verstaan dagopvang in een instelling.

Bekendmaking algemene voorwaarden

Volgens de wet en de daarop gebaseerde jurisprudentie moeten de algemene voorwaarden altijd door of namens degene die het contract aangaat aan de cliënt worden overhandigd.

Sinds een wijziging in het Burgerlijk Wetboek (Boek 6 BW artikel 234) kan onder overhandiging ook worden verstaan het digitaal overhandigen door bijvoorbeeld te verwijzen naar een link op de eigen website.

Het digitaal overhandigen is wel gekoppeld aan een aantal voorwaarden:

- de Algemene Voorwaarden moeten eenvoudig te vinden zijn op de site (bijvoorbeeld op de portal of startpagina);

- de Algemene Voorwaarden moeten beschikbaar worden gesteld in een digitaal formaat dat makkelijk kan worden opgeslagen en ingezien;

- de cliënt moet uitdrukkelijk instemmen met deze wijze van levering.
De eis van uitdrukkelijke instemming moet voorkomen dat een cliënt die geen gebruik kan of wil maken van computers, geen kennis kan nemen van de algemene voorwaarden, omdat die elektronisch ter beschikking zijn gesteld. Als de cliënt niet instemt met digitale overhandiging dan moeten de Algemene Voorwaarden in gedrukte vorm worden overhandigd.

Totstandkoming van de overeenkomst

De overeenkomst wordt individueel met de cliënt afgesloten. Deze overeenkomst wordt ondertekend door de cliënt of diens vertegenwoordiger en de eindverantwoordelijke en eigenaresse van Samen Minder Zorgen; Ada Houben-Groot.

Totstandkoming van het zorgplan

1a. De zorgondersteuner biedt de cliënt ondersteuning aan bij het overleg over het zorgplan. Deze ondersteuning kan uitgevoerd worden door iemand die hiertoe geschikt is binnen de zorgorganisatie.

1b. Het zorgplan moet altijd ter beschikking staan van de cliënt. Bij voorkeur bij de cliënt, maar in sommige situaties is het goed denkbaar dat het zorgplan op een andere plek wordt opgeborgen. In dat geval moet de cliënt wel toegang kunnen krijgen tot het zorgplan.

Doel en inhoud van het zorgplan

1a. Wanneer een cliënt bijvoorbeeld alleen hulp nodig heeft bij doktersbezoeken, zal het zorgplan er een stuk eenvoudiger uitzien dan wanneer een cliënt complexe zorg nodig heeft en van meerdere disciplines gebruik maakt.

1b. Het gaat er niet om welke individuele persoon het zorgplan uitvoert maar om de disciplines. Bijvoorbeeld: wat doet de fysiotherapeut, de thuiszorg, de huisarts, de apotheek en de internist.

Naleving van het zorgplan

Als de zorgondersteuner zich niet aan het zorgplan houdt, kan dit voor de cliënt heel vervelend zijn. De cliënt heeft behoefte aan enige mate van voorspelbaarheid. De mate waarin van de afspraken wordt afgeweken is bepalend voor de redelijkheid van de genoegdoening. Als de zorgondersteuner de fysiotherapie en thuiszorg regelt en coördineert en een cliënt krijgt vervolgens twee weken achter elkaar maar één keer fysiotherapie in plaats van de afgesproken twee keer, zal dat ernstiger zijn dan wanneer de cliënt een keer om 11.00 uur wordt gewassen in plaats van om 9.00 uur. Ook speelt hierbij een rol hoe de cliënt de afwijking ervaart. De manier waarop het wordt gecommuniceerd is dan ook van groot belang. Soms kan een excuus al voldoende zijn waarna men ervan uit mag gaan dat de situatie zal verbeteren.

Bewaren van gegevens

De Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) geeft geen concrete bewaartermijn voor persoonsgegevens. Deze wet regelt dat persoonsgegevens niet langer bewaard mogen worden dan noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of worden gebruikt. De zorgondersteuner bepaalt aan de hand van het doel hoelang de gegevens bewaard moeten worden. Dit is een algemene regel waarvan de uitwerking per situatie kan verschillen.

Gegevensverstrekking en verlening van inzage door de zorgondersteuner aan derden

De regeling is gebaseerd op artikel 7:457 van het Burgerlijk Wetboek (Wgbo) en artikel 8 Wet Bescherming Persoonsgegevens.

1a. Hierin wordt aangegeven dat onder “derden” niet wordt verstaan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de overeenkomst en de vertegenwoordiger. Dit betekent dat de gegevens intern bij de zorgondersteuner niet alleen gebruikt mogen worden ten

behoefte van de individuele zorg aan de betrokken cliënt, maar bijvoorbeeld ook voor interviews, collegiale toetsing, opleiding en interne kwaliteitsbewaking en financiële administratie.

1b. De veronderstelde toestemming bij overlijden is gebaseerd op de jurisprudentie. Indien er geen sprake is van door de patiënt gegeven toestemming voor dossierinzage door een derde, kan het beroepsgeheim na overlijden slechts worden doorbroken als kan worden uitgegaan van veronderstelde toestemming van die patiënt of als de belangen van nabestaanden bij inzage zodanig zwaarwegend zijn dat zij in redelijkheid behoren te worden geplaatst boven het belang dat de geheimhoudingsplicht behoort te beschermen. Voorbeelden uit de jurisprudentie zijn gegevens die nodig zijn bij een levensverzekeringsuitkering of erfreikheidsonderzoek. Daarentegen familieleden die bijvoorbeeld inzage willen omdat, zij ontferd zijn en willen aantonen dat de cliënt ten tijde van het opstellen van het testament wilsonbekwaam was, daarvan kan niet van de veronderstelde toestemming uit worden gegaan.

Verantwoording zorgondersteuner

De zorgondersteuner heeft tegenover de cliënt een verantwoordelijkheid ten aanzien van de zorg die nodig en gewenst is. Voorkomen moet worden dat de cliënt van het kastje naar de muur wordt gestuurd. De zorgondersteuner dient op tijd contact op te nemen met omliggende disciplines indien aanvullende zorg nodig is.

Opzegging door de zorgondersteuner

Op grond van rechterlijke uitspraken blijkt dat opzegging wegens gewichtige redenen onder bijzondere omstandigheden toelaatbaar wordt geacht. Bij de vraag of er voldoende gewichtige redenen zijn, wordt rekening gehouden met de vraag of sprake is van een ernstige mate van bedreiging en/of intimidatie die de situatie onwerkbaar maakt en/of de vertrouwensrelatie onherstelbaar heeft verstoord, dan wel een ernstige verstoring van de dagelijkse gang van zaken die de zorgverlening aan anderen in gevaar brengt. Zowel de handelwijze van de cliënt als die van diens partner/familie jegens de instelling kan van belang zijn.

Ook zal er gekeken worden naar de zorgvuldigheid van handelen door de zorgondersteuner.

Gelet op de praktijk zullen ten aanzien van deze zorgvuldigheid doorgaans de volgende vereisten gelden:

- 1) er dient meerdere malen op verandering van het gedrag gewezen te zijn en deze aanwijzingen dienen bij voorkeur in het zorgplan te worden opgenomen;
- 2) de cliënt (en/of de vertegenwoordiger/familie) moet worden gewezen op de gevolgen van het niet nakomen van de afspraken inzake de verandering van het gedrag;
- 3) er moet sprake zijn van een redelijke opzeggingstermijn;
- 4) door de zorgondersteuner dient medewerking te worden verleend aan het zoeken naar alternatieven en de medische gegevens behoren zo spoedig mogelijk aan de nieuwe zorgverlener te worden overgedragen.