



Adres en telefoonnummer

PSW Centraal Bureau

Bezoekadres Charles de Gaullestraat 21, 6049 HB Roermond

Postadres Postbus 420, 6040 AK Roermond



www.psw.nl | info@psw.nl | 0475 47 44 00

Leveringsvoorwaarden

bij de overeenkomst tussen cliënt en PSW

Voor cliënten Wlz (Wet langdurige zorg)



Onze passie kent geen beperkingen

Inleiding: aan de lezer

Je hebt een indicatie/zorgtoewijzing gekregen van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). Deze indicatie/zorgtoewijzing is op basis van de Wet langdurige zorg (Wlz). Je hebt gekozen voor PSW voor de uitvoering van je begeleidingsvraag en gaat hiervoor een zorg- en dienstverleningsovereenkomst aan met PSW. Op deze overeenkomst zijn, naast de geldende wet- en regelgeving, de leveringsvoorwaarden van toepassing die je in deze folder vindt.

NB: Waar in deze folder "cliënt"/"je" staat, wordt in bepaalde situaties vertegenwoordiger bedoeld. Waar "zorg" staat, kunnen verschillende zorgvormen gelezen worden.

Meer informatie

Om deze folder leesbaar te houden, is niet alle informatie opgenomen. We verwijzen daarom regelmatig naar de website www.psw.nl. Daar staan onder de kop "Over PSW" folders en andere documenten waarin de verschillende regelingen verder beschreven staan. PSW kan ook doorverwijzen naar externe websites. De folders en huisregels waarnaar verwezen wordt in deze folder zijn onderdeel van de leveringsvoorwaarden en zijn ook van toepassing op je zorg- en dienstverleningsovereenkomst.

Als je wilt, kun je een papieren versie opvragen via de medewerkers van PSW of via het Centraal Bureau van PSW (info@psw.nl).

Leveringsvoorwaarden

Wet- en regelgeving en leveringsvoorwaarden

PSW is gehouden aan de wet- en regelgeving die in Nederland geldt. Op de overeenkomst tussen jou en PSW is het Nederlands recht van toepassing. In deze folder vind je de leveringsvoorwaarden van PSW. PSW past deze folder aan bij wijzigingen in de wet- en regelgeving of bij andere ontwikkelingen die vragen om andere voorwaarden. De meest actuele versie van deze folder is altijd te vinden op www.psw.nl.

PSW is lid van de VGN (Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland) en volgt haar richtlijnen en handreikingen.

Begin van de zorg

PSW kan pas beginnen met de zorg wanneer je een geldige indicatie/zorgtoewijzing hebt. PSW kan je vragen deze indicatie/zorgtoewijzing te bezorgen. PSW kijkt samen met jou of PSW passende en goede zorg kan bieden. Het kan zijn dat PSW van mening is dat PSW niet de best passende zorgaanbieder is. We bespreken dit met jou en we kunnen samen kijken of er een andere organisatie is die beter past. De zorg begint dan niet bij PSW.

De Taak

PSW wil zorg van goede kwaliteit leveren. De Taak (de missie/visie van PSW) vormt daarbij het uitgangspunt (zie www.psw.nl). Dit betekent in elk geval:

- de vraag van de mens en zijn of haar gezin is altijd het vertrekpunt; begeleiding is maatwerk in de lokale samenleving;
- medewerkers zijn inlevend, kundig en betrokken; zij tonen eigenaarschap;
- PSW werkt samen met ouders of vertegenwoordigers en het netwerk, en met medewerkers en partners die de visie van PSW delen en met PSW blijven zoeken naar de beste begeleiding;
- stimuleren van kansen en mogelijkheden als motto; op elk niveau, in elke levensfase; PSW werkt mee aan een zo groot mogelijke zelfredzaamheid van mensen, gezinnen en gemeenschappen;
- PSW is betrouwbaar; we doen wat we afspreken.

Het ondersteuningsplan

Om je goede zorg te kunnen bieden, stellen we samen een ondersteuningsplan (OP) op. Hiervoor heeft PSW informatie nodig. PSW geeft aan welke informatie dat is en vraagt je deze aan PSW te bezorgen.

In het ondersteuningsplan wordt de indicatie/zorgtoewijzing uitgewerkt in begeleidingsafspraken en doelen. De begeleidingsafspraken en doelen worden zo vaak als nodig samen met jou geëvalueerd. Deze evaluatie gebeurt minimaal éénmaal per jaar en wordt vastgelegd in de rapportage in het elektronisch cliëntendossier. Ook wordt het ondersteuningsplan éénmaal per jaar bijgewerkt.

Het elektronisch cliëntendossier

PSW maakt een elektronisch cliëntendossier (ECD) voor je aan. Daarin worden het ondersteuningsplan, rapportages en andere belangrijke documenten opgeslagen. Een rapportage is een professioneel verslag dat nodig is voor het leveren van goede zorg. Je kunt jouw dossier (elektronisch) inzien; bij vragen hierover kun je contact opnemen met de begeleider van PSW. Het elektronisch cliëntendossier is eigendom van PSW.

Informatieverstrekking

Om je goede zorg te kunnen bieden, hebben we voldoende informatie over jou nodig. PSW vraagt je alle informatie te delen die belangrijk is voor het bieden van goede zorg. Denk ook aan het doorgeven van wijzigingen, bijvoorbeeld van contactgegevens, van jouw indicatie, van jouw vertegenwoordiger (benoeming of ontslag van een mentor of bewindvoerder) of van jouw medische situatie als deze van belang is voor jouw zorgverlening.

Omgang

PSW, cliënten en vertegenwoordigers gaan met elkaar om volgens de opvattingen van goed fatsoen. Over hoe we graag met elkaar omgaan kun je meer terugvinden in de huisregels. Deze zijn aan je verstrekt en maken onderdeel uit van deze leveringsvoorwaarden.

Ambulante zorg

Wanneer PSW zorg biedt in jouw woning, worden voorwaarden gesteld aan de arbeidsomstandigheden voor de medewerkers. Denk bijvoorbeeld aan een rookvrije omgeving. Hierover maak je met PSW afspraken; deze afspraken worden vastgelegd in jouw ondersteuningsplan.

Zorgtechnologie

PSW kan zorg verlenen door inzet van technologie. Voorbeelden hiervan zijn zorg op afstand via beeldbellen of het inzetten van zorgrobots. Hierover maak je met PSW afspraken; deze afspraken worden vastgelegd in jouw ondersteuningsplan.

Toestemming voor het maken van geluidsopnamen, foto's en video's

Als je een geluidsopname, foto of video wil maken van jouw begeleider, andere cliënten, medewerkers en/of vrijwilligers vraag je hiervoor eerst toestemming aan hen. Jullie bespreken dan ook of de geluidsopname, foto of video voor persoonlijk gebruik is of dat je deze mag delen met anderen.

Andersom doet PSW dit ook naar jou toe, in het kader van jouw privacy: via een toestemmingsformulier kun je aangeven of PSW een foto of video mag gebruiken voor bepaalde doeleinden, zoals recreatie of marketing.

Privacy en gegevensbescherming

Voor de zorg- en dienstverlening verwerkt PSW jouw persoonsgegevens, waaronder ook bijzondere persoonsgegevens (zoals gegevens over jouw gezondheid). Deze persoonsgegevens zijn vertrouwelijk. De verwerking (zoals het vastleggen, opvragen en verstrekken) wordt uitgevoerd binnen de wettelijke kaders van de AVG (Algemene verordening gegevensbescherming). PSW heeft een beleid voor zorgvuldige verwerking en beveiliging van persoonsgegevens.

Over privacy en gegevensbescherming heeft PSW een aparte folder uitgebracht. Daarin staat vermeld welke rechten je als betrokkene hebt en waar je terecht kunt als je problemen of klachten hebt over de verwerking van jouw persoonsgegevens (zie www.psw.nl).

Samenwerking

PSW kan voor de zorg samenwerken met een andere organisatie, bijvoorbeeld met welzijnszorg, onderwijs, thuiszorg, ggz of dagbesteding. Net als bij de zorg die PSW zelf levert, gebeurt dit in overleg met jou. Samenwerking is altijd gericht op beter kunnen antwoorden op jouw vragen. Bij samenwerking met andere organisaties of personen blijven wet- en regelgeving op het gebied van kwaliteit en privacy gelden.

Verandering van locatie

Het kan gebeuren dat PSW vindt dat een andere kamer, woning of dagbestedingslocatie beter voor jou is. Bijvoorbeeld wanneer jouw zorgvraag verandert. Wanneer een verandering nodig lijkt, gaat PSW hierover met jou in gesprek. Je mag jouw wensen en voorkeuren doorgeven. PSW probeert hier zoveel mogelijk rekening mee te houden bij haar uiteindelijke beslissing. Je kunt kennis maken met de nieuwe locatie en PSW zorgt voor een goede overdracht.

Afspraak afzeggen of verzetten

Als je een afspraak met PSW wilt afzeggen of verzetten, vertel ons dat dan zo snel mogelijk (in ieder geval 24 uur van tevoren). Als je een afspraak niet (op tijd) afzegt, mist PSW daardoor inkomsten en je houdt een plek voor een andere cliënt bezet. Wanneer je je herhaaldelijk niet aan de afspraken houdt, kan dit voor PSW een reden zijn om de zorg te beëindigen.

Klachtenregeling

Het kan gebeuren dat de zorg niet volgens verwachting verloopt. Dit kun je in eerste instantie het beste met jouw begeleider bespreken. Als dat gesprek geen oplossing biedt, kun je de vragen of problemen bespreken met de team- of regioleider, de zorgmanager of de cliëntvertrouwenspersoon van PSW. Over de cliëntvertrouwenspersoon is een aparte folder verschenen (zie www.psw.nl).

PSW heeft een klachtenregeling. Over de klachtenregeling voor cliënten is een folder verschenen (zie www.psw.nl). Deze gaat onder andere over de afhandeling van klachten en de rol van de cliëntvertrouwenspersoon, klachtenfunctionaris en klachtencommissie. Cliënten en PSW kunnen zelf de keuze maken een klacht of geschil voor te leggen aan de rechter.

Einde van de zorg

De overeenkomst tussen jou en PSW (inclusief jouw verblijf bij PSW) eindigt onder andere door:

- onderling overleg tussen jou en PSW;
- het aflopen of beëindigen van een geldige indicatie/ zorgtoewijzing;
- het intrekken of wijzigen van de PGB-beschikking door het zorgkantoor, tenzij je (bij wijziging) kunt aantonen dat er nog voldoende budget is;
- jouw verhuizing naar een andere plek buiten PSW;
- een besluit van de rechter, bijvoorbeeld bij gedwongen opname;
- jouw overlijden;
- de situatie waarin PSW geen zorg meer kan of mag verlenen, bijvoorbeeld als de overeenkomst tussen het zorgkantoor en PSW beëindigd wordt of wanneer PSW failliet gaat;
- het opzeggen van de overeenkomst door jou of door PSW.

Opzegging door cliënt

Ben je niet tevreden over de zorg die PSW biedt? Laat het ons weten! We willen graag met jou het gesprek aangaan en afspraken maken hoe het anders kan. Wanneer je ontevreden blijft, kun je de overeenkomst opzeggen, via een e-mail of brief. De opzegtermijn bedraagt één maand, tenzij je met PSW schriftelijk een andere termijn hebt afgesproken.

Opzegging door PSW

Andersom gaat PSW ook met jou in gesprek wanneer de grenzen van zorg door PSW in zicht komen en PSW je geen passende zorg meer kan bieden. Denk bijvoorbeeld aan de situatie waarin je veel medische zorg nodig hebt, die niet door PSW geboden kan worden. Of wanneer er een vertrouwensbreuk is tussen jou en PSW waardoor goede zorgverlening niet meer mogelijk is. Wanneer er zwaarwegende redenen zijn om de zorg te beëindigen, gaat PSW hierover altijd met je in gesprek. Het officiële besluit wordt je schriftelijk meegedeeld. De opzegtermijn bedraagt twee maanden, tenzij onmiddellijke beëindiging van de zorgovereenkomst gerechtvaardigd is.

Als je wilt, kan PSW je ondersteunen bij het zoeken naar een andere zorgaanbieder. PSW houdt zich aan de vaste werkwijze van het zorgkantoor (de uitvoerder van de Wlz). Deze werkwijze staat op de website van Zorgverzekeraars Nederland (www.zn.nl), zoek naar: Voorschrift zorgtoewijzing).

Onvrijwillige zorg

PSW kan onder strikte voorwaarden onvrijwillige zorg leveren. Dat gebeurt alleen als er ernstig nadeel dreigt voor jou als cliënt of voor anderen en er geen andere oplossing mogelijk is. Dit is geregeld in de Wet zorg en dwang. PSW heeft een beleid “Leven in vrijheid” vastgelegd, met een stappenplan om te zorgen dat een besluit over de inzet van onvrijwillige zorg zorgvuldig wordt genomen.

Over het beleid en de uitvoering van “Leven in vrijheid” heeft PSW een aparte folder opgesteld. Daarin staat ook vermeld waar je terecht kunt als je problemen of klachten hebt over “onvrijwillige zorg” (zie www.psw.nl).

Aansprakelijkheid PSW

PSW is aansprakelijk voor eventuele schade die jij als cliënt lijdt als gevolg van tekortschieten door PSW bij het uitvoeren of niet nakomen van de zorg. PSW heeft daarvoor een verzekering afgesloten. PSW is niet aansprakelijk voor fouten of tekortkomingen die PSW niet kunnen worden toegerekend of die het gevolg zijn van overmacht.

Wanneer PSW schadevergoeding moet betalen, is deze beperkt tot de directe schade die is ontstaan en tot het bedrag dat daadwerkelijk door de verzekering van PSW wordt gedekt. PSW is nooit aansprakelijk voor indirecte schade.

Aansprakelijkheid cliënt

Je bent verplicht een verzekering voor wettelijke aansprakelijkheid (WA) af te sluiten.

Werk en dagbesteding: eigendomsrechten

(Kunst)werken die je binnen dagbesteding / begeleid werk van PSW tot stand brengt, blijven (intellectueel) eigendom van PSW.

Kosten zorg- en dienstverlening

In de Wet langdurige zorg (Wlz) is vastgelegd welke kosten vergoed worden. De overheid heeft een eigen bijdrage opgelegd. Je betaalt deze eigen bijdrage rechtstreeks aan het CAK. De hoogte van de eigen bijdrage is afhankelijk van je inkomen en eigen vermogen. Een verdere uitwerking van de kostenverdeling tussen jou en PSW van de dienstverlening door PSW vind je in de folder “Wie betaalt wat?” (zie www.psw.nl).

Bij zorg- en dienstverlening op basis van bijvoorbeeld een Persoongebonden budget (PGB) factureert PSW de kosten aan jou. PSW kan vragen om een vooruitbetaling.

Wijzigen leveringsvoorwaarden

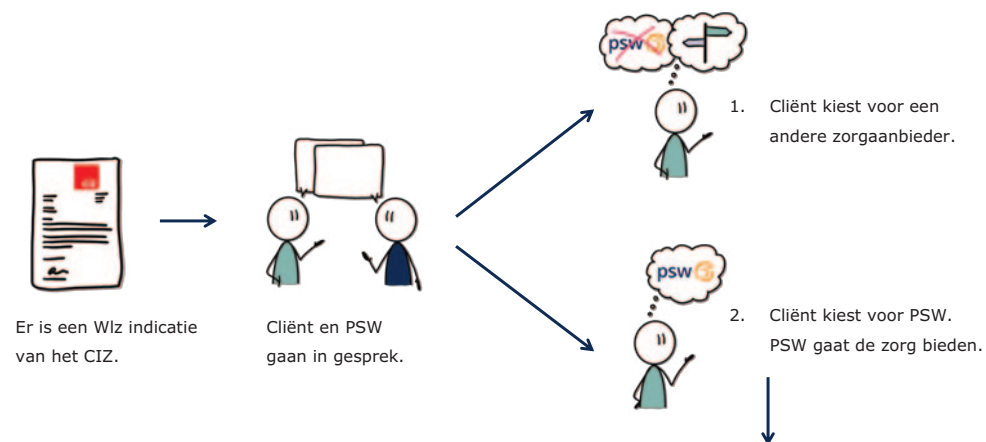
Als PSW de leveringsvoorwaarden wil aanpassen, legt PSW het voorstel tot aanpassing voor aan de centrale cliëntenraad en de centrale ouder- en verwantenraad. Na instemming van de centrale cliëntenraad en de centrale ouder- en verwantenraad kunnen de nieuwe voorwaarden ingaan. De leveringsvoorwaarden mogen niet in strijd zijn met de wet of met de afspraken die PSW heeft gemaakt met het zorgkantoor. Als er toch een verschil is tussen de leveringsvoorwaarden en de wet of afspraken met het zorgkantoor, hebben de wet en afspraken met het zorgkantoor voorrang op de leveringsvoorwaarden.

Vragen?

Heb je na het lezen van deze (of andere) folders of de website nog vragen, dan kun je terecht bij: de afdeling zorgbemiddeling, de begeleider en/of de leidinggevende. Zij zullen jouw vragen zo mogelijk zelf beantwoorden of je ondersteunen bij het vinden van een passend antwoord binnen of buiten PSW.

Leveringsvoorwaarden Wet langdurige zorg

Samenvatting in beeld - details en nuance staan in de folder

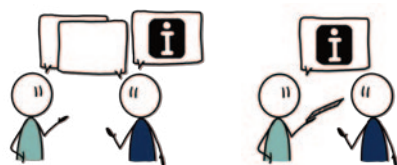


De cliënt en PSW gaan de zorg starten

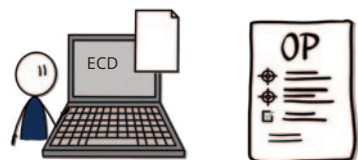
We maken samen afspraken.



PSW gaat de zorg bieden, we maken samen afspraken.



PSW geeft en vraagt informatie die nodig is om goede zorg te kunnen bieden. De cliënt en/of vertegenwoordiger geeft deze informatie.



Cliëntinformatie wordt verwerkt in het elektronisch cliëntdossier (ECD) en het ondersteuningsplan (OP).



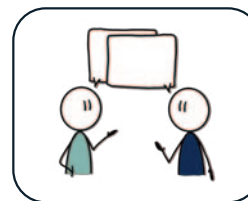
Afspraken worden gemaakt met DE TAAK van PSW als basis. We blijven hierover met elkaar praten.

Voorbeelden van afspraken:



De cliënt en PSW gaan de zorg stoppen

Hier kunnen verschillende redenen voor zijn, bijvoorbeeld:



De cliënt en PSW willen beiden de zorg stoppen.



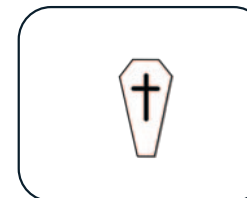
De cliënt wil de zorg stoppen.



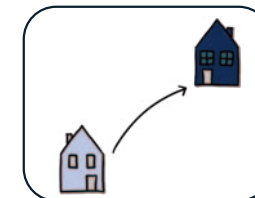
PSW wil de zorg stoppen.



De indicatie stopt.



De cliënt is overleden.



De cliënt verhuist.