



Reglement Zorg StEM

Versie mei 2020

VOORAF

Voor het gebruiksgemak volgt hieronder eerst een korte samenvatting. In de volgende pagina's zijn de voorwaarden uitgebreid weergegeven.

De Stichting Exploitatie Max (StEM) hanteert in het Reglement Zorg StEM de algemene leveringsvoorwaarden van zorgaanbieder Lister waarmee StEM een raamovereenkomst heeft gesloten voor het afnemen van zorg ten behoeve van de bewoners van StEM. Onderstaand zijn weergegeven de algemene voorwaarden zoals die door Lister zijn geformuleerd, aangepast aan de woonsituatie in MAX.

SAMENVATTING

van de relatie tussen StEM, bewoners en de dienstverlener Lister

U kunt bij StEM beschermd wonen, wanneer u een beschikking Beschermd Thuis hebt binnen een PGB, via de Regionale Toegang van de gemeente Utrecht (dat is het loket voor de WMO van de gemeente) en een woonzorgovereenkomst hebt gesloten met StEM.

Na deze toelating hebben u, StEM en Lister rechten en plichten tegenover elkaar.

De rechten en plichten tussen u en StEM staan in de woonzorgovereenkomst, in de Zorgvisie, het Huishoudelijk Reglement StEM en in het Reglement Wonen StEM. De rechten en plichten tussen u en Lister binnen StEM staan in het onderstaand Reglement Zorg StEM. Daarnaast sluit Lister ook apart met u een zorgovereenkomst af, waarin staat wat Lister van u verwacht en wat u van Lister kunt verwachten op het gebied van de zorgverlening en zorgvraag. Aan deze overeenkomst zijn de Algemene leveringsvoorwaarden van Lister verbonden. Deze zijn te vinden op de website.

Lister biedt u, op basis van de tussen Lister en StEM gesloten overeenkomst, gekwalificeerde en deskundige begeleiding zodat u naar tevredenheid een zo zelfstandig mogelijk leven kunt leiden.

U verleent medewerking en verstrekt informatie die nodig is om deze zorgverlening goed te laten verlopen.

Algemene voorwaarden levering diensten aan bewoners van StEM door Lister

Deze algemene voorwaarden fungeren als basisdocument voor de woonzorgovereenkomst.

Het doel van deze voorwaarden is dat u bij de zorgverlening op de hoogte bent van de algemene voorwaarden "Algemene leveringsvoorwaarden Lister".

Algemeen, diensten, begripsbepaling

Artikel 1

1.1 Algemeen

De Regionale Instelling voor Beschermd Wonen (RIBW) Lister is een door het ministerie van volksgezondheid, welzijn en sport (VWS) toegelaten instelling. Lister biedt begeleiding aan mensen met psychosociale, psychiatrische en/of verslavingsproblemen. De begeleiding is herstelondersteunend en draagt bij aan de kwaliteit van leven en de tevredenheid van de cliënt. U komt alleen voor deze begeleiding in aanmerking als u daarvoor een toekenning heeft vanuit de Wlz of de WMO (in dit project in de vorm van een PGB).

Doel is dat de bewoners van StEM met steun van Lister naar tevredenheid een eigen leven kunnen opbouwen en leiden.

1.2 Begripsbepaling

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- Lister is een instelling voor begeleiding en ondersteuning met psychosociale, psychiatrische en/of verslavingsproblemen, gevestigd te Utrecht;
- Diensten: alle vormen van zorgverlening geleverd door of via Lister;
- Medewerker: een persoon in dienst van Lister;
- Begeleider: medewerker van Lister die op een bepaalde bewoner gerichte zorg verleent;
- Cliënt: een bewoner van StEM die diensten afneemt van Lister;
- Locatiehoofd: degene die leiding geeft aan medewerkers;
- Bewoner: de persoon die met StEM een woonzorgovereenkomst heeft afgesloten.

Toewijzing, wijziging of beëindiging van de begeleiding en/of wonen

Artikel 2

2.1 Toewijzing van de begeleiding, het verblijf en herindicatie

Voor alle begeleiding c.q. diensten en functies die Lister biedt aan cliënten van StEM is een geldige beschikking Beschermd Thuis van de WMO Utrecht nodig. Deze indicatie/ beschikking wordt afgegeven door de Regionale Toegang Gemeente Utrecht. De indicatiesteller is na beoordeling van de situatie, bevoegd om de aard en de omvang van de benodigde zorgverlening vast te stellen. De indicatiesteller vermeldt in het indicatiebesluit de geldigheidsduur van de indicatie. Indien u na de geldigheidsduur gebruik wilt blijven maken van de zorgverlening dient u drie maanden voor het verlopen van de indicatie een verlenging aan te vragen bij de Regionale Toegang Gemeente Utrecht.

De bewoner/cliënt en zijn of haar ouders of betrokkenen zijn verantwoordelijk voor het tijdig aanvragen van de (her)indicatie van het PGB. De persoonlijk begeleider kan ondersteuning verlenen bij het voorbereiden van die aanvraag. Wanneer uw situatie tussentijds verandert, kunnen zowel u als de begeleider van Lister (met uw toestemming) in overleg met StEM de Regionale Toegang Gemeente Utrecht verzoeken een nieuwe (her)indicatie uit te voeren. Lister heeft de verplichting om de uit de herindicatie voortvloeiende zorgverlening, in overleg met de bewoner, in een persoonlijk begeleidingsplan vast te leggen en te leveren. Incidenteel kan door bijzondere omstandigheden in overleg hiervan worden afgeweken.

2.2 Wijziging of beëindiging van de begeleiding en/of het verblijf

De zorgverlening wordt gewijzigd of beëindigd als de in artikel 2.1 bedoelde indicatie wijzigt of vervalt.

2.2.1 Verzoek cliënt

De beëindiging van de zorgverlening kan door u schriftelijk, met een opzegtermijn van drie maanden, worden ingediend bij StEM. Indien naar uw oordeel onvoldoende kwaliteit van begeleiding wordt ontvangen, kan tussentijdse wisseling van begeleider onderwerp zijn. U kunt een verzoek hiertoe indienen bij het locatiehoofd. Er vindt dan overleg plaats tussen u en het management en StEM. Het locatiehoofd neemt de beslissing over voortzetting van de zorgverlening door dezelfde begeleider of door een andere begeleider. Het locatiehoofd stelt de betrokken medewerkers op de hoogte.

2.2.2 Initiatief van Lister

Lister beëindigt haar zorgverlening tussentijds als de vertrouwensrelatie tussen u en een begeleider van Lister zodanig is verstoord dat de zorgverlening niet op juiste wijze kan worden uitgevoerd. Dit wordt door het management met u besproken en er wordt gezocht naar een passende oplossing. Het accepteren van en meewerken aan begeleiding is een voorwaarde voor het kunnen wonen bij StEM. Als er geen oplossing gevonden wordt dan kan Lister besluiten de zorgverlening met u te beëindigen. Voor die beëindiging geldt een opzegtermijn van ten minste drie maanden. Beëindiging van de zorgverlening door Lister, leidt, gezien het verband tussen wonen en zorg op StEM, onvermijdelijk ook tot opzegging van de woonzorgovereenkomst door StEM tegen de datum waarop de zorgverlening door Lister eindigt.

Lister kan haar zorgverlening beëindigen, indien:

- a) de cliënt herhaaldelijk diens verantwoordelijkheden uit de overeenkomst niet nakomt of kan nakomen, daarop herhaaldelijk is aangesproken maar hij of zij zijn of haar gedrag niet verandert en dit heeft geleid tot een zodanige situatie dat het langer voortduren van de overeenkomst in redelijkheid niet langer van Lister kan worden gevergd;
- b) de cliënt zodanig ernstige strafbare feiten begaat die een duidelijke weerslag hebben op de relatie met de zorgverleners of de medecliënten, dat het voortduren van de overeenkomst niet langer in redelijkheid van Lister kan worden gevergd;
- c) indien de zorgvraag van de cliënt dusdanig verandert dat het niet meer van Lister kan worden verlangd dat zij de zorg verleent zoals is overeengekomen en is vastgelegd in het begeleidingsplan.
- d) De indicatie voor de zorg komt te ontbreken. Hierbij zal Lister echter altijd in overleg treden, omdat er sprake kan zijn van noodzakelijke zorg. In dat geval wordt er een oplossing gezocht.

Hiernaast is ook het “Protocol time out, schorsing en eenzijdige beëindiging van verblijf” van Lister van kracht. Ter inzage aanwezig.

2.2.3 Initiatief van StEM

De zorgverlening wordt ook beëindigd als StEM de woonzorgovereenkomst beëindigt op grond van artikel 18 van het Huishoudelijk Reglement (ernstige incidenten) of op grond van artikel 12 van het Reglement Wonen.

Rechten en plichten

Artikel 3

3.1 Rechten van de cliënt

Bij de begeleiding door Lister geldt dat:

- a) U recht heeft op een respectvolle en gelijkwaardige bejegening en zorgverlening volgens de professionele standaard en kwaliteitsnormering, onder meer de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz);
- b) U recht heeft op privacy en respectering van de persoonlijke levensinvulling o.m. Wet Bescherming Persoonsgegevens en de Algemene verordening persoonsgegevens;
- c) U recht heeft op duidelijke informatie over alle relevante gegevens die betrekking hebben op de uitvoering van de zorgverlening, o.m. Wet Bescherming Persoonsgegevens en de Algemene verordening persoonsgegevens;
- d) U recht heeft op inspraak op grond van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorgsector (WMCZ).

3.2 Plichten van de cliënt

Bij de begeleiding door Lister geldt dat:

- a) U verplicht bent medewerking te verlenen aan en zich open te stellen voor begeleiding en informatie te verstrekken die van belang kan zijn voor een goede zorgverlening;
- b) U meewerkt aan het creëren van arbeidsomstandigheden die overeen komen met de eisen die de Arbowetgeving stelt.

Artikel 4

4.1 Verplichtingen van Lister

- a) Lister staat garant voor de inzet van gekwalificeerd en deskundig personeel zoals dit is overeengekomen in de raamovereenkomst tussen StEM en Lister. Zij levert kwalitatief verantwoorde begeleiding zoals is beschreven in de Kwaliteitswet Zorginstellingen en andere relevante wetgeving;
- b) Lister garandeert bij de inzet van personeel dat de professionaliteit en deskundigheid aansluiten op de behoefte en de aard van de zorgvraag;
- c) Lister voert de zorgverlening uit volgens de normen van het kwaliteitskader;
- d) Bij de uitvoering van zorgverlening wordt gehandeld conform het door Lister vastgestelde privacyreglement;
- e) Medewerkers van Lister zijn verplicht u te informeren over relevante gegevens die betrekking hebben op de uitvoering van de zorgverlening;

- f) Van iedere vorm van zorgverlening wordt een dossier aangelegd, waarin voor de begeleiding relevante gegevens zijn opgenomen;
- g) Lister heeft, op grond van de indicatie, de verplichting diensten te verlenen. Het is mogelijk dat door omstandigheden dat specifieke diensten (buiten de reguliere persoonlijke begeleiding) niet meteen geleverd kunnen worden. In dat geval stelt het locatiehoofd van Lister het bestuur van StEM daarvan in kennis en overlegt met het bestuur hoe deze situatie zo spoedig mogelijk kan worden opgelost.
- h) De medewerkers van Lister hebben kennis van en respecteren de Zorgvisie van StEM .

4.2 Rechten van Lister

- a) Lister heeft recht op alle informatie en medewerking die nodig is voor een adequate zorgverlening;
- b) De medewerkers van Lister dienen, ongehinderd hun werkzaamheden te kunnen verrichten en worden hierbij respectvol behandeld;
- c) Lister streeft ernaar te werken met een vast team van medewerkers en zoveel mogelijk dezelfde begeleider bij u in te zetten;
- d) Lister levert een bijdrage aan het opleiden en scholen van leerlingen en stagiaires. Dit gebeurt altijd onder verantwoordelijkheid en in aanwezigheid van een begeleider. Lister zal in een dergelijk geval vooraf aan u informatie verstrekken en met u in overleg treden.

Uitvoering van de zorgverlening

Artikel 5

- a) Lister wijst een persoonlijk begeleider/herstelcoach aan voor de zorgverlening en houdt daarbij zoveel mogelijk rekening met uw persoonlijke wensen. Deze begeleider is uw contactpersoon. Met eventuele vragen, opmerkingen of klachten kunt u terecht bij deze begeleider. De begeleider evalueert minimaal één keer per zes maanden de zorgverlening met u en verder zoals dit is vastgelegd in de raamovereenkomst tussen StEM en Lister;
- b) Binnen zes weken na de start van de begeleiding wordt in overleg met u een individueel begeleidingsplan gemaakt waarin in ieder geval de volgende elementen aan bod komen:
 - de doelen met betrekking tot de zorg voor een bepaalde periode gesteld, gebaseerd op de wensen, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt;
 - de wijze waarop de begeleider en de cliënt de gestelde doelen trachten te bereiken;
 - wie voor de verschillende onderdelen van de zorg verantwoordelijk is en op welke wijze afstemming plaatsvindt tussen meerdere begeleiders, en wie de cliënt op die afstemming kan aanspreken.
 - de frequentie en onder welke omstandigheden de begeleider de zorgverlening in samenspraak met de cliënt gaat evalueren en actualiseren, waarbij als norm geldt steeds na elke 6 maanden, tenzij omstandigheden een andere evaluatietermijn rechtvaardigen.
- c) Die eerste zes weken staan in het teken van kennis maken en vertrouwen opbouwen. In die periode zijn er meerdere contactmomenten tussen u en de persoonlijk begeleider en ook driehoeksgesprekken tussen u, uw ouders en begeleider;
- d) Het begeleidingsplan blijft gedurende de begeleiding ter beschikking van de cliënt. De cliënt heeft altijd recht op inzage en kan een kopie krijgen.
- e) Het begeleidingsplan maakt integraal deel uit van het zorgdossier. Dit zorgdossier bevat daarnaast:
 - Wensen en voorkeuren van de cliënt voor begeleiding en zorginterventies

- De voortgang van de begeleiding (rapportages, uitslagen e.d.)
 - Welke familie/betrokkenen bij de zorgverlening worden betrokken of geïnformeerd worden en de wijze waarop dat gebeurt. Zo nodig ook welke personen juist niet.
 - Incidenten/calamiteiten voor zover deze gevolgen hebben voor de begeleiding of de gezondheidstoestand van de cliënt.
- f) Voor de tijdstippen van de begeleiding geldt het volgende:
- De begeleiding wordt in principe verleend op van te voren afgesproken tijden. Er wordt een marge afgesproken waarbinnen de begeleiding plaatsvindt met een minimum aan persoonlijke begeleiding van één uur per week,
 - Lister moet afspraken met u nakomen. Afspraken worden in overleg met u gemaakt.
 - Bij onvoorziene gebeurtenissen kan er van gemaakte afspraken worden afgeweken. U wordt hierover zo spoedig mogelijk geïnformeerd en worden er aanvullend nieuwe afspraken gemaakt. Lister heeft de taak (verplichting) ander personeel in te zetten als dit aan de orde is;
 - U kunt afspraken uiterlijk 24 uur van tevoren afzeggen.
- g) StEM is een ouderinitiatief. Ouders en/of naastbetrokkenen van u zijn daardoor betrokken bij het begeleidingsproces. Zij hebben recht op overleg met Lister over de zorg die u krijgt. Maar alleen als u dat ook wil. Het kan zijn dat u er bezwaar tegen heeft dat uw begeleider met uw familie overlegt. Dan spreekt Lister met u af hoe het contact met familie of anderen verloopt.
- h) Medewerkers mogen geen bankpassen of geldbedragen van u in hun bezit hebben;
- i) Medewerkers mogen geen werkzaamheden verrichten waar gebruik van uw auto bij nodig is.

Overleg tussen StEM en Lister

Artikel 6

Het locatiehoofd en een van de persoonlijk begeleiders (of herstelcoaches) van Lister nemen deel aan het overleg in de Zorgcommissie van StEM. De Zorgcommissie komt ten minste zes keer per jaar bijeen.

In overleg kan er daarnaast een werkoverleg plaatsvinden tussen de bestuursvoorzitter van StEM en het locatiehoofd.

In oktober/november is er een evaluatief overleg tussen bestuur en management van Lister.

Regelingen en reglementen

Artikel 7

- a) De rechten en plichten tussen de bewoner en Lister staan in dit Reglement Zorg.
- b) De rechten en plichten tussen de bewoner en StEM staan in de woonzorgovereenkomst, het Huishoudelijk Reglement van StEM en in het Reglement Wonen van StEM.
- c) Lister hanteert, op grond van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz), een klachtenregeling. Er zijn zowel een klachtencommissie als een cliëntconsulent beschikbaar;
- d) Lister hanteert een privacyregeling. Hierin staat onder andere vermeld dat u inzage heeft in uw dossier;
- e) Lister kent een cliëntenraad conform de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorgsector;

- f) StEM is aangesloten bij de klachtenregeling van Stichting de Grasboom. Klachten over de kwaliteit van wonen, over het gedrag van het bestuur, een lid van het bestuur, de zorgcommissie, een bewoner van StEM of de ouder of wettelijk vertegenwoordiger van een bewoner kunnen bij de klachtenfunctionaris van de Grasboom worden ingediend.

De bovengenoemde regelingen en reglementen zijn door u op te vragen en in te zien.

Geschillen

Artikel 8

- a) Op alle met Lister gesloten overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing;
b) Eventuele geschillen, van welke aard ook, worden berecht door de daartoe bevoegde kantonrechter of, indien een rechtbank bevoegd is, de arrondissementsrechtbank te Utrecht.

Aanvullende regels

Artikel 9

Rol van de ouders:

De ouders hebben samen een belangrijke rol in StEM als ouderinitiatief. Ouders zijn actief in het Bestuur, de Zorgcommissie en de Commissie communicatie en PR. Daarnaast hebben ouders individueel een belangrijke rol als het gaat om de begeleiding van hun kinderen. Daarbij houden zij rekening met het feit dat de bewoners zijn (jong)volwassenen zijn die de stap maken hun eigen zelfstandige leven te gaan leiden. Zie over de relatie bewoner, begeleiders en ouders de Driehoek van Egberts in de Zorgvisie van StEM en Lister.

Personeel en begeleiding

Binnen StEM wordt zoveel mogelijk gewerkt met HBO opgeleide professionals, met een aanvullende opleiding en ervaring met autisme. Binnen StEM zijn persoonlijke begeleiders (herstelcoaches), woonbegeleiders, een trajectbegeleider, een peersupporter (ervaringsdeskundige), een GGZ specialist en een locatiehoofd werkzaam die in dienst zijn van Lister. Persoonlijke begeleiders zijn belast met de uitvoering van de begeleiding, deze begeleiders hebben minimaal een HBO niveau. Medewerkers worden bij Lister voortdurend bijgeschoold en er wordt aan kwaliteitsontwikkeling gedaan. Daarnaast vindt intervisie plaats. Lister streeft ook in haar personeelsbeleid naar diversiteit. De personele invulling van het woonproject is afhankelijk van de zorgvraag van de bewoners en wordt in overleg met de Zorgcommissie vastgesteld.

Het locatiehoofd is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zorg, de kwantitatieve en kwalitatieve bezetting. Persoonlijk begeleiders zijn belast met de uitvoering van de begeleiding. Er wordt gewerkt met een schaduwbegeleider die in periodes van afwezigheid van de persoonlijk begeleider, tijdens ziekte en verlof de begeleiding van de persoonlijk begeleider overneemt.