



Algemene Voorwaarden

versie 4
10.04.2025

LifEm Westblaak 150
3012 KM Rotterdam
+31 (0) 10 261 3365
info@praktijklifem.nl
www.praktijklifem.nl

Artikel 1. Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

Zorginstelling of LifEm	de rechtspersoon, die zorg verleent binnen het domein van de geestelijke gezondheidszorg.
Cliënt	een natuurlijke persoon die zich tot een zorginstelling wendt of heeft gewend teneinde zorg te ontvangen dan wel deze reeds ontvangt. Wanneer er over opdrachtgever wordt gesproken, kan hieronder ook cliënt worden verstaan.
Overeenkomst	de behandelings- of begeleidingsovereenkomst al dan niet in combinatie met verblijf.
Zorgverlener	de voor LifEm werkzame beroepsbeoefenaar die met de cliënt in het kader van de behandeling of begeleiding persoonlijk contact heeft.
Zorg of Zorgverlening	behandeling of begeleiding al dan niet in combinatie met verblijf.
Begeleiding	activiteiten gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie van de cliënt op dat hij zo lang mogelijk in zijn eigen leefomgeving kan blijven. Onder begeleiding valt ook ondersteuning. Hierop is de Wet maatschappelijk ondersteuning (Wmo 2015) van toepassing.
Behandeling	behandelingen op het gebied van de geneeskunst die worden verricht door een zorgverlener die een geneeskundig beroep of bedrijf uitoefent waarop de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo) van toepassing is.
Praktijk	de behandelruimte van de Zorgaanbieder, inclusief wachtkamer, balie of andere ruimtes waar de cliënt als onderdeel van de behandeling gebruik van maakt.
Beschermd wonen	wonen in een accommodatie van een zorginstelling met daarbij behorende toezicht en begeleiding, gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie en zo mogelijk toewerkend naar zelfstandig wonen.
Naastbetrokkene(n)	familie, partners, vrienden of andere naasten van de cliënt.
Vertegenwoordiger	de (wettelijk) vertegenwoordiger van de cliënt als bedoeld in het Burgerlijk Wetboek. 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 door middel van een persoonlijke schriftelijke machtiging door de cliënt.
Dossier	de zorgverlener heeft de plicht een dossier in te richten met betrekking tot de zorg van de cliënt. In het dossier neemt hij gegevens op over de gezondheid van de cliënt, de verrichtingen, verklaringen van de cliënten bewaart hij de gegevens die noodzakelijk zijn voor een goede hulpverlening. Hieronder wordt ook het cliëntendossier of het zorgdossier verstaan.

Kwaliteitsstandaarden	richtlijnen, zorgmodules en zorgstandaarden, die betrekking hebben op het gehele zorgproces en die vastleggen wat goede zorg is.
Indicatiebesluit	een verzekerde die in aanmerking wil komen voor Wlz- zorg moet hiervoor een aanvraag indienen bij het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). Het CIZ bepaalt in een indicatiebesluit of iemand toegang heeft tot de Wlz.
Incident	is een gebeurtenis tijdens het zorgproces die tot schade aan de cliënt, een medebewoner of medewerker van de instelling heeft geleid, had kunnen leiden of (nog) zou kunnen leiden.
Beschikking	het besluit 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 Wmo 2015. Deze beschikking wordt afgegeven door het college van burgemeester en wethouders (B en W).

Artikel 2. Toepasselijkheid

2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de tussende cliënt en LifEm gesloten overeenkomst met betrekking tot:

- behandeling zonder verblijf;
- begeleiding zonder verblijf.

2.2 De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op ambulante zorg en worden zoveel als mogelijk toegepast ongeacht de wijze waarop de zorg wordt gefinancierd.

2.3 De Algemene Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op de behandeling van de cliënt opgenomen op grond van de Wet BOPZ, voor zover niet in strijd met deze wet.

2.4 De Algemene Voorwaarden zijn niet van toepassing als opname of zorg is opgelegd op grond van een justitiële maatregel of wanneer de opname of zorg wordt gestart als naleving van de voorwaarden of opgelegd door een strafrechter of officier van justitie.

Artikel 3. Wijzigingsbeding

3.1 LifEm behoudt zich het recht voor om bepalingen in deze Algemene Voorwaarden eenzijdig (tussentijds) te wijzigen.

3.2 Bij tussentijdse wijzigingen van de Algemene Voorwaarden stelt LifEm cliënt daarvan schriftelijk op de hoogte. Wanneer de cliënt niet binnen veertien (14) dagen schriftelijk bezwaar maakt, wordt de gewijzigde versie geacht deel uit te maken van deze overeenkomst.

3.3 Afwijkingen van de Algemene Voorwaarden zijn alleen rechtsgeldig als deze ondubbelzinnig en schriftelijk door LifEm zijn bevestigd.

3.4 Als enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden en/of Overeenkomst nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen volledig van kracht blijven. LifEm en de cliënt treden in overleg over nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking ervan in acht worden genomen.

3.5 Bij strijdigheid tussen de Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst, prevaleert de bepaling in de Overeenkomst.

Artikel 4. Naastbetrokkene(n)

4.1 LifEm hanteert een reglement ten aanzien van naast betrokken, gebaseerd op het vigerende modelreglement naastbetrokkenen.

4.2 Indien gewenst kan de cliënt zich laten bijstaan door iemand naar keuze om te helpen een weloverwogen keuze te maken ten aanzien van de zorg.

Artikel 5. Inlichtingen- en medewerkingsplicht cliënt

5.1 De cliënt, zijnde de opdrachtgever tot de in artikel 1 genoemde geneeskundige behandeling ter uitvoering van deze behandelingsovereenkomst, geeft LifEm naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs nodig heeft ter uitvoering van de behandelingsovereenkomst. De cliënt gaat met de elektronische ondertekening van de behandelingsovereenkomst (die volledig in lijn is met de Europese eIDAS-verordening) akkoord hiermee en doet een geldige overeenkomst tot stand komen.

5.2 Elke cliënt legitimeert zich voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst op verzoek van LifEm met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs en overlegt de gegevens van zijn zorgverzekeraar, het indicatiebesluit of de beschikking. Kan de cliënt desgevraagd een dergelijk legitimatiebewijs en / of verzekeringsgegevens of de beschikking niet tonen, dan is LifEm gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst niet te starten, totdat de cliënt de noodzakelijke gegevens heeft overlegd.

5.3 Vóór aanvang van de Zorg geeft de cliënt op verzoek van LifEm de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon, bij voorkeur zijn vertegenwoordiger.

5.4 De cliënt houdt zich aan de huisregels en onthoudt zich naar beste kunne van gedrag dat risico oplevert voor de veiligheid van mensen die bij LifEm in dienst zijn.

5.5 De cliënt werkt mee aan instructies en maatregelen van LifEm gericht op de (brand)veiligheid.

5.6 Indien de Zorg plaatsvindt in het huis van de cliënt, biedt de cliënt alle noodzakelijke medewerking om LifEm in staat te stellen de Zorg te leveren conform regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden.

5.7 De cliënt dient zelf de nodige zorg in acht te nemen om schade aan of vermissing van zijn eigendommen te voorkomen.

5.8 De cliënt verleent naar beste vermogen medewerking aan onderzoek en behandeling door de adviseurs voorschriften van LifEm in dit kader op te volgen. Waar dit niet lukt, brengt de cliënt LifEm daarvan tijdig op de hoogte.

Artikel 6. Informatieplicht LifEm

6.1 LifEm licht de cliënt op duidelijke wijze in zoals past bij zijn bevattingsvermogen en voert tijdig overleg met de cliënt over het voorgenomen onderzoek, de voorgestelde behandeling en over de ontwikkelingen omtrent het onderzoek, de behandeling en de gezondheids- toestand van de cliënt.

Bij het uitvoeren van de in lid 1 neergelegde verplichting laat LifEm zich leiden door hetgeen de cliënt redelijkerwijs dient te weten over:

Algemene informatie

- LifEm en de gang van zaken van het zorgproces, zoals de intake, het opstellen van een eventueel zorgplan, de zorgverlening en het maken van afspraken die betrekking hebben op de specifieke situatie van de cliënt;
- betaling voor kosten voor aanvullende diensten, eigen risico en de mogelijk niet vergoede zorg;
- de relevante cliënten- en familieorganisaties;
- de cliëntenraad en de familieraad;
- de klachten- en geschillenregeling;
- de cliënten- of cliënten vertrouwenspersoon en indien aan wezigde familievertrouwenspersoon;
- de gevolgen van een tijdens de zorg optredende wilsonbekwaamheid;
- de huisregels;
- omgang van de instelling met naastbetrokkenen;
- de bereikbaarheid van de organisatie in geval van een noodsituatie;
- het privacyreglement, de privacyverklaring, het gebruik van persoonsgegevens voor onderzoek en over maatregelen rondom privacy;
- het beleid ten aanzien van ethische en levensbeschouwelijke vraagstukken waaronder wilsverklaringen, zelfbindingsverklaring, non-reanimatie en euthanasie;
- het kwaliteitsstatuut met daarin de concrete afspraken bij samenwerking in het kader van de zorg.

Zorg specifieke informatie

- het recht op vrije keuze van de zorgverlener binnen de mogelijkheden van LifEm;
- de naam van de verantwoordelijke zorgverlener en die van andere betrokken zorgverleners;
- de ervaring van de betrokken zorgverleners;
- de aard en het doel van het voorgenomen onderzoek, de voorgestelde behandeling en de uit te voeren verrichtingen;
- de te verwachten gevolgen en risico's voor de gezondheid van de cliënt, alsmede de te verwachten resultaten bij het voorgenomen onderzoek, de voorgestelde behandeling, de uit te voeren verrichtingen en bij niet-behandeling;
- andere mogelijke methoden van onderzoek en behandeling al dan niet uitgevoerd door andere hulpverleners;
- het al dan niet bestaan van een wetenschappelijk bewezen werkzaamheid van de voorgestelde behandeling;
- de staat van en de vooruitzichten met betrekking tot diens gezondheid voor wat betreft het terrein van de mogelijke methoden van onderzoek of behandelingen;
- de termijn waar op de mogelijke methoden van onderzoek of behandeling kunnen worden uitgevoerd, de verwachte tijdsduur en (aanvullende) kosten ervan.

6.3 LifEm informeert tijdens het in lid 1 bedoelde overleg naar de situatie en behoeften van de cliënt, nodigt deze uit om vragen te stellen en verstrekt desgevraagd schriftelijk of elektronisch informatie over het in lid 2 bepaalde.

6.4 Het staat LifEm toe de cliënt delen van de in lid 2 bedoelde inlichtingen (tijdelijk) te onthouden, voor zover het verstrekken ervan kennelijk ernstig nadeel voor de cliënt zou opleveren. Waar het belang van de cliënt dit vergt, licht LifEm een ander dan de cliënt in. De onthouden inlichtingen worden de cliënt alsnog verschaft, indien het kennelijk ernstig nadeel niet meer te duchten is.

6.5 Van de in lid 4 eerste volzin genoemde mogelijkheid maakt LifEm slechts gebruik, nadat een onafhankelijke collega hieromtrent is geraadpleegd. Van een onthouding van inlichtingen wordt aantekening gemaakt in het dossier van de cliënt.

6.6 Indien de cliënt heeft aangegeven geen inlichtingen te willen ontvangen, blijft het verstrekken daarvan achterwege, tenzij het belang dat de cliënt daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor hemzelf of anderen kan voortvloeien

Artikel 7. Totstandkoming van de Overeenkomst

De Overeenkomst tussen de cliënten LifEm komt uitsluitend tot stand indien:

- de cliënt of diens vertegenwoordiger kenbaar heeft gemaakt de overeenkomst te willen aangaan; en • LifEm redelijkerwijs van oordeel is dat de hulpvraag van de cliënt op grond van de bij LifEm aanwezige mogelijkheden kan worden beantwoord; en
- een voor de financiering noodzakelijke verwijzing, indicatiebesluit is afgegeven dan wel een beschikking door de gemeente.

Artikel 8. Het opstellen van het zorgplan en toestemming

8.1 LifEm doet, in overeenstemming met de professionele standaard, op basis van het overleg tussen LifEm en cliënt een voorstel voor een zorgplan aan de cliënt.

8.2 LifEm biedt de cliënt ondersteuning aan bij het overleg over het Zorgplan.

8.3 Op basis van de inlichtingen zoals bedoeld in artikel 6 lid 1, 2 en 3 van deze Overeenkomst verleent de cliënt aan LifEm hierbij toestemming voor de besproken verrichtingen ter uitvoering van de in artikel 1 bedoelde geneeskundige behandeling.

8.4 Blijkt tijdens de behandeling van een relevante wijziging in de gezondheidssituatie van de cliënt of is heroverweging van een voorgenomen ingrijpende verrichting geïndiceerd, dan overlegt LifEm daarover met de cliënt of, indien deze niet aanspreekbaar is, met zijn rechtmatige vertegenwoordiger, en vergewist deze zich van relevante toestemming voor de wijziging van de behandeling.

8.5 De cliënt kan een eenmaal gegeven toestemming te allen tijde intrekken.

8.6 Op verzoek van de cliënt legt LifEm in ieder geval schriftelijk vast voor welke verrichtingen van ingrijpende aard deze toestemming heeft gegeven.

8.7 Voor het uitvoeren van een verrichting van niet-ingrijpende aard mag toestemming van de cliënt worden verondersteld, indien de cliënt geen bezwaren tegen zodanige verrichting kenbaar heeft gemaakt.

8.8 LifEm begint de zorg nadat de cliënt of zijn (wettelijk) vertegenwoordiger heeft ingestemd met het (voorlopige) Zorgplan.

8.9 In acute situaties, waarbij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt omdat onmiddellijke behandeling nodig is om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen, kan worden afgeweken van het bepaalde in de voorgaande leden van dit artikel. Dit wordt gemotiveerd vastgelegd in het dossier. In dat geval vindt overleg tussen LifEm en cliënt zo spoedig mogelijk na de afwijking plaats.

8.10 Indien Patiënt of LifEm afwijking van het Zorgplan noodzakelijk acht, vindt onderling overleg plaats.

8.11 Het Zorgplan bevat in ieder geval:

- de doelen met betrekking tot de zorg voor een bepaalde periode gesteld, gebaseerd op de wensen, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt met in achtneming van de eventuele beschikking van de gemeente;
- de wijze waarop de zorgverlener en de cliënt de gestelde doelen proberen te bereiken;
- wie voor de verschillende onderdelen van de zorg verantwoordelijk is en op welke wijze afstemming plaatsvindt tussen meerdere zorgverleners, en wie de cliënt op die afstemming kan aanspreken.
- de wijze waarop de cliënt zijn leven wenst in te richten en de ondersteuning die de cliënt daarbij van de zorgaanbieder zal ontvangen.
- de frequentie waarmee en de omstandigheden waaronder het zorgplan met de cliënt zal worden geëvalueerd en geactualiseerd, waarbij in geval van een nieuwe beschikking van de gemeente in ieder geval een evaluatie van het begeleidingsplan plaatsvindt.

Artikel 9. Dossier

9.1 LifEm richt een dossier in met betrekking tot de behandeling van de cliënt. In het dossier houdt hij aantekening van de gegevens omtrent de gezondheid van de cliënt en de bij hem uitgevoerde verrichtingen, en neemt hij andere stukken die zulke gegevens bevatten daarin op, een en ander voor zover dit voor een goede hulpverlening aan de cliënt noodzakelijk is.

9.2 LifEm voegt desgevraagd een door de cliënt afgegeven verklaring met betrekking tot de in het dossier opgenomen stukken aan het dossier toe.

9.3 Onverminderd het bepaalde in artikel 10 van deze overeenkomst bewaart LifEm het dossier zoals bedoeld in de voorgaande leden gedurende 20 jaren, te rekenen vanaf het tijdstip waarop de laatste wijziging in het dossier heeft plaatsgevonden, of zoveel langer als redelijkerwijs uit de zorg van een goed hulpverlener voortvloeit.

Artikel 10. Vernietigingsrecht cliënt

10.1 LifEm vernietigt de door hem bewaarde bescheiden in het in artikel 9 van deze overeenkomst bedoelde dossier binnen drie maanden nadat hij een daartoe strekkend schriftelijk verzoek van de cliënt heeft ontvangen.

10.2 Lid 1 geldt niet voor zover het verzoekbescheiden betreft waarvan redelijkerwijs aannemelijk is dat de bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de cliënt, alsmede voor zover het bepaalde bij of krachtens de wet zich tegen vernietiging verzet.

Artikel 11. Inzagerecht cliënt

11.1 LifEm verstrekt aan de cliënt desgevraagd zo spoedig mogelijk inzage in en afschrift van bescheiden uit het in artikel 9 van deze overeenkomst bedoelde dossier.

11.2 Een verstrekking als bedoeld in lid 1 blijft achterwege, voor zover dit noodzakelijk is ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander.

11.3 Het staat LifEm dan wel de zorgaanbieder toe voor de verstrekking van een afschrift als bedoeld in lid 1 een redelijke vergoeding te vragen.

11.4 De cliënt(e) kan zijn huisartsbrief aanvragen bij de huisarts of bij LifEm. LifEm stelt zich niet aansprakelijk voor eventuele consequenties die cliënt(e) kunnen treffen als gevolg van het delen van dit document met derde partijen. Cliënt(e) is en blijft zelf verantwoordelijk hiervoor.

Artikel 12. Dossierinzage na overlijden cliënt

12.1 In afwijking van het bepaald in artikel 8 van deze overeenkomst verstrekt LifEm desgevraagd inzage in of afschrift van gegevens uit het dossier van de overleden cliënt aan:

- een persoon aan wie de cliënt bij leven daarvoor toestemming heeft gegeven, indien die toestemming schriftelijk of elektronisch is vastgelegd;
- een nabestaande als bedoeld in artikel 1 Wkkgz of een persoon als bedoeld in art. 7:465 lid 3 BW, indien die nabestaande of persoon een mededeling over een incident op grond van art. 10 lid 3 Wkkgz heeft ontvangen;
- een ieder die een zwaarwegend belang heeft en aannemelijk maakt dat dit belang mogelijk wordt geschaad en dat inzage of afschrift van gegevens uit het dossier noodzakelijk is voor de behartiging van dat belang.

12.1 In afwijking van het bepaald in artikel 8 van deze overeenkomst verstrekt LifEm aan degene of de instelling die het gezag uitoefende over een cliënt die op het moment van overlijden jonger was dan 16 jaar, desgevraagd inzage in of afschrift van gegevens uit het dossier van deze cliënt, tenzij de zorg van een goed hulpverlener hem dat belet.

12.2 De in lid 1 en 2 bedoelde gegevens worden uitsluitend verstrekt, voor zover die betrekking hebben op de grond waarvoor de inzage wordt verleend.

12.3 De in lid 1 en 2 bedoelde gegevens worden niet verstrekt, indien schriftelijk of elektronisch is vastgelegd dat de overleden cliënt, die op het moment van overlijden 12 jaar of ouder en tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake in staat was, deze verstrekking niet wenst of daarbij de persoonlijke levenssfeer van een ander wordt geschaad.

Artikel 13. Second opinion

LifEm zal alle redelijke medewerking verlenen aan een door de cliënt gewenste second opinion en bespreekt op verzoek van de cliënt de resultaten van de second opinion ook als de cliënt deze heeft gevraagd zonder medewerking van LifEm.

Artikel 14. Privacy

14.1 LifEm zal met betrekking tot de data en persoonsgegevens die hij ontvangt van de cliënt voldoen aan de geldende privacywetgeving.

14.2 Terzake alle data en persoonsgegevens die LifEm van de cliënt ontvangt zal hij alle nodige veiligheidsmaatregelen treffen. LifEm zal volledige geheimhouding betrachten, tenzij openbaring noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst of nakoming van een wettelijke bepaling.

14.3 Cliënten kunnen ook het privacyreglement van LifEm nader raadplegen.

Artikel 15. Incidenten

15.1 Zo spoedig mogelijk na een incident die voor de cliënt merkbare gevolgen heeft of kan hebben, informeert LifEm de betreffende cliënt en/of diens vertegenwoordiger over:

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

Artikel 16. Dossierinzage na overlijden cliënt

16.1 Als de zorg plaatsvindt op een vooraf afgesproken moment, zorgt LifEm ervoor dat het voor de cliënt duidelijk is wanneer en op welk tijdstip de betreffende zorg zal plaatsvinden.

16.2 LifEm houdt bij het plannen van afspraken zoveel mogelijk rekening met wensen, voorkeuren en beperkingen van de cliënt.

Artikel 17. Annuleren

17.1 Om kosteloos te kunnen annuleren dient cliënt de afspraak tenminste één werkdag van tevoren af te zeggen. Voor afspraken die op de maandag gepland staan, dient de cliënt de vrijdag hieraan voorafgaand te annuleren.

17.2 De cliënt doet de annulering, bij voorkeur, te doen bij diens behandelaar. Als die niet bereikbaar is, dan dient er een e-mail verstuurd te worden naar info@praktijklifem.nl of gebeld te worden naar 010 – 26 13 365.

17.3 Bij een niet-tijdige afmelding brengt LifEm € 75,- in rekening, ongeacht de reden. Hetzelfde geldt als cliënt, zonder tijdige aankondiging vooraf, niet op de intake of een vervolgssessie verschijnt. Hiervoor krijgt de cliënt een aparte factuur. Deze kan niet bij de zorgverzekeraar worden gedeclareerd.

17.4 De cliënt is geen kosten verschuldigd, indien LifEm de sessie annuleert.

Artikel 18. Betaling

18.1 De cliënt is LifEm de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen zorg en diensten voor zover deze niet rechtstreeks door zorgverzekeraar, het zorgkantoor of de gemeente worden betaald.

18.2 Voor de vooraf overeengekomen door LifEm in rekening te brengen (aanvullende) kosten van zorg en diensten stuurt LifEm een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de cliënt, met daarin opgenomen een betalingstermijn van 14 dagen.

18.3 LifEm stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de cliënt de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog, zonder bijkomende kosten, te betalen.

18.4 Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald, is LifEm gerechtigd rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente.

Artikel 19. Nieuwe beschikking

19.1 Indien de zorg wordt geleverd op grond van een beschikking en de geldigheidstermijn van de beschikking op korte termijn afloopt en zorg nodig blijft, is LifEm behulpzaam bij het aanvragen van een nieuwe beschikking.

19.2 Wanneer de hulpvraag van cliënt zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat de instelling niet meer in staat is om verantwoorde zorg te leveren binnen de grenzen van de in de beschikking aangegeven aard en omvang van de zorgaanspraak ondersteunt de instelling de cliënt bij het aanvragen van een nieuwe beschikking.

Artikel 20. Beëindiging van de Overeenkomst

Beëindiging van de Overeenkomst is mogelijk in de volgende gevallen:

- bij overplaatsing naar een andere zorginstelling;
- met instemming van beide partijen;
- na een eenzijdige, ondubbelzinnige opzegging van de overeenkomst door de cliënt;
- na een eenzijdige opzegging door LifEm met inachtneming van het bepaalde in artikel 23;
- overlijden van de cliënt;
- op de einddatum genoemd in het indicatiebesluit;
- wanneer de geldigheidsduur van de beschikking waarop de overeenkomst is gebaseerd is afgelopen.

Artikel 21. Eigendommen cliënt

In de situatie als genoemd in artikel 20 onder a tot en met f is de zorgaanbieder gerechtigd om de kamer na het vertrek van de cliënt te ontruimen. De zorgaanbieder heeft een inspanningsverplichting om met de cliënt een afspraak te maken om de goederen, die zijn achtergebleven, op te halen. Indien de cliënt niet reageert, wordt de contactpersoon benaderd voor het ophalen van de goederen. Indien de contactpersoon ook niet bereikbaar is, is LifEm gerechtigd om de eigendommen na 30 dagen te verwijderen. LifEm is gerechtigd om de gemaakte kostente verhalen op cliënt.

Artikel 22. Geheimhouding

22.1 LifEm draagt er zorg voor dat aan anderen dan de cliënt geen inlichtingen over de cliënt of inzage in en afschrift van de bescheiden uit het dossier als bedoeld in artikel 8 lid 1 van deze overeenkomst worden verstrekt dan met toestemming van de cliënt. Indien verstrekking plaatsvindt, geschiedt deze slechts voor zover daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander niet wordt geschaad. De verstrekking kan geschieden zonder inachtneming van de beperkingen, bedoeld in de voorgaande zinnen, indien het bij of krachtens de wet bepaalde daartoe verplicht.

22.2 Onder anderen dan de cliënt als bedoeld in het vorige lid, worden niet begrepen:

- zij die beroepsmatig rechtstreeks bij de uitvoering van de behandeling van de cliënt betrokken zijn; • degene die op treedt als vervanger van LifEm, voor zover de verstrekking noodzakelijk is voor de door hem in dat kader te verrichten werkzaamheden;
- degenen wier toestemming voor de uitvoering van de behandeling op grond van artikel 6 van deze overeenkomst is vereist.

22.3 LifEm laat het verstrekken van inlichtingen over de cliënt dan wel inzage in of afschrift van de bescheiden uit het dossier als bedoeld in artikel 9 lid 1 van deze overeenkomst achterwege, indien zulks geacht kan worden niet verenigbaar te zijn met de zorg van een goed hulpverlener.

22.4 LifEm voert de verrichtingen in het kader van de behandeling uit buiten waarneming van anderen dan de cliënt, tenzij de cliënt expliciet ermee heeft ingestemd dat de verrichtingen mogen worden waargenomen door anderen. Onder anderen dan de cliënt zijn niet begrepen:

- degenen van wie beroepshalve de medewerking aan de uitvoering van de verrichting vereist is;
- degenen wier toestemming voor de uitvoering van de verrichting op grond van artikel 6 van deze overeenkomst is vereist.

22.5 Indien LifEm door verrichtingen te doen waarnemen niet geacht kan worden de zorg van een goed hulpverlener in acht te nemen, laat hij zulks niet toe.

Artikel 23. Opzegging van de Overeenkomst door LifEm

23.1 LifEm is gerechtigd de overeenkomst op te zeggen, indien:

- de financiering, de verwijzing, de indicatie of een geldende beschikking voor de zorg komt te ontbreken; LifEm gaat hier evenwel niet toe over indien de instelling meent dat het stopzetten van de zorg op dat moment onverantwoord is omdat sprake is van noodzakelijke zorg;
- 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 LifEm kan worden gevergd;
- de cliënt zodanig ernstige strafbare feiten begaat die een duidelijke weerslag hebben op de relatie met de zorgverleners of de mede cliënten, dat het voortduren van de overeenkomst niet langer in redelijkheid van LifEm kan worden gevergd;
- door toedoen van naasten van de cliënt ernstige spanningen met de zorgverleners ontstaan, waardoor voortzetting van zorgvuldige zorg al dan niet in combinatie met verblijf ernstig wordt bemoeilijkt;
- indien de zorgvraag van de cliënt dusdanig verandert dat het niet meer van LifEm kan worden verlangd dat zij de zorg verleent zoals is overeengekomen en is vastgelegd in het zorgplan.

23.2 Bij beëindiging van de overeenkomst neemt LifEm een redelijke termijn in acht als mede die zorgvuldigheid betreffende de nazorg, die in redelijkheid van de instelling mag worden verwacht, zonder schadeplichtig te zijn.

23.3 Aansluitend hierop is LifEm uitsluitend aansprakelijk voor toerekenbare schade die met opzet, dan wel met bewuste roekeloosheid is veroorzaakt. De bewijslast rust bij de cliënt.

Artikel 24. Klachten- en geschillenregeling

24.1 In het geval van een (mogelijke) discussie zullen partijen eerst gezamenlijk in overleg treden. Indien dit niet de gewenste oplossingen met zich meebrengt, zullen partijen een onafhankelijke mediator inschakelen, waarbij de kosten voor mediation door de partijen worden gedeeld. Indien de gewenste oplossing niet wordt bereikt, voorziet LifEm de cliënt schriftelijk van een regeling voor een effectieve en laagdrempelige opvangen afhandeling van hem betreffende klachten, een en ander overeenkomstig artikel 13 e.v. Wkkgz.

24.2 LifEm informeert de cliënt, een nabestaande van de cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt op passende wijze over de regeling als bedoeld in lid 1 en faciliteert gratis en onafhankelijke bijstand aan een klager bij het formuleren en schriftelijk indienen van een klacht, als medebij het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen.

24.3 De behandeling van een klacht is erop gericht een voor de klager en LifEm bevredigende oplossing te bereiken.

24.4 LifEm is daarnaast aangesloten bij een erkende geschilleninstantie, te weten Zhong, KAB en NIP.

24.5 LifEm informeert de cliënt, een nabestaande van de cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt op passende wijze over de mogelijkheid om geschillen aan de geschilleninstantie genoemd in lid 4 voor te leggen, alsmede een wijziging daarin.

Artikel 25. Doorverwijzing bij Suïcidaliteit, Automutilatie en Psychotische Kenmerken

Beleid inzake Doorverwijzing bij Suïcidaliteit, Automutilatie en Psychotische Kenmerken

Bij LifEm hechten wij groot belang aan de veiligheid en het welzijn van onze cliënten. In gevallen waarin er sprake is van suïcidaliteit, automutilatie of psychotische kenmerken, hanteren wij het volgende beleid:

Psychotische Kenmerken: Wanneer een cliënt psychotische symptomen vertoont, zoals hallucinaties, wanen of ernstig verstoord denken, zal eveneens een verwijzing naar de huisarts plaatsvinden. De huisarts zal ook verzocht worden met toestemming van de cliënt om de noodzakelijke doorverwijzing naar de SGGZ te verzorgen. Dit type zorg biedt de intensieve en gespecialiseerde behandeling die nodig is om effectief met deze ernstige symptomen om te gaan.

Suïcidaliteit en Automutilatie: Indien een cliënt suïcidale gedachten of gedrag vertoont, of zichzelf opzettelijk schade toebrengt (automutilatie), zullen onze behandelaars binnen kantooruren ondersteuning bieden door bijvoorbeeld een sessie in te plannen en een crisiskaart te maken samen met cliënt. Omdat wij ambulante zorg bieden, kunnen onze behandelaars alleen tijdens kantooruren actie ondernemen. Bij acute spoed dient de cliënt contact op te nemen met de huisarts, 113 of het crisisteam. Tegelijkertijd moet er een verwijzing naar de huisarts plaatsvinden.

Verwijzing naar de Huisarts: In situaties waarin de ernst van de symptomen de mogelijkheden van de BGGZ overstijgt, zal de behandelend professional de cliënt informeren over de noodzaak van een doorverwijzing naar de huisarts. De huisarts wordt dan op de hoogte gebracht van alle relevante gegevens van de cliënt en diens aandoening, en zal de verdere doorverwijzing naar de SGGZ verzorgen.

Communicatie en Samenwerking: Wij zullen, mits de cliënt schriftelijk toestemming geeft, proactief communiceren met de huisarts en andere betrokken partijen om ervoor te zorgen dat de cliënt de juiste zorg en ondersteuning ontvangt. Dit omvat het verstrekken van relevante informatie aan de huisarts en het opvolgen van de doorverwijzing.

Artikel 26. Toepasselijke voorwaarden en regelingen

Op de algemene voorwaarden is uitsluitend het Nederlands Recht van toepassing.

LifEm Westblaak 150
3012 KM Rotterdam
+31 (0) 10 261 3365
info@praktijklifem.nl
www.praktijklifem.nl

