



# ***Wat kun je verwachten als je zorg van Amarant krijgt*** **(bijlage bij de algemene voorwaarden van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst)**

In dit document vind je de belangrijkste afspraken die zijn vastgelegd in de algemene voorwaarden en die geldig zijn als je kiest voor zorg bij Amarant.

Je mag van Amarant het nodige verwachten, zoals zorg die bij je past, een prettig contact, een fijne leefomgeving, het kunnen maken van keuzes en nog veel meer. Dat wordt niet allemaal benoemd in de algemene voorwaarden.

De algemene voorwaarden zijn bedoeld om duidelijk te maken wat Amarant moet doen en wat jij en jouw vertegenwoordiger horen te doen. Daarom zie je in dit document ook alleen dat soort afspraken terug.

***Let op: deze bijlage vervangt niet de algemene voorwaarden bij de zorg- en dienstverleningsovereenkomst van Amarant!! Het is alleen een hulpmiddel.***

## **Wat kun je van Amarant verwachten?**

- De zorg van Amarant is van goede kwaliteit.
- Amarant informeert jou en je vertegenwoordiger over de zorg en diensten en doet dat op een manier zodat je de informatie kunt begrijpen.
- Amarant stelt samen met jou een persoonlijk plan op en stelt dit zeker twee keer per jaar bij na evaluatie.
- Amarant bewaart je dossier tot 20 jaar na het einde van jouw zorg.
- Amarant zorgt voor een klachtenregeling, informeert je hierover en helpt jou of je vertegenwoordiger bij het volgen van de juiste weg. Amarant is aangesloten bij een geschillencommissie.
- Voor cliënten die bij Amarant wonen sluit Amarant een aansprakelijkheidsverzekering af en een inboedelverzekering voor de duur van de zorg. Amarant betaalt dat.
- Amarant verwerkt jouw gegevens voor de uitvoering van de zorg- en dienstverlening. Daarbij wordt rekening gehouden met de eisen uit de wet voor privacy.
- Jouw gegevens worden met het bij de zorg betrokken personeel gedeeld op basis van wat zij nodig hebben om de zorg voor jou goed vorm te kunnen geven.

## **Wat wordt van jou of je vertegenwoordiger verwacht?**

- Je dient een geldige indicatie/beschikking te hebben voor de zorg die nodig is.
- Als binnen een woning van Amarant niet meer de zorg kan worden gegeven die je nodig hebt, vragen we je om mee te denken over verhuizing naar een andere plek.
- Je geeft Amarant (tijdig) alle informatie die noodzakelijk is voor het goed uitvoeren van de zorg en je zorgt ervoor dat de aangeleverde gegevens kloppen.
- Jij en je vertegenwoordiger houden zich aan de huisregels en de gedragscode van Amarant.
- Jij of je vertegenwoordiger is verplicht een ziektekostenverzekering (bij 24-uurszorg) af te sluiten.
- Je draagt zorg voor betalingen van eigen bijdragen die niet vanuit de indicatie/beschikking betaald kunnen worden (zie boekje 'wie betaalt wat').

## Mogelijkheden voor cliënten

- Jij en je wettelijk vertegenwoordiger hebben recht op inzage van het cliëntdossier of een papieren versie van (delen van) het dossier.
- Je kunt schriftelijk vragen om (een deel van) jouw cliëntdossier te vernietigen.
- Je kunt vragen om de zorg binnen Amarant te laten stoppen (schriftelijk).
- Bij verschillen van mening kunnen jij of je vertegenwoordiger en Amarant samen besluiten dat een tussenpersoon (een mediator) wordt ingeschakeld. De kosten hiervoor worden gedeeld door jou of je vertegenwoordiger en Amarant.

## Andere belangrijke punten uit de algemene voorwaarden

- De zorg vindt plaats op een plek binnen Amarant waar de zorg geboden kan worden die bij jou past. Verhuizing van een cliënt is niet altijd te voorkomen.
- De cliëntdossiers blijven van Amarant.
- Als je vraagt om een (deel van) jouw dossier te vernietigen, bekijkt Amarant of er een wettelijke grond is waardoor dat niet kan. As je nog in zorg bent, kan het dossier bijvoorbeeld niet vernietigd worden.
- Gegevens uit het cliëntdossier kunnen gebruikt worden voor de bewaking van de kwaliteit, verbetering, het afleggen van zakelijke verantwoording en wetenschappelijk onderzoek.