



klimmendaal
revalidatiespecialisten



Voor het eerst naar... **Klimmendaal Revalidatiespecialisten**



Soms loopt het leven
niet als verwacht
En kan je gezondheid opeens
ernstig verslechteren
Dan wacht een zware tijd
Met momenten van afzien
en momenten van overwinnen
Deze klim begint met kijken
naar wat je nog wel kunt
En bedenken wat je wilt
Want je weet nooit wat je kunt
tot je het weer probeert

Klimmendaal

op weg naar eigen kracht

Welkom bij Klimmendaal

U heeft bij uw huisarts of specialist al gehoord over Klimmendaal. Misschien heeft u onze website al eens bezocht of heeft u van uw arts informatie ontvangen. Graag vertellen we u in deze brochure meer over ons revalidatiecentrum en over revalideren.

Wat is revalidatie?

Als iemand door een ongeluk, ziekte of aandoening wordt beperkt in z'n dagelijkse leven, kan revalideren helpen om de draad van het leven weer op te pakken. Revalidatie biedt begeleiding en behandeling op weg naar een zo zelfstandig mogelijk leven. In een aantal opzichten is Klimmendaal te vergelijken met een ziekenhuis, maar er zijn ook verschillen. Zo zijn onze medewerkers gespecialiseerd in revalidatie en bestaat ons behandelteam uit verschillende therapeuten. Daardoor is er aandacht voor zowel lichamelijke, sociale als psychische aspecten.

Samen grenzen verleggen

Bij Klimmendaal werken mensen met een fysieke of cognitieve beperking aan hun persoonlijke revalidatie-doelen. Voor de een is dit zelfstandig wonen, voor de ander aangepast werk of een nieuwe vorm van vrijetijdsbesteding. Samen met onze betrokken medewerkers verleggen zij hun grenzen telkens weer.

Tijdens het revalidatietraject gaan we uit van wat patiënten wél kunnen bereiken, gericht op maatschappelijke participatie. Wij staan als coach naast hen en leren hen weer vooruit te kijken.

Inhoudsopgave

- P4** Revalidatie voor iedereen
- P5** Locaties
- P6** Op weg naar revalidatie
- P8** Waarom kiezen voor Klimmendaal?
- P10** Uw rechten en plichten
- P13** Uw veiligheid is onze zorg!
- P14** Heeft u vragen of klachten?
- P15** Deel uw ervaring
- P16** Algemene voorwaarden



Digitale nieuwsbrief

Om op de hoogte te blijven van onze ontwikkelingen, kunt u zich aanmelden voor onze digitale nieuwsbrief. Scan de QR-code of kijk op: www.klimmendaal.nl



Revalidatie voor iedereen

Bij Klimmendaal kunnen kinderen, jongeren en volwassenen revalideren.

Klimmendaal Volwassenen

Door een ziekte, ongeval of chronische klachten kan het leven er ineens heel anders uitzien. Lopen, praten, eten, zelfstandig wonen of werken zijn opeens niet meer zo vanzelfsprekend. Ook niet-zichtbare functies zoals het geheugen of de concentratie kunnen aangedaan zijn.

Samen met onze medewerkers gaat u aan de slag om de gevolgen van de aandoening te beperken, zodat u weer volop kunt meedoen in de samenleving. Als de beperking blijvend van aard is, richten we ons op hoe u hiermee kunt leren omgaan, zowel in praktische als emotionele zin.

Klimmendaal Kind & Jeugd

Kinderen en jongeren kunnen door een aandoening worden belemmerd bij alledaagse activiteiten zoals lopen, fietsen, eten en praten. Ook kunnen er problemen zijn bij het spelen, contact maken met anderen en het leren op school.

Onze medewerkers gaan samen met u en uw kind aan het werk om de ontwikkeling te stimuleren, zodat uw kind zowel thuis als op school weer zo zelfstandig mogelijk kan leven.

Revalidatie dicht bij huis

Door onze behandeling verspreid in de regio aan te bieden, is er altijd een locatie bij u in de buurt. In diverse plaatsen in Oost-Nederland bieden wij klinische opname of poliklinische behandeling. Wij hebben locaties in Apeldoorn, Arnhem, Deventer, Doetinchem, Ede en Zutphen. Ook zijn onze teams te vinden in scholen voor speciaal onderwijs.

In Arnhem is op ons terrein een Ronald McDonald Huis waar u als ouder (met broertjes/zusjes) kunt verblijven tijdens de behandeling van uw kind. Een overzicht van al onze locaties kunt u vinden op de pagina hiernaast en op onze website.

De patiënt is onze partner

Wij zien u en uw familie als partner in de revalidatie. Onze revalidatieartsen en therapeuten trekken samen met u (en uw kind) op gedurende de behandeling. Uw persoonlijke hulpvraag is daarbij het uitgangspunt. Onze medewerkers zullen samen met u deze vraag zo goed mogelijk proberen te beantwoorden. Uw eigen inbreng is daarbij noodzakelijk, zodat wij de revalidatiebehandeling op uw persoonlijke situatie af kunnen stemmen.



Apeldoorn, locatie Arnhemseweg (055) 538 27 00
Arnhemseweg 11, 7331 BA Apeldoorn

Apeldoorn, locatie Het Kroonpad (055) 534 51 00
De Citroenvlinder 51, 7323 RC Apeldoorn

Arnhem, locatie Heijenoordseweg (026) 352 61 00
Heijenoordseweg 5, 6813 GG Arnhem

Arnhem, locatie Lichtenbeek (026) 483 84 00
Wekeromseweg 6, 6816 VC Arnhem

Arnhem, locatie Mariëndael (026) 352 61 00
Middachtensingel 12, 6825 HN Arnhem

Arnhem, locatie Ziekenhuis Rijnstate (088) 005 73 27
Wagnerlaan 55, 6815 AD Arnhem

Deventer, locatie Deventer Ziekenhuis (0570) 53 65 30
Nico Bolkesteinlaan 75, 7416 SE Deventer

Doetinchem, locatie Mariëndael (0314) 36 23 61
Oude Rozengaardseweg 144,
7009 ND Doetinchem

Doetinchem, locatie Slingeland Ziekenhuis (0314) 32 93 84
Kruisbergseweg 25, 7009 BL Doetinchem

Ede, locatie Ziekenhuis Gelderse Vallei (0318) 43 38 00
Willy Brandtlaan 10, 6716 RP Ede

Zutphen, locatie Behandelcentrum Sutfene (0575) 59 43 50
Coehoornsingel 3-05, 7201 AA Zutphen



Op weg naar revalidatie

Welke stappen doorloopt u of uw kind op weg naar een mogelijke revalidatiebehandeling?

Stap 1: Uw verwijzer heeft u/uw kind doorverwezen.

U bent door uw huisarts of specialist voor uzelf of voor uw kind naar ons verwezen met één of meerdere hulpvragen. Na ontvangst van de verwijsbrief nemen wij uw verwijzing in behandeling. Na beoordeling van de verwijzing door de revalidatiearts, ontvangt u een oproep voor de eerste afspraak, het zogenaamde eerste onderzoek. Het kan voorkomen dat u hier enige tijd op moet wachten, raadpleeg onze website voor de actuele wachttijden.

Wat neemt u mee naar de eerste afspraak?

Voor een juiste administratieve afwikkeling van het eerste onderzoek hebben wij de volgende gegevens van u/uw kind nodig:

- een zorgverzekeringsspas;
- een geldig identiteitsbewijs (paspoort, rijbewijs of ID-kaart);
- alle verslagen van eerdere behandelingen of doktersbezoeken die in uw bezit zijn.

Indien u van ons een vragenlijst heeft ontvangen, verzoeken wij u deze ingevuld mee te nemen. Wilt u verder zorgen voor gemakkelijk zittende kleding voor tijdens het eventuele lichamelijke onderzoek? Uw partner of naaste familie is van harte welkom bij deze eerste afspraak.

NB. Indien u/uw kind rechtstreeks vanuit het ziekenhuis bij ons wordt opgenomen, verloopt het proces wat anders. Afhankelijk van de diagnose doorloopt u/uw kind de eerste stappen al in het ziekenhuis. Informatie hierover krijgt u van de revalidatiearts ter plaatse.

Stap 2: U heeft een gesprek met onze revalidatiearts.

Het eerste onderzoek is een gesprek met een revalidatiearts. Dit kan ook een revalidatiearts-in-opleiding of physician assistant zijn onder supervisie van een revalidatiearts. Tijdens deze eerste kennismaking beoordeelt de arts op basis van onderzoek en de informatie van uw verwijzer of een revalidatiebehandeling voor u/uw kind zinvol zou kunnen zijn. Hij of zij bespreekt met u uw persoonlijke situatie en uw hulpvraag. Meestal doet de arts lichamenlijk onderzoek tijdens deze afspraak.

Stap 3: U/uw kind komt in behandeling of niet.

Na afloop van het eerste onderzoek is meestal duidelijk of revalidatie wel of niet iets is voor u/uw kind. Als de revalidatiearts en u van mening zijn dat revalidatie antwoord kan geven op uw hulpvraag, wordt bekeken welke vorm van behandeling het meest geschikt is. Soms is daarvoor nog aanvullend onderzoek nodig. Het komt ook voor dat de revalidatiearts u/uw kind bepaalde medicatie of hulpmiddelen voorschrijft of u verder doorverwijst.

Stap 4: Welke behandeling is voor u/uw kind geschikt?

Er zijn verschillende mogelijkheden. Bij klinische opname bent u/is uw kind voor langere periode opgenomen in ons revalidatiecentrum in Apeldoorn of Arnhem. Bij poliklinische behandeling komt u/uw kind enkele malen per week voor behandeling naar één van onze locaties. Bij dagbehandeling komt u/uw kind enkele malen per week een hele dag naar ons revalidatiecentrum. Als duidelijk is welke behandeling u/uw kind gaat volgen, wordt u/uw kind hiervoor aangemeld. Het kan voorkomen dat u enige tijd moet wachten voor de

behandeling start, raadpleeg voor de actuele wachttijden onze website. U ontvangt van de arts een brochure met informatie over de behandeling.

Stap 5: U/uw kind gaat aan de slag.

Als de eerste behandeling is gepland, ontvangt u van ons een overzicht met de geplande behandelingen. Onze medewerkers gaan samen met u/uw kind aan de slag tijdens de revalidatiebehandeling. Revalideren is hard werken. U/uw kind volgt een behandelprogramma dat een deel van de dag in beslag neemt. Daarbij stimuleren wij u/uw kind om zoveel mogelijk zelf te doen. Uw betrokkenheid is daarbij noodzakelijk. Uw persoonlijke wensen bepalen de doelen waar we samen aan werken.

Bij de behandeling van kinderen wordt afhankelijk van de hoeveelheid therapie bekeken of dit buiten schooltijd plaats kan vinden. Indien uw zoon of dochter les volgt in het speciaal onderwijs in Arnhem, Apeldoorn, Doetinchem of Ede kan de poliklinische behandeling ook tijdens lestijd op school plaatsvinden.

Tip! Deze brochure is ook als filmpje te vinden op onze website www.klimmendaal.nl.



Waarom kiezen voor Klimmendaal?

Grensverleggend

Revalideren is afzien en (jezelf) overwinnen. Patiënten leren ons kennen op een moment waarop hun gezondheid ernstig is verslechterd. Wij staan als coach naast hen en leren hen weer vooruit te kijken, grenzen te verleggen.

Mensgericht

Elke situatie is uniek. Elk mens is uniek. Daarom hebben patiënten bij ons de regie in handen. Met onze expertise helpen we hen keuzes te maken. Wij bewegen mee, zodat zij hun doelen bereiken.



Enthousiast

Dat we de best mogelijke zorg in Oost-Nederland verlenen, daar mogen patiënten vanuit gaan. We zijn tot op het bot gemotiveerd om het beste van hun revalidatie en onze organisatie te maken. En dat doen onze teams met veel enthousiasme.

Dichtbij

We zijn te vinden in Oost-Nederland, waar service en sympathie gewoon onderdeel van ons specialisme zijn. We kennen de omgeving van onze patiënten en werken intensief samen met onder andere huisartsen, eerstelijns therapeuten, ziekenhuizen en verpleeghuizen.





Uw rechten en plichten

In de wet zijn de rechten en plichten van zowel patiënten als zorgverleners vastgelegd. Zo heeft u onder andere recht op informatie en mag u alleen behandeld worden met uw toestemming. U heeft recht op vrije keuze van hulpverleners en op een second opinion. Verder heeft u recht op bescherming van uw privacy, op inzage in uw dossier en kunt u aanspraak maken op het klachtrecht.

Daarnaast heeft u als patiënt ook een aantal verplichtingen. Zo vragen wij u de revalidatiearts en behandelaars alle benodigde informatie te geven die voor de goede inzet en het verloop van uw behandeling nodig is. Ook is het voor uw behandeling noodzakelijk dat u op de geplande afspraken verschijnt. Hieronder leest u meer over uw belangrijkste rechten en plichten.

Algemene behandelvoorwaarden

Wanneer de arts of therapeut zijn deskundigheid inzet voor onderzoek of behandeling is op dat moment sprake van een behandelingsovereenkomst. Op deze overeenkomst zijn onze algemene behandelvoorwaarden van toepassing. U wordt door uw arts tijdens uw eerste afspraak geïnformeerd over de inhoud en betekenis van deze voorwaarden. U vindt deze voorwaarden op pagina 16-19 van deze brochure en op onze website.

Aansprakelijkheid

Het meebrengen van eigendommen en persoonlijke (waardevolle) spullen naar Klimmendaal gebeurt op eigen risico. Wij zijn niet aansprakelijk voor eventuele beschadiging of vermissing ervan. Wij raden u dan ook aan om geen waardevolle spullen mee te nemen naar Klimmendaal. In het schadereglement, dat u kunt vinden op onze website, kunt u hierover meer lezen.

Financiën

Als patiënt betaalt u voor de diensten van onze hulpverleners. Revalidatie valt onder de basisverzekering. De kosten van de consulten bij de arts en/of de revalidatiebehandeling brengt Klimmendaal bij uw zorgverzekeraar in rekening. Houd u er rekening mee dat dit onder het eigen risico valt. Klimmendaal heeft een contract met alle zorgverzekeraars in Nederland. Onze passantenarieven vindt u op onze website.

Huisregels

In Klimmendaal gaan wij respectvol om met onze patiënten en bezoekers. Andersom verwachten wij van patiënten en bezoekers ook een respectvolle bejegening naar elkaar en naar onze medewerkers. Grensoverschrijdend gedrag tolereren wij niet. U leest meer over onze huisregels op onze website.

Identificatieplicht

Iedereen die in Nederland gebruik wil maken van medische zorg dient zich daarvoor te kunnen legitimeren. Klimmendaal is daarom wettelijk verplicht om het identiteitsbewijs van u of uw kind te registreren en te controleren. U wordt daarom verzocht om bij uw eerste bezoek een geldig identiteitsbewijs mee te nemen en bij de receptie te overhandigen. Uw gegevens worden in onze patiëntenadministratie vastgelegd. Indien u zich niet kunt legitimeren, kan uw afspraak helaas niet doorgaan.

Kinderen en jongeren

Voor kinderen en jongeren gelden aparte toestemmingsregels voor onderzoek en behandeling. Bij kinderen jonger dan 12 jaar geven ouders/verzorgers toestemming. Bij kinderen van 12-16 jaar moeten ouders én kind toestemming geven. Vanaf 16 jaar mogen jongeren zelf beslissen over hun behandeling, toestemming van ouders is dan niet meer nodig. In de praktijk betrekken wij ook dan de ouders, tenzij de jongere dat zelf niet wil.

Privacyreglement en inzagerecht

Vanaf de aanmelding tot het ontslag leggen onze medewerkers gegevens over uw behandeling schriftelijk vast in uw patiëntendossier. Met deze gegevens gaan onze medewerkers zorgvuldig om volgens de regels in ons privacyreglement. Zonder uw toestemming verstrekt Klimmendaal geen gegevens aan derden. Als u uw dossier wilt inzien, kunt u dit aan de behandelend revalidatiearts vragen.

Second opinion

Een tweede mening, ook wel second opinion genoemd, is een medisch oordeel van een andere medisch deskundige dan degene die u behandelt. U kunt om een second opinion vragen als u twijfels heeft over de diagnose of de behandeling die uw eigen behandelaar voorstelt. U heeft hiervoor van niemand toestemming nodig. Wij raden u wel aan om hier eerst met uw eigen arts over te praten. In de polis van uw ziektekostenverzekeraar kunt u vinden of een second opinion wordt vergoed.

Social media

In de gezondheidszorg wordt steeds meer gebruik gemaakt van social media. Klimmendaal vindt dat een goede ontwikkeling. Wij attenderen u er graag op dat het niet is toegestaan om privacygevoelige informatie en beeldmateriaal van anderen te plaatsen zonder dat u daar toestemming voor heeft. Houd dus ook in de social media rekening met de privacy van medepatiënten, bezoekers en medewerkers.





Uw veiligheid is onze zorg!

Wij doen veel om de veiligheid van onze patiënten te verbeteren en te waarborgen. Binnen Klimmendaal hebben wij daarom een patiëntveiligheidsbeleid vastgesteld waaraan alle medewerkers zich houden.

Al onze normen en maatregelen op het gebied van patiëntveiligheid zijn gebundeld in een speciaal Veiligheids Management Systeem (VMS), dat is gecertificeerd volgens de landelijke richtlijnen. Desondanks kan het gebeuren dat er onveilige situaties ontstaan. Onze medewerkers zijn verplicht om onveilige situaties en (bijna) ongelukken te melden, zodat we maatregelen kunnen treffen om herhaling te voorkomen. We vragen u om zelf ook een actieve rol te spelen waar het om veiligheid gaat.

Wat kunt u doen?

- Geef ons alle informatie die van belang kan zijn over uw gezondheid (bijvoorbeeld een allergie).
- Denkt u daarbij ook aan uw medicijngebruik (ook homeopathische middelen).
- Vraag door als u iets niet begrijpt.

- Trek aan de bel als u denkt dat er iets niet klopt (bijvoorbeeld met uw medicijnen).
- Klimmendaal biedt een veilige omgeving aan haar patiënten, bezoekers en medewerkers. Alle gebouwen worden jaarlijks geïnspecteerd door de brandweer op brandveiligheid. Kijk in uw eigen omgeving naar de locaties van vluchtwegen, nooduitgangen, blusapparatuur, AED's en zuurstofkoffers.
- Klimmendaal beschikt over een BHV-team (bedrijfshulpverlening). Volg bij calamiteiten de instructies van het BHV-team of onze medewerkers zorgvuldig op.
- Ook u kunt onveilige situaties melden of tips geven om de veiligheid te vergroten via één van onze medewerkers. Ook kunt u hiervoor de kaart op pagina 15 gebruiken.

Meer informatie hierover leest u in het overzicht van onze veiligheidsnormen op onze website.

Tip! Bekijk de ervaringen van onze patiënten op film op onze website www.klimmendaal.nl.



Heeft u vragen of klachten?

Tijdens uw behandeling bij Klimmendaal kan het voorkomen dat u vragen heeft over de gang van zaken. Met uw vragen kunt u altijd terecht bij onze medewerkers. Als u geen bevredigend antwoord op uw vragen krijgt en u een gevoel van onvrede of zelfs ongenoegen overhoudt, zijn er verschillende manieren om dit aan ons kenbaar te maken:

- U kunt uw opmerking melden op een *suggestiekaart*. Deze is te vinden op de folderrekken, in deze brochure en op onze website. Ook uw tips en suggesties zien wij graag via de suggestiekaart tegemoet.
- U kunt uw onvrede bespreken met de *medewerkers* die zijn betrokken bij uw behandeling.
- Er kunnen omstandigheden zijn waarin u uw probleem niet met degene die het aangaat kunt of wilt bespreken. U kunt in dat geval de *cliëntvertrouwenspersoon* raadplegen voor ondersteuning en advies. Deze cliëntvertrouwenspersoon is onafhankelijk en niet werkzaam bij Klimmendaal. De vertrouwenspersoon biedt een luisterend oor, geeft informatie en advies. Informatie over de bereikbaarheid van de vertrouwenspersoon kunt u vinden in de flyer op de folderrekken en op onze website.
- Als het niet lukt om de kwestie bespreekbaar te maken en uw onvrede of ongenoegen niet wordt weggenomen, kan dit voor u aanleiding zijn tot het indienen van een klacht. U kunt hiervoor contact opnemen met onze *klachtenfunctionaris*. De klachtenfunctionaris kan u adviseren over de indiening van de klacht en u bijstaan bij het formuleren van de klacht. Ook zal de klachtenfunctionaris de mogelijkheden onderzoeken om tot een oplossing voor de klacht te komen.
- Indien bemiddeling door de klachtenfunctionaris niet tot een oplossing leidt, is het mogelijk om uw klacht in te dienen bij de *klachtencommissie* van Klimmendaal. Meer informatie over de klachtenfunctionaris en klachtencommissie kunt u vinden op onze website.



Deel uw ervaring

Indien u naar aanleiding van uw behandeling bij Klimmendaal suggesties, op- of aanmerkingen heeft, bent u van harte welkom om deze hieronder kenbaar te maken. Wij stellen uw mening en ervaring zeer op prijs.

Indien u niet anoniem wenst te blijven, kunt u hieronder uw gegevens vermelden:

Naam: _____

Straat: _____

Postcode en Woonplaats: _____

Telefoonnummer: _____

E-mail: _____

Deze opmerking betreft de locatie:

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Apeldoorn, Arnhemseweg | <input type="checkbox"/> Deventer, Deventer Ziekenhuis |
| <input type="checkbox"/> Apeldoorn, Het Kroonpad | <input type="checkbox"/> Doetinchem, Slingeland Ziekenhuis |
| <input type="checkbox"/> Arnhem, Heijenoordseweg | <input type="checkbox"/> Doetinchem, Mariëndael |
| <input type="checkbox"/> Arnhem, Lichtenbeek | <input type="checkbox"/> Ede, Ziekenhuis Gelderse Vallei |
| <input type="checkbox"/> Arnhem, Mariëndael | <input type="checkbox"/> Zutphen, Behandelcentrum Sutfene |
| <input type="checkbox"/> Arnhem, Ziekenhuis Rijnstate | |

U kunt dit formulier afgeven bij onze receptie of (zonder postzegel) toesturen aan:

Klimmendaal

T.a.v. Secretariaat Zorg
Antwoordnummer 233
6800 WC Arnhem



Algemene Voorwaarden Klimmendaal

1 Begripsbepalingen

- 1.1 Onbenoemde vertegenwoordiger: de echtgenoot/partner, of als deze niet wenst of in staat is om op te treden, de ouder, het kind, de broer of zus die als vertegenwoordiger optreedt wanneer een wettelijke vertegenwoordiger of persoonlijk gemachtigde ontbreekt.
 - 1.2 Patiënt: degene op wie de zorgverlening van Klimmendaal betrekking heeft.
 - 1.3 Klimmendaal: Stichting Klimmendaal, statutair gevestigd te Arnhem.
 - 1.4 Vertegenwoordiger: vertegenwoordiger als bedoeld in artikel 1.7 of 1.1.
 - 1.5 Verwijzing: verwijzing van een huisarts, medisch specialist, bedrijfsarts of andere door zorgverzekeraars erkende verwijzer naar medisch specialistische revalidatiezorg.
 - 1.6 Wbp: Wet bescherming persoonsgegevens.
 - 1.7 Wettelijk vertegenwoordiger: de persoon die de handelingsonbekwame of -onbevoegde Patiënt vertegenwoordigt, te weten de ouder(s) met gezag of de voogd van minderjarige Patiënten en de curator of mentor van meerderjarige Patiënten. In het geval van een meerderjarige Patiënt is de curator of mentor uitsluitend bevoegd om de Patiënt te vertegenwoordigen als de Patiënt wilsonbekwaam is.
 - 1.8 Wgbo: de Wet inzake de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Boek 7, titel 7, afdeling 5 Burgerlijk Wetboek).
 - 1.9 Wkkgz: Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.
 - 1.10 Wmcz: Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen.
 - 1.11 Wmg: Wet marktordening gezondheidszorg.
 - 1.12 Zorg in natura (ZIN): zorg die Klimmendaal levert en die wordt bekostigd op grond van (een) overeenkomst(en) die Klimmendaal met (een) zorgverzekeraar(s) heeft afgesloten.
 - 1.13 Zorg(verlening): als bedoeld in de Zorgverzekeringwet.
 - 1.14 Zorgverleningsovereenkomst: geneeskundige behandelingsovereenkomst die Klimmendaal en Patiënt aangaan en waarbij Klimmendaal zich jegens Patiënt verbindt om zorg te verlenen tegen betaling of door ZIN te bieden.
 - 1.15 Zvw: Zorgverzekeringwet.
- ## 2 De aard en omvang van de zorgverlening
- 2.1 De aard en de omvang van de zorgverlening door Klimmendaal wordt bepaald door:

- a. de verwijzing door huisarts, medisch specialist, bedrijfsarts of andere door zorgverzekeraars erkende verwijzer naar medisch specialistische revalidatiezorg die aan de zorgverlening ten grondslag ligt;
- b. revalidatiegeneeskunde zoals omschreven bij of krachtens de Zvw;
- c. de zorgverleningsovereenkomst.

3 Wils(on)bekwaamheid en vertegenwoordiging

- 3.1 Indien Patiënt zestien jaar of ouder is, neemt hij alle hem betreffende beslissingen ten aanzien van de zorgverlening.
- 3.2 Indien Patiënt tussen de twaalf en zestien jaar is, worden alle hem betreffende beslissingen ten aanzien van de zorgverlening genomen door Patiënt en zijn ouders met gezag of voogd gezamenlijk, tenzij de wet anders bepaalt.
- 3.3 Indien Patiënt jonger is dan twaalf jaar, worden alle hem betreffende beslissingen ten aanzien van de zorgverlening genomen door de ouders met gezag of voogd, tenzij de wet anders bepaalt.
- 3.4 Voor zover in deze algemene voorwaarden bevoegdheden worden toegekend aan een vertegenwoordiger heeft hij die bevoegdheden slechts indien Patiënt op grond van de wet niet (zelfstandig) bevoegd of bekwaam is, dan wel voor zover een verantwoordelijk zorgverlener overeenkomstig de wettelijke procedures heeft vastgesteld dat Patiënt niet in staat is tot een redelijke belangenafweging ter zake.
- 3.5 Patiënt heeft, wanneer vertegenwoordiging noodzakelijk is, altijd één vertegenwoordiger, tenzij door de wet, Patiënt of de rechter meerdere vertegenwoordigers aangewezen zijn, of indien de familie van Patiënt duidelijk kan maken dat meerdere vertegenwoordigers gewenst zijn en aannemelijk maakt dat dit voor Klimmendaal ook werkbaar is. In de overige gevallen wijst de familie, indien op grond van de wet meerdere personen bevoegd zouden zijn om Patiënt te vertegenwoordigen, uit haar midden een persoon aan die als vertegenwoordiger optreedt.
- 3.6 Indien, buiten de gevallen waarin door de wet, Patiënt of de rechter meerdere vertegenwoordigers aangewezen zijn, meerdere personen als vertegenwoordiger optreden terwijl dit in de praktijk niet werkbaar is, behoudt Klimmendaal zich het recht voor dit aan de familie kenbaar te maken. In dat geval wijst de familie alsnog één vertegenwoordiger aan. Indien de familie over het aanwijzen van een vertegenwoordiger geen overeenstemming kan bereiken, verzoekt zij de rechter om een mentor of curator aan te stellen.

- 3.7 Indien Patiënt geen naaste familie heeft om als vertegenwoordiger op te treden, terwijl vertegenwoordiging (structureel) noodzakelijk is, of de familie na uitdrukkelijke verzoeken daartoe geen (bekwame) vertegenwoordiger heeft aangewezen, dan wel de rechter om aanwijzing van een vertegenwoordiger heeft verzocht, verzoekt Klimmendaal de rechter om een mentor aan te wijzen.

4 Informatieverstrekking

- 4.1 Klimmendaal licht Patiënt op duidelijke wijze in over de te verlenen zorg waarover Patiënt redelijkerwijze dient te beschikken, waaronder informatie over de voorgestelde behandeling en het doel daarvan, de zorgverleners die voor de verschillende onderdelen van de behandeling verantwoordelijk zijn, de wijze waarop afstemming tussen die zorgverleners plaatsvindt en wie Patiënt of zijn vertegenwoordiger op die afstemming kan aanspreken. Klimmendaal verstrekt deze informatie schriftelijk indien Patiënt daarom vraagt.
- 4.2 De informatie is begrijpelijk en passend bij de leeftijd en het bevattingsvermogen van Patiënt, ook indien Patiënt wilsonbekwaam is. De informatie staat in juiste verhouding tot de aard van de zorgverlening die Patiënt krijgt en waarvan hij met inachtneming van zijn beperkingen redelijkerwijs op de hoogte moet zijn.
- 4.3 Klimmendaal onthoudt Patiënt slechts informatie indien verstrekking daarvan kennelijk ernstig nadeel voor Patiënt zou opleveren en nadat hij hieromtrent een andere zorgverlener heeft geraadpleegd. Indien het belang van Patiënt dit vereist, verstrekt Klimmendaal de informatie aan de vertegenwoordiger van Patiënt. Zodra het bedoelde nadeel niet meer te duchten is, verstrekt Klimmendaal de informatie alsnog aan Patiënt.
- 4.4 Als Patiënt geen informatie wil ontvangen respecteert Klimmendaal dit, behalve indien het belang dat Patiënt daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor hemzelf of anderen kan voortvloeien.
- 4.5 Bij het aangaan van de overeenkomst verstrekt Klimmendaal daarnaast informatie over het reanimatiebeleid, medezeggenschap, de manier waarop Patiënten worden geïnformeerd, de klachtenregeling conform artikel 10, het privacyreglement conform artikel 8, de huisregels, protocollen en overig relevant beleid van Klimmendaal.

5 Toestemming

- 5.1 Klimmendaal voert slechts een behandeling uit indien Patiënt, en in geval van wilsonbekwaamheid zijn vertegenwoordiger, hiervoor toestemming heeft gegeven,

behoudens wanneer spoedeisend handelen vereist is. Door instemming met een behandeling geeft Patiënt toestemming voor de uitvoering van alle handelingen die deel uitmaken van de behandeling. Onder spoedeisend wordt verstaan de kennelijke noodzaak tot onverwijl uitvoeren van de handeling om ernstig nadeel voor Patiënt te voorkomen. Achteraf wordt Patiënt zo spoedig mogelijk ingelicht over de handeling.

6 Reanimatiebeleid

- 6.1 Klimmendaal hanteert een strikt reanimatiebeleid waarbij als uitgangspunt geldt dat de Patiënt zo snel mogelijk wordt gereanimeerd. Indien Patiënt dit niet wenst, dient hij dit bij opname middels een schriftelijke verklaring aan zijn behandelend arts kenbaar te maken.

7 Kwaliteit zorgverlening

- 7.1 Klimmendaal biedt Patiënt verantwoorde hulp overeenkomstig de eisen van goede zorgverlening en de geldende professionele normen.
- 7.2 Klimmendaal handelt in overeenstemming met wet- en regelgeving waaronder begrepen: de Wbp, de Wgbo, de Zww, de Wkkgz, de Wmg en de Wmcz.
- 7.3 Klimmendaal beschikt over een Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling.

8 Dossievorming en privacy

- 8.1 Klimmendaal richt een dossier in met betrekking tot de zorgverlening aan Patiënt. Zij houdt in het dossier aantekening van de relevante gegevens over de gezondheid van Patiënt en de gegevens die direct verband houden met de zorg. Ook stukken die zodanige gegevens bevatten neemt Klimmendaal daarin op voor zover dit voor een goede hulpverlening aan Patiënt noodzakelijk is. Indien Patiënt dit vraagt, voegt Klimmendaal een door Patiënt afgegeven verklaring met betrekking tot de in het dossier opgenomen stukken aan het dossier toe.
- 8.2 Op verzoek van Patiënt legt Klimmendaal schriftelijk vast voor welke verrichtingen van ingrijpende aard toestemming is gegeven.
- 8.3 Verwerking van persoonsgegevens bij de uitvoering van de zorgverleningsovereenkomst geschiedt met inachtneming van het privacyreglement van Klimmendaal en de bij of krachtens de Wbp, de Wgbo en andere relevante wet- en regelgeving gestelde voorschriften.



Algemene Voorwaarden Klimmendaal

9 Verplichtingen van de Patiënt bij de zorgverlening

- 9.1 Patiënt stelt Klimmendaal in staat om zijn taken naar behoren uit te voeren. Hij verleent zijn medewerking en verstrekt tijdig de gegevens die redelijkerwijs nodig zijn voor een goede zorgverlening.
- 9.2 Patiënt deelt onverwijld feiten en omstandigheden aan Klimmendaal mee die voor de zorgverlening van belang kunnen zijn.
- 9.3 Patiënt staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de in lid 1 en 2 bedoelde gegevens en informatie.
- 9.4 Patiënt houdt de huisregels en veiligheidsvoorschriften van Klimmendaal in acht.

10 Klachten

- 10.1 Klimmendaal heeft een klachtenregeling vastgesteld.
- 10.2 De klachtenregeling ligt ter inzage bij Klimmendaal en wordt op verzoek van Patiënt toegestuurd. De klachtenregeling is tevens in te zien op de website van Klimmendaal.
- 10.3 Als een Patiënt een formulier dat Klimmendaal hem ter invulling heeft voorgelegd overbodig of te ingewikkeld vindt, kan hij daarover overeenkomstig de Wmg een klacht indienen bij de Nederlandse Zorgautoriteit. De uitspraak van de Nederlandse Zorgautoriteit op het beklag van Patiënt strekt partijen tot een bindend advies.

11 Aansprakelijkheid Klimmendaal

- 11.1 Klimmendaal is jegens Patiënt aansprakelijk voor schade als gevolg van een tekortkoming in de nakoming van overeenkomsten van Klimmendaal, tenzij deze schade niet voor haar rekening of risico komt.
- 11.2 Patiënt is gehouden Klimmendaal in de gelegenheid te stellen een tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst door Klimmendaal binnen een redelijke termijn voor rekening van Klimmendaal te herstellen.
- 11.3 Voor zover de aansprakelijkheid van Klimmendaal door de verzekering wordt gedekt, is deze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat een door Klimmendaal gesloten verzekering ter zake wordt uitgekeerd.
- 11.4 Indien de verzekering in enig geval geen dekking biedt of niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal € 10.000,-.
- 11.5 De voorgaande artikelen zijn mede van toepassing op door Klimmendaal ingeschakelde derden.

- 11.6 De beperkingen in aansprakelijkheid zoals omschreven in artikel 11.3 gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld aan de zijde van Klimmendaal.
- 11.7 Voorgaande leden hebben geen betrekking op eventuele aansprakelijkheid van Klimmendaal uit hoofde van de Wgbo.

12 Aansprakelijkheid voor schade door Patiënt

- 12.1 Patiënt is aansprakelijk voor alle schade die hij veroorzaakt en die op grond van de wet voor zijn rekening en risico komt.
- 12.2 Patiënt is verplicht een verzekering voor wettelijke aansprakelijkheid (WA) te sluiten.

13 Betalingen

- 13.1 Patiënt is verantwoordelijk voor betaling van de kosten van de zorg die Klimmendaal aan hem heeft verleend.
- 13.2 Klimmendaal stuurt Patiënt na beëindiging van de zorgverleningsovereenkomst een factuur voor de geleverde zorg, tenzij Klimmendaal met de zorgverzekeraar van Patiënt is overeengekomen dat de facturen rechtstreeks bij de betreffende zorgverzekeraar worden ingediend.
- 13.3 Patiënt is gehouden de bij hem in rekening gebrachte kosten binnen één maand na dagtekening van de factuur te voldoen.
- 13.4 Indien Klimmendaal incassomaatregelen moet treffen brengt zij buitengerechtelijke incassokosten in rekening conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

14 Annulering

- 14.1 Te leveren zorg kan, tenzij anders overeengekomen en met uitzondering van 24-uurszorg, met een minimale annuleringstermijn van 24 uur vóór het overeengekomen aanvangstijdstip van de uitvoering van de werkzaamheden, door Patiënt worden geannuleerd.
- 14.2 In geval van niet tijdige annulering brengt Klimmendaal de volledige kosten in rekening, tenzij anders overeengekomen of de wet het in rekening brengen van deze kosten bij Patiënt niet toestaat.

15 Beëindiging zorgverleningsovereenkomst

- 15.1 De zorgverleningsovereenkomst eindigt door:
- het overlijden van Patiënt;
 - opzegging;
 - ontbinding;
 - een rechterlijke machtiging, een machtiging gesloten zorg, een artikel 60 Bopz-indicatie of andere titel op grond waarvan Patiënt gedwongen wordt opgenomen en de overeengekomen zorgverlening als gevolg daarvan feitelijk wordt gestaakt;
 - een door de Klimmendaal geconstateerd definitief vertrek van Patiënt uit de instelling van Klimmendaal;
 - de voltooiing van de overeengekomen zorgverlening.

16 Opzegging zorgverleningsovereenkomst

- 16.1 Klimmendaal kan de overeenkomst opzeggen op grond van zodanig zwaarwegende redenen dat voortzetting van de zorgverlening in redelijkheid niet kan worden verlangd. Onder deze redenen wordt in ieder geval verstaan:
- Patiënt leeft zijn verplichtingen uit de algemene voorwaarden niet na, met dien verstande dat het Klimmendaal daardoor redelijkerwijs onmogelijk wordt gemaakt de overeenkomst uit te voeren;
 - Patiënt en/of diens vertegenwoordiger(s) weigert dan wel weigeren de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de overeenkomst;
 - Patiënt, diens vertegenwoordigers, belangenbehartigers of anderen die bij Patiënt betrokken zijn vertoont dan wel vertonen zodanig gedrag jegens medewerkers of patiënten van Klimmendaal, dat voortzetting van de overeenkomst door Klimmendaal redelijkerwijs niet meer van haar kan worden verlangd;
 - de omvang of de zwaarte van de zorgverlening ontwikkelt zich door een gewijzigde (zorg)vraag zodanig dat deze buiten de mogelijkheden van Klimmendaal valt waardoor geen verantwoorde zorg meer geboden kan worden.
- 16.2 De opzegging dient schriftelijk te geschieden.
- 16.3 Klimmendaal ondersteunt Patiënt voor zover redelijkerwijs mogelijk bij opzegging met het vinden van een alternatief. Indien een aanvaardbaar alternatief door Patiënt wordt geweigerd valt dit onder zijn eigen verantwoordelijkheid en kan hij de opzegging door Klimmendaal niet op deze grond vernietigen.

17 Toepasselijkheid en reikwijdte Algemene Voorwaarden

- 17.1 Patiënt heeft kennisgenomen van de inhoud van deze algemene voorwaarden en accepteert de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden op de zorgverleningsovereenkomst met Klimmendaal.
- 17.2 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op en maken deel uit van alle overeenkomsten die gesloten worden tussen Klimmendaal en Patiënt, alsmede op alle daarmee verband houdende (nadere) afspraken tussen Patiënt en Klimmendaal, tenzij en voor zover partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- 17.3 Naast deze algemene voorwaarden kunnen bijzondere voorwaarden van toepassing zijn. Indien deze bijzondere voorwaarden afwijken van de algemene voorwaarden prevaleren de bijzondere voorwaarden. In geval van strijdigheid tussen de algemene voorwaarden en de met Patiënt gesloten zorgverleningsovereenkomst, prevaleert de zorgverleningsovereenkomst.
- 17.4 Indien een of meer bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of nietig worden verklaard, blijven de overige bepalingen van deze voorwaarden van toepassing. Patiënt en Klimmendaal zullen dan in overleg treden teneinde nieuwe afspraken te maken ter vervanging van de nietige bepalingen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.

18 Toepasselijk recht

- 18.1 Deze algemene voorwaarden en alle zorgverleningsovereenkomsten waarop zij van toepassing zijn, worden beheerst door het Nederlandse recht.

19 Wijzigingen

- 19.1 Deze algemene voorwaarden en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen kunnen door Klimmendaal worden gewijzigd. Wijzigingen treden 30 dagen na de dag waarop ze aan Patiënt zijn meegedeeld in werking, tenzij in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding is vermeld.
- 19.2 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten.

20 Slot

- 20.1 Deze algemene voorwaarden treden in werking op 1 januari 2016.
- 20.2 Deze algemene voorwaarden kunnen worden aangehaald als: 'Algemene Voorwaarden met betrekking tot zorgverlening van de Stichting Klimmendaal' en zijn onder nummer 41049838 gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel.

Arnhem, januari 2016



Waar kunt u terecht voor nadere informatie?

Hoofdlocatie:

Klimmendaal
Heijenoordseweg 5

Postbus 9044
6800 GG Arnhem

Telefoon (026) 352 61 00
Fax (026) 352 64 99

