

# AFSPRAKEN met cliënt (en/of vertegenwoordiger)

1 maart 2024

Deze afspraken zijn bedoeld voor cliënten (en/of vertegenwoordigers), maar zijn uiteraard ook relevant voor medewerkers en vrijwilligers.

Deze leidraad is opgesteld door een vertegenwoordiging van de centrale cliëntenraad en medewerkers.

De ouderenzorg is aan het veranderen. Veel mensen zijn hiervan nog niet (volledig) op de hoogte. De veranderingen hebben echter gevolgen voor een ieder van ons. Mijzo heeft de huidige ontwikkelingen en consequenties beschreven in de [maatschappelijke opgave](#) en [strategienotitie](#).

Mijzo wil dat iedereen binnen Mijzo veilig en goed kan wonen, verblijven en werken. Deze afspraken zijn bedoeld om bij te dragen aan heldere en duidelijke wederzijdse verwachtingen en communicatie over hoe wij met elkaar omgaan.

Dit document is opgedeeld in vier paragrafen:

- 1 Algemene uitgangspunten
- 2 Wat verwachten we van elkaar
- 3 Specifieke afspraken
- 4 Wat als afspraken niet worden nagekomen

Voorkomen is beter dan genezen. Als er signalen zijn dat verwachtingen over en weer niet helder en duidelijk zijn en de communicatie niet lekker loopt, dan adviseren wij om zo snel mogelijk het gesprek hierover aan te gaan. In eerste instantie met de direct betrokkene(n), en anders met de coördinerend verzorgende en/of teammanager. Daarnaast kan altijd [externe bemiddeling](#) bij het gesprek worden gevraagd.

## 1. Algemene uitgangspunten

Mijzo gaat uit van leven in vrijheid, zoveel mogelijk zelfstandigheid van de cliënt, zoveel mogelijk ondersteuning vanuit de omgeving van de cliënt, en zoveel mogelijk inzet van hulpmiddelen die de zelfstandigheid van de cliënt behouden/bevorderen en/of arbeidsbesparend zijn.

Dit betekent dat onze deuren open zijn, de cliënt onze gesprekspartner is, naasten de cliënt blijven ondersteunen en wij technologie gebruiken. Wij gaan ervan uit dat iedereen die bij Mijzo verblijft/woont of meehelpt/werkt achter deze uitgangspunten staat.

## 2. Wat verwachten we van elkaar

Wetten en regels maken ons bewust van wat wel of niet mag of wenselijk is. Mijzo stimuleert een cultuur waarin alle betrokkenen bij Mijzo verantwoordelijk handelen. Dit betekent in ieder geval dat:

- we rekening houden met elkaar, en elkaar bejegenen volgens de gangbare fatsoensnormen;
- we met en niet over elkaar praten;
- we elkaars persoonlijke levenssfeer en cultuur accepteren en geen overlast veroorzaken;
- we kritisch mogen zijn, en een tegengeluid mogen laten horen, maar dat we geen negatieve uitlatingen doen naar elkaar en in de (sociale) media;
- we zorgvuldig omgaan met elkaars gegevens en eigendommen;
- we integer zijn als het gaat om uitnodigingen, giften en geschenken;
- we alert zijn op ongewenste belangenverstrengeling;
- we de afspraken naleven die gelden ten aanzien van genotsmiddelen zoals roken, drinken en drugsgebruik;
- we geen agressie, geweld, bedreiging, discriminatie, of (seksuele) intimidatie, in welke vorm dan ook, gebruiken/tolereren;
- de noodzakelijke medewerking wordt gegeven om de zorg en ondersteuning te kunnen krijgen/leveren zoals afgesproken, en conform de eisen voor wat betreft veiligheid, gezondheid en hygiëne;
- mocht zich een schokkende gebeurtenis voordoen in de zorg, het gesprek daarover wordt aangegaan en eventuele hulpverlening wordt verkregen/geboden;
- we afspraken maken (vastleggen) en nakomen. Er kunnen specifieke afspraken gelden in de wijkverpleging of per locatie (huisregels).



### 3. Specifieke afspraken

Mijzo vraagt iedere cliënt een **eerste contactpersoon** aan te wijzen. Taken van de eerste contactpersoon zijn onder andere het ondersteunen bij de dagelijkse zaken, inrichten en uitruimen van uw kamer en het doorgeven van informatie aan andere naasten. Een (wettelijk) vertegenwoordiger kan eerste contactpersoon zijn.

De cliënt, betrokkenen bij de cliënt, medewerkers en vrijwilligers hebben ieder hun eigen taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden. In de praktijk is hier soms verwarring over.

- **Mantelzorgers** mogen (zorg)taken uitvoeren. Mijzo is niet verantwoordelijk of aansprakelijk. Mijzo is wel aansprakelijk als Mijzo signaleert dat de mantelzorg tekort schiet en daar niet passend op reageert.
- **Vrijwilligers** mogen -onder bepaalde voorwaarden- (zorg)taken uitvoeren. Zij dienen die informatie te verkrijgen over de cliënt die hen helpt om deze (zorg)taken goed uit te voeren. Mijzo is verantwoordelijk en aansprakelijk. Mantelzorgers die vaak meehelpen en ook andere cliënten helpen, dienen te worden gezien als vrijwilligers.
- **Medewerkers** mogen (zorg)taken uitvoeren overeenkomstig hun functie. Mijzo is verantwoordelijk en aansprakelijk.

Mijzo gaat ervan uit dat wij afspraken maken met de cliënt zelf. Pas als dat niet (meer) lukt, komt een vertegenwoordiger in beeld. Het kan zijn dat de cliënt zelf een vertegenwoordiger heeft aangewezen bij volmacht of levenstestament. Soms heeft de rechter een vertegenwoordiger benoemd (mentor, bewindvoerder of curator).

- **Mentorschap** is voor mensen die hun persoonlijke zaken niet meer zelf kunnen regelen. De betrokkene wordt handelingsonbevoegd voor het nemen van beslissingen. De mentor heeft de plicht om de betrokkene zoveel mogelijk zelf te laten beslissen en om een zelfstandig optreden van deze persoon te bevorderen.
- **Bewind** is voor mensen die hun financiële zaken niet zelf kunnen regelen. De bewindvoerder beheert de goederen van de betrokkene. De betrokkene kan alleen na toestemming van de bewindvoerder over zijn goederen beschikken.
- **Curatele** is voor een meerderjarige die zijn financiële en persoonlijke zaken niet zelf kan regelen en voor wie beschermingsbewind en/of mentorschap niet genoeg is. Iemand die onder curatele staat, is handelingsonbekwaam. De curator is de wettelijk vertegenwoordiger van de betrokkene.

Afspraken tussen de cliënt (en/of vertegenwoordiger) en team worden vastgelegd in het dossier, en bijzonderheden worden hierin geregistreerd.

De cliënt (en/of vertegenwoordiger) heeft **recht op inzage** in het dossier bij leven van de cliënt en, onder voorwaarden, heeft de vertegenwoordiger ook inzage in het dossier van de cliënt na overlijden van de cliënt. We adviseren u om inzage na overlijden in uw dossier tijdig vast te leggen (welke persoon heeft inzage in welk deel van uw dossier). Dit kan worden vastgelegd in het dossier zelf.

### 4. Wat als afspraken niet worden nagekomen

#### Het gesprek

Als de afspraken niet worden nagekomen, dan zijn de coördinerend verzorgende en de cliënt (en/of vertegenwoordiger) elkaars eerste aanspreekpunt. Vervolgens de teammanager, de clustermanager, en de raad van bestuur.

#### Maatregelen die de cliënt (en/of vertegenwoordiger) kan nemen

Mocht het gesprek niet helpen en onvrede ontstaan, dan zijn er verschillende mogelijkheden.

De cliënt (en/of vertegenwoordiger) kan zich:

- wenden tot een **vertrouwenspersoon**.
- (ter bemiddeling) richten tot de **externe klachtenfunctionaris**;
- richten tot de **regionale klachtencommissie**;
- richten tot de **geschillencommissie**.

Ten aanzien van een vertrouwenspersoon:

Er bestaan verschillende aanbieders, die u kunt vinden op het internet.

Ten aanzien van klachten: Informatie over de mogelijkheden vindt u op onze website: [www.mijzo.nl](http://www.mijzo.nl).

#### Ter afsluiting

Wij sluiten deze code graag af met de herhaling om, bij de eerste signalen dat de wederzijdse verwachtingen niet helder en duidelijk zijn en de communicatie niet lekker loopt, een afspraak te maken om het gesprek met elkaar aan te gaan, en hier eventueel bemiddeling bij te vragen.

#### Maatregelen die Mijzo kan nemen

Mijzo kan bij het niet naleven van de afspraken, in het kader van de veiligheid en de kwaliteit van zorg, besluiten tot het nemen van passende maatregelen. Denk hierbij aan het interviewen van mensen, het inzien van dossiers en computerbestanden, het instellen van cameratoezicht, het indienen van een klacht tegen een cliënt (en/of vertegenwoordiger), het verhalen van schade/het eisen van schadevergoeding, het ondersteunen van medewerkers bij het doen van aangifte, het inzetten van (zorg) beveiliging, het inwinnen van juridisch advies, en het inschakelen van bedrijfsrecherche. Bovendien kan Mijzo de volgende maatregelen nemen:

- **Waarschuwing:** Bij het niet nakomen van afspraken kan de clustermanager een formele waarschuwing geven. Deze wordt schriftelijk bevestigd. Bij herhaling volgt een formele waarschuwing door de raad van bestuur. Hierin worden de consequenties benoemd indien de waarschuwing niet ter harte wordt genomen.
- **Beperking/ontzegging toegang locatie:** Mijzo kan de toegang tot een locatie beperken/ontzeggen.
- **Zorgbeëindiging:** Mijzo kan besluiten tot het beëindigen van de zorg. Dit betekent dat de cliënt moet verhuizen naar een andere verblijf-/woonplaats bij eventueel een andere zorgaanbieder.
- **Onderzoek incident/calamiteit:** Bij een incident of calamiteit (en ook bij geweld in de zorgrelatie) doet Mijzo melding bij de externe toezichthouder en start Mijzo een onderzoek. Voor deze melding is geen toestemming nodig van de cliënt (en/of vertegenwoordiger).
- **Meldcode huiselijk geweld:** Lichamelijk, geestelijk, seksueel geweld, of bedreiging door een familielid, huisgenoot of mantelzorger, ongeacht waar dit zich afspeelt, wordt gemeld bij Veilig Thuis. Voor deze melding is geen toestemming nodig van de cliënt (en/of vertegenwoordiger). Veilig Thuis onderneemt actie om het huiselijk geweld te stoppen.