



OVEREENKOMST

Bij de start van multidisciplinaire revalidatie

Dit document omvat de overeenkomst tussen ondergetekenden

- Dhr./mevr.als wettelijke vertegenwoordiger vanhierna genoemd de zorggebruiker

en

- Het centrum voor ambulante revalidatie (CAR) Glorieux, Glorieuxlaan 55, 9600 Ronse, hierna genoemd CAR Glorieux
 - Juridische vorm: VZW Werken Glorieux
 - Erkenningsdatum: 1 juli 1987
 - Erkenningsnummer R.I.Z.I.V.: 9.53.365.48
 - Erkenningsnummer Vlaams Agentschap: M 139

Deze overeenkomst omvat:

- 1 Afspraken m.b.t multidisciplinaire revalidatie
 - 1.1 Afspraken m.b.t. het revalidatieprogramma
 - 1.2 Afspraken m.b.t. de continuïteit van therapie
 - 1.3 Afspraken m.b.t. de betrokkenheid en engagement van de zorggebruiker en context
 - 1.4 Afspraken m.b.t. het beëindigen van de multidisciplinaire therapie
- 2 Afspraken m.b.t. het georganiseerd vervoer
- 3 Ziekteverzekering en cumulverbod
- 4 Betaling van de zorggebruiker
- 5 Verzekerde risico's
- 6 Toetsen van tevredenheid
- 7 Klachten
- 8 Bescherming van de privacy
- 9 Wijzigingen
- 10 Aanvullende informatie en bijlagen

1 AFSPRAKEN M.B.T MULTIDISCIPLINAIRE REVALIDATIE

1.1 Afspraken m.b.t. het revalidatieprogramma

Het **C.A.R. Glorieux** verbindt zich er toe in te gaan op de vraag van de revalidant tot multidisciplinaire revalidatie met ingang van(datum start therapie).

Het revalidatieprogramma en de duur ervan zijn afhankelijk van de beslissing van de adviserend geneesheer van het ziekenfonds van de zorggebruiker en van het onderling overleg tussen de zorggebruiker en het C.A.R. Glorieux.



Het C.A.R. Glorieux zal al het nodige doen om de goedkeuring van de revalidatie door het VAZG (Vlaams Agentschap zorg en gezondheid) te bekomen. Daartoe maakt de verantwoordelijke arts van het C.A.R. Glorieux een medisch verslag over aan het ziekenfonds van de zorggebruiker. De beslissing over de goedkeuring en terugbetaling kan enkel genomen worden door de medisch adviseur van het ziekenfonds.

Een gunstige **goedkeuring** van het ziekenfonds geldt doorgaans voor ononderbroken periode van **maximum 1 jaar**. Indien een verlenging aangewezen en mogelijk is, zal de hulpverlener mits toestemming van de revalidant, **tijdig een verlenging** aanvragen.

De therapiemomenten worden tijdens het **schooljaar** volgens een vast wekelijks uurrooster georganiseerd. Dit kan **individueel of in groep met een frequentie van één tot drie keer per week**.

Voor zorggebruikers in het kleuteronderwijs wordt de therapie steeds tijdens de schooluren georganiseerd. Voor zorggebruikers in het lager onderwijs wordt de therapie meestal buiten de schooluren georganiseerd. Mits akkoord van de school/CLB kan dit ook tijdens de schooluren. Dit akkoord dient jaarlijks opnieuw aangevraagd te worden via een MOB-dossier (Ministeriële omzendbrief omtrent therapie tijdens de lesuren).

Tijdens de **schoolvakanties** wordt er een aangepast uurrooster opgemaakt op basis van de beschikbaarheden van de zorggebruiker en therapeuten. Per schoolvakantie wordt een ander rooster opgemaakt.

Het C.A.R. Glorieux verbindt zich er toe te voorzien in kwaleitsvolle therapie om de doelstellingen zoals besproken na het onderzoek te realiseren. Het revalidatieprogramma wordt op regelmatige basis geëvalueerd in overleg met de zorggebruiker. Wijzigingen in het revalidatieprogramma worden vooraf steeds meegedeeld.

Het C.A.R. Glorieux organiseert, bij akkoord van de zorggebruiker, minimum één maal per jaar een overleg met de externe betrokken zorgverleners van de zorggebruiker en/of zijn context (vb. crèche, school, CLB).

Volgens de huidige reglementering moeten er voor elke zorggebruiker jaarlijks medische contacten gebeuren bij een arts van het C.A.R. Glorieux. De zorggebruiker kan zijn voorkeur voor arts doorgeven, maar kan deze contacten niet weigeren.

1.2 Afspraken m.b.t. de continuïteit van therapie

Een revalidatieprogramma heeft maar kans op slagen wanneer het met een voldoende intensiteit en een vaste regelmaat verloopt, ook tijdens de vakantieperiodes. De zorggebruiker verbindt zich ertoe om het afgesproken revalidatieprogramma nauwgezet te volgen, **stipt aanwezig te zijn** en **afwezigheden of afzeggen van afspraken tot een minimum te beperken**.

Indien om uitzonderlijke redenen een afspraak niet kan doorgaan, zal de zorggebruiker het C.A.R. Glorieux vooraf verwittigen via de website (www.carglorieux.be), mail (nok@werken-glorieux.be) of telefoon (055/23 34 40).

Indien de zorggebruiker **3x afwezig was zonder voorafgaande verwittiging**, kan het C.A.R. Glorieux overgaan tot het stoppen van de revalidatie en verbreken van deze overeenkomst.



Het C.A.R. Glorieux verbindt zich ertoe de continuïteit van therapie te bewaken en het afzeggen van afspraken tot een minimum te beperken. Afzeggen gebeurt bijvoorbeeld wanneer bij ziekte/afwezigheid van de therapeut geen kwaliteitsvol alternatief geboden kan worden of op sluitingsdagen.

1.3 Afspraken m.b.t. de betrokkenheid en engagement van de zorggebruiker en context

De revalidatie van de zorggebruiker gebeurt steeds in **nauwe samenwerking met zijn context**. Daarom vragen wij een betrokkenheid van de ouders en/of vertegenwoordigers.

De zorggebruiker engageert zich om het therapieplan met de behandelende therapeuten te bespreken en dit in de mate van het mogelijke ook thuis toe te passen.

Zorggebruiker en hun ouders kunnen bij vragen steeds terecht bij de behandelende therapeuten. Zij kunnen de therapie meevolgen in overleg met de therapeut. Indien gewenst kan ook steeds een gesprek bij een behandelende arts of therapeut aangevraagd worden.

De zorggebruiker verbindt zich ertoe minimaal **één keer per week zelf in te staan voor vervoer**. Op deze manier is communicatie met de therapeuten op regelmatige basis gewaarborgd. Wij vragen om de zorggebruiker stipt te brengen en op te halen. Het C.A.R. Glorieux kan niet voorzien in opvang of toezicht voor of na therapiesessies.

Het uitwisselen van informatie over de therapie kan tijdens het therapiemoment en/of via een contactschriftje. Wij vragen de zorggebruiker om in dit schrift te voorzien en dit tijdens elk contactmoment mee te brengen. In dit schrift kunnen zowel ouders, therapeuten als contextfiguren opmerkingen en vragen noteren.

De zorggebruiker engageert zich om in te gaan op de aangeboden oudercontacten en overlegmomenten. Indien er onvoldoende overlegmogelijkheid is met de zorggebruiker en zijn ouders of vertegenwoordigers brengt dit de therapie in het gedrang. Dit is een reden om revalidatie stop te zetten.

De zorggebruiker engageert zich daarnaast om de nodige **administratieve formaliteiten** in orde te brengen. Dit kan gaan om vragenlijsten, brieven, attesten etc. De zorggebruiker wordt gevraagd om bij een (verlengings)aanvraag langs te komen, deze te bespreken en te ondertekenen indien een verlenging van therapie wordt aangevraagd. Daarnaast wordt jaarlijks informatie opgevraagd rond het therapieprogramma en eventuele wijzigingen in het uurrooster. Het niet tijdig in orde brengen van deze administratieve formaliteiten kan leiden tot het stopzetten van de therapie.

1.4 Afspraken m.b.t. het beëindigen van de multidisciplinaire therapie

De multidisciplinaire therapie wordt beëindigd wanneer de zorggebruiker **niet (meer) voldoet aan de bijzondere opnamevoorwaarden** en/of **afspraken opgenomen in deze overeenkomst**.

Daarnaast wordt de overeenkomst stopgezet wanneer er **geen akkoord of goedkeuring van het ziekenfonds** is of bij het **verstrijken van de goedkeuringsperiode**. Het revalidatieprogramma neemt automatisch een einde wanneer het aantal toegestane zittingen werd bereikt.

Wanneer de zorggebruiker de overstap maakt naar het buitengewoon onderwijs, wordt de multidisciplinaire therapie binnen het C.A.R. Glorieux meestal beëindigd. Slechts in bepaalde gevallen



en mits goedkeuring van de school is een combinatie tussen het buitengewoon onderwijs en revalidatie binnen een C.A.R. mogelijk (vb. in het kader van het behandelen van stotteren).

De overeenkomst kan verder in **onderling overleg** tussen de zorggebruiker en het C.A.R. Glorieux worden afgerond.

Bij stopzetting van de multidisciplinaire therapie zal het C.A.R. Glorieux indien gewenst mee helpen zoeken naar alternatieve ondersteuning en/of hulp die aansluit bij de noden van de zorggebruiker.

2 AFSPRAKEN M.B.T. HET GEORGANISEERD VERVOER

De zorggebruiker kan tegen betaling en in de mate van het mogelijke beroep doen op het georganiseerd vervoer.

Dit vervoer kan **enkel** wanneer:

- De zorggebruiker niet zelf of met behulp van vrienden of familie, kan instaan voor het brengen of halen
- De zorggebruiker minimaal één maal per week zelf instaat voor het vervoer
- De vraag past binnen de vervoersplanning

Het C.A.R. Glorieux organiseert dit busvervoer enkel voor de eigen zorggebruikers en binnen Ronse en de aanpalende gemeenten.

- Het **standaard tarief bedraagt**:
 - 2 euro per ophaalbeurt voor vervoer binnen Ronse
 - 3 euro per ophaalbeurt voor de aanpalende gemeenten (Nukerke, Louise-Marie, Zulzeke, Kwaremont, Ellezelles, St. Sauveur, Russeignies, Watripont, Dergneau)
- Er is tevens een **sociaal tarief** van toepassing waarbij per rit slechts 1 euro moet betaald worden per ophaalbeurt. Dit sociaal tarief geldt voor volgende doelgroepen:
 - Gezinnen waarbij 2 of meer zorggebruikers therapie volgen
 - Zorggebruikers die opgroeien in een gezinsvervangend tehuis (vb. CKG)
 - Zorggebruikers die voldoen aan de drie volgende criteria
 - Opgroeien in een éénoudergezin
 - Recht op verhoogde tegemoetkoming vanuit de mutualiteit
 - Recht op verhoogde kinderbijslag

Wanneer de zorggebruiker beroep doet op de vervoersdienst verbindt hij zich ertoe **vooraf te verwittigen bij wijzigingen of afwezigheid**. Ook wanneer de school sluit of een activiteit heeft gepland op het therapiemoment, dient de zorggebruiker het C.A.R. Glorieux hiervan op de hoogte te brengen. Indien de zorggebruiker het C.A.R. niet of te laat op de hoogte brengt zal het vervoer worden aangerekend.

Het C.A.R. Glorieux behoudt zich het recht om het busvervoer om organisatorische en/of budgettaire redenen niet te verlenen.

3 ZORGKAS, ZIEKTEVERZEKERING EN CUMULVERBOD

De zorggebruiker verbindt er zich toe in orde te zijn met de inschrijving in de **zorgkas** en **ziekteverzekering** voor tenminste de duur van de revalidatieperiode. Elke **wijziging** dient steeds



gecommuniceerd te worden aan het C.A.R. Glorieux en het onthaal van het AZ Glorieux. De zorggebruiker bezorgt het C.A.R. Glorieux in dat geval zo snel mogelijk nieuwe kleefbriefjes.

Bij het niet in regel zijn met de zorgkas en ziekteverzekering kan het C.A.R. Glorieux de revalidatie onmiddellijk stopzetten. De gemaakte kosten worden in dat geval aangerekend aan de zorggebruiker.

Tijdens de revalidatieperiode is geen tussenkomst mogelijk door het ziekenfonds voor een consult buiten het centrum bij één van onze artsen indien dit plaatsvindt op dezelfde dag als een tussenkomst van het C.A.R. Glorieux.

Tijdens het revalidatieprogramma is geen tussenkomst mogelijk door het Ziekenfonds voor een behandeling:

- Bij een privaat werkende logopedist
- Bij een privaatwerkende kinesitherapeut. Uitzondering: E-pathologie bij kinesitherapie. Mits toestemming van de adviserend geneesheer van de verzekeringsinstelling van de rechthebbende kan de zorggebruiker tijdelijk kinesitherapieverstrekingen genieten omwille van een aandoening die geen verband houdt met de revalidatie in het C.A.R. Glorieux.

4 BETALING VAN DE ZORGGEBRUIKER

Het C.A.R. werkt via een derdebetaler systeem wat inhoudt dat de hulpvrager enkel het remgeld betaalt en de rest rechtstreeks door het ziekenfonds wordt vergoed. Het **remgeld** bedraagt € 2,15 per dag en is onderworpen aan de index. Voor zorggebruikers met een **verhoogde tegemoetkoming** bedraagt het remgeld € 0,0. De zorggebruiker kan controleren welk statuut hij heeft via de klever van het ziekenfonds. De code onderaan de klever eindigt op '1' bij verhoogde tegemoetkoming (bv 111/111).

Indien de zorggebruiker gebruik maakt van het georganiseerd vervoer, dient hij ook deze kost te betalen. De zorggebruiker ontvangt maandelijks een overzicht en factuur van het remgeld en de vervoerskosten.

De zorggebruiker verbindt er zich toe de facturen **stipt te betalen**. Bij herhaalde en/of aanhoudende wanbetaling kan de therapie stopgezet worden. Een stopzetting ontslaat de revalidant evenwel niet van de verplichting de nog openstaande facturen te betalen. Het dossier kan dan doorgestuurd worden naar een incassobureau.

Het C.A.R. Glorieux is, bij wijze van uitzondering, steeds bereid om **betalingsafspraken** te maken indien de zorggebruiker de factuur niet onmiddellijk kan betalen. De zorggebruiker kan hiervoor steeds contact opnemen met de directie, sociale dienst of dienst boekhouding/debiteuren van het AZ Glorieux.

5 VERZEKERDE RISICO'S

Het C.A.R. Glorieux heeft voor zijn medewerkers en zorggebruikers een verzekering afgesloten die de **burgerlijke aansprakelijkheid** dekt ingevolge lichamelijke en/of materiële schade veroorzaakt aan derden tijdens de therapeutische activiteit.

Ook **lichamelijke ongevallen** tijdens de therapeutische activiteiten en veroorzaakt op weg ernaar zijn verzekerd. De weg is het normale traject van de verblijfplaats naar de plaats waar de therapie plaatsvindt en omgekeerd.

Zorggebruikers die gebruik maken van het georganiseerd vervoer zijn verzekerd via de **autoverzekering**.



Het C.A.R. Glorieux heeft tevens een **brandverzekering** afgesloten die de eigen gebouwen op de Glorieuxlaan 55 dekt.

Een afschrift van de verzekeringspolis ligt ter inzage aan het secretariaat van het C.A.R. Glorieux.

6 TOETSEN VAN TEVREDENHEID

De **ervaring en tevredenheid** van de zorggebruiker is voor het C.A.R. Glorieux van groot belang. Suggesties, ideeën en opmerkingen worden ten eerste op prijs gesteld en kunnen steeds overgemaakt worden aan de betrokken medewerkers en/of directie. Op die manier kan de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening steeds worden afgestemd en verbeterd.

Daarnaast wordt de zorggebruiker tijdens de duur van de behandeling jaarlijks bevroegd via een **tevredenheidsbevraging**.

7 KLACHTEN

Mochten er tijdens de revalidatieperiode klachten zijn ten aanzien van één of meerdere aspecten van de dienstverlening kan de zorggebruiker hiervoor steeds terecht bij één van de medewerkers. Klachten kunnen **mondeling en/of schriftelijk** worden geformuleerd. Alle klachten worden overgemaakt aan de **directie van het C.A.R. Glorieux en opgenomen in een digitaal klachtenregister**.

De klachtenprocedure kan als volgt worden samengevat:

1. Na het ontvangen van de klacht wordt de zorggebruiker binnen de 7 kalenderdagen persoonlijk gecontacteerd om zicht te krijgen op de omstandigheden en verwachtingen.
2. De klacht wordt onderzocht door de directie in samenwerking met de betrokken medewerkers of diensten. Afhankelijk van de ernst van de klacht wordt hierbij eventueel beroep gedaan op de ombudsdienst van het AZ Glorieux.
3. Er wordt een antwoord geformuleerd binnen de 30 kalenderdagen na ontvangst van de klacht. Dit antwoord kan verder toegelicht worden via een rechtstreeks gesprek met de zorggebruiker en betrokken medewerkers of via een onrechtstreeks gesprek met de zorggebruiker en sociale dienst of directie.
4. Indien het antwoord geen voldoening geeft aan de zorggebruiker die de klacht indiende, kan deze zich schriftelijk richten tot de ombudsdienst van het AZ Glorieux, alwaar de klacht op het directiecomité zal worden besproken.
5. Indien de afhandeling van de klacht nog geen voldoening geeft aan de indiener, kan deze zich schriftelijk wenden tot de leidend ambtenaar van het Vlaams Agentschap zorg en gezondheid, afdeling geestelijke gezondheidszorg, Koning Albert II laan 35, 1030 Brussel.

8 BESCHERMING VAN DE PRIVACY

De bepalingen over privacy in deze dienstverleningsovereenkomst houden rekening met de wetgeving inzake gegevensbescherming. Hieronder valt de Algemene Verordening Gegevensbescherming, andere Europese regelgeving waarin bepalingen met betrekking tot gegevensbescherming en privacy worden opgenomen, evenals de toepasselijke nationale wetgeving inzake gegevensbescherming en privacy in de lidstaten met haar wijzigingen en uitvoeringsbesluiten, met inbegrip van voor de sector toepasselijke goedgekeurde gedragscodes. Voor verdere inlichtingen kan u terecht op volgende website: <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/burger/acties/contact>. We verwijzen eveneens naar



het privacy beleid van de Federatie C.A.R.. Deze vindt u op de volgende website:
<https://revalidatie.be/gegevensbeschermingsbeleid/>

1. Alle medewerkers van de revalidatievoorziening - evenals stagiairs - zijn gebonden aan het beroepsgeheim.
2. De revalidatievoorziening zal persoonsgegevens enkel gebruiken in het belang van het revalidatieprogramma en voor de aanvraag tot tussenkomst van het ziekenfonds.
3. De revalidatievoorziening is verplicht om verslagen te versturen naar de medisch adviseur van het ziekenfonds van de zorggebruiker en naar de verwijzende arts. Behoudens deze verslagen zullen geen gegevens met betrekking tot de revalidatie aan derden overgemaakt worden zonder de toestemming van de zorggebruiker.
4. Als zorggebruiker heeft u rechten in verband met de persoonsgegevens (conform artikel 15 tot en met 22 van GDPR wetgeving). Zo heeft u als zorggebruiker recht op inzage in uw dossier, op het verkrijgen van een kopie van uw dossier, op aanpassen van onjuiste gegevens en kan u vragen om onder bepaalde voorwaarden uw gegevens te wissen. Voor een uitgebreide beschrijving verwijzen we naar de website van de VZW Glorieux <https://www.azglorieux.be/nl/patienten/ombudsdienst/rechten-en-plichten/>. Wilt u gebruik maken van deze rechten, dan kan u zich wenden tot de sociale dienst of directie van C.A.R. Glorieux.
5. De revalidatievoorziening werkt soms mee aan wetenschappelijk onderzoek. Medewerking betekent een belangrijke steun voor onderzoek en is van belang voor zowel huidige als toekomstige zorggebruikers van het CAR. Voor de verwerking van gegevens voor wetenschappelijk onderzoek vragen wij altijd eerst de uitdrukkelijke toestemming. Gegevens worden op een geanonimiseerde wijze doorgegeven.
6. De zorggebruiker kan zijn toestemming voor het uitwisselen en gebruik van gegevens in functie van diagnostische en therapeutische doeleinden aangeven en wijzigen via het daarvoor voorziene toestemmingsformulier (zie bijlage 1).
7. Zelf filmen of opnemen van audiovisueel materiaal wordt enkel toegestaan mits persoonlijk akkoord van de therapeut.

9 WIJZIGINGEN

Deze overeenkomst kan na onderling overleg tussen het C.A.R. Glorieux en de zorggebruiker worden aangepast of gewijzigd.

Indien de zorggebruiker de reeds gegeven toestemming wenst te wijzigen dient dit tijdig en schriftelijk te worden gecommuniceerd aan het C.A.R. Glorieux via nok@werken-glorieux.be of via de post, C.A.R. Glorieux, Glorieuxlaan 55, 9600 Ronse.

Elke wijziging van het reglement van orde wordt door het C.A.R. Glorieux aan de zorggebruiker meegedeeld. Deze wijzigingen hebben uitwerking ten vroegste 30 dagen na de mededeling ervan. Gebeurt dit niet, dan blijft de oorspronkelijk ondertekende overeenkomst gelden.

10 AANVULLENDE INFORMATIE EN BIJLAGEN

Er is een **kwaliteitshandboek** opgesteld. Dit handboek kan geraadpleegd worden aan het onthaal van het C.A.R. Glorieux.

Bij het ondertekenen van deze overeenkomst verklaart de zorggebruiker akkoord te zijn met de **bijzondere opnamevoorwaarden**. Deze voorwaarden vloeien voort uit de conventie en



revalidatieovereenkomst van het C.A.R. Glorieux met het Agentschap zorg en gezondheid. De opnamevoorwaarden zijn raadpleegbaar aan het onthaal van het C.A.R. Glorieux.

Er zijn een missie, visie en kernwaarden uitgeschreven voor het C.A.R. Glorieux. Bij interesse kan u deze raadplegen aan het onthaal.

Bijlage 1: Toestemmingsformulier uitwisselen en gebruik van gegevens

Bijlage 2: Toestemmingsformulier beeldbellen

Bijlage 3: Medische fiche

Bijlage 4: Onthaalbrochure

Bijlage 5: Tevredenheidsbevraging onderzoek

Bijlage 6: MOB dossier (indien van toepassing)

Opgemaakt in 2 exemplaren te Ronse op.....

Voor ontvangst en akkoord,
(naam + handtekening + handgeschreven "gelezen en goedgekeurd" noteren)

De zorggebruiker,

Namens C.A.R. Glorieux
Anneleen Van de Putte, directeur