

Brochure 2.9 Algemene Voorwaarden Beter Thuis Wonen Thuiszorg BV

Artikel 1 Begripsbepalingen

Algemene leveringsvoorwaarden

De leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op elke afspraak in zake de hulpverlening tussen Beter Thuis Wonen Thuiszorg BV en de cliënt. De Algemene Voorwaarden vormen samen met de zorgovereenkomst, het zorgplan en bij particuliere zorg de offerte, vormen één geheel als overeenkomst tussen Beter Thuis Wonen Thuiszorg en de cliënt.

Zorgdossier

- De hulpverlening op basis van de zorgafspraken zoals neergelegd in het Aanname/Intakeformulier Cliënt en de zorgovereenkomst vindt plaats op basis van wettelijke bepalingen en zoals deze in geval van AWBZ zorg- zijn neergelegd in de overeenkomst met het Zorgkantoor.
In geval van WMO zijn neergelegd in de overeenkomst met de gemeente.

Zorgplan

- Een op naam aan de cliënt verstrekte zorgmap met schriftelijke informatie over de aard, omvang en wijze waarop de hulp door Beter Thuis Wonen Thuiszorg wordt verstrekt, evenals informatie betreffende Algemene Voorwaarden, het privacyreglement, de rechten en plichten cliënt en Beter Thuis Wonen Thuiszorg, de klachtenprocedure en brochures over Beter Thuis Wonen Thuiszorg.

Indicatiestelling/beschikking

- Inventarisatie van de zorgbehoefte en het objectief bepalen welke zorg naar inhoud, omvang en kwaliteit nodig is. De indicatiestelling/de beschikking moet voldoen aan wettelijke indicatievereisten en wordt uitgevoerd door het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) en door het WMO loket voor de gemeenten.

Aanname/Intakeformulier Cliënt

Algemene Voorwaarden

- Een overeenkomst tussen Beter Thuis Wonen Thuiszorg en cliënt waarin de afspraken over de hulpvraag aan de hand van de indicatiestelling, de zorgafspraken en de rechten en plichten zijn beschreven. Het Aanname/Intakeformulier Cliënt dient door de cliënt of diens vertegenwoordiger te worden ondertekend.

Hulpverlening

- De hulpverlening zoals die door Beter Thuis Wonen Thuiszorg wordt gegeven aan de cliënt vindt plaats op basis van een indicatie/beschikking die kan zijn afgegeven door het CIZ, een zorgverzekeraar, WMO loket of op basis van een (particuliere) afspraak met Beter Thuis Wonen Thuiszorg.
- De indicatie/beschikking omvat de soort hulp en het aantal uren dat de hulp verstrekt kan worden.
- De periode waarover de hulp wordt verleend is aangegeven.
- Binnen de met het CIZ of WMO loket afgesproken voorwaarden betreffende de AWBZ zorg In Natura of Huishoudelijke Zorg in het kader van de WMO, heeft Beter Thuis Wonen Thuiszorg, de mogelijkheid de hulp aan te passen met een beperkt aantal uren.
- Beter Thuis Wonen Thuiszorg behoudt zich het recht voor om in een cliëntsituatie de hulpverlening:

- a. te weigeren
 - b. voortijdig (geheel of gedeeltelijk) te beëindigen of
 - c. de geïndiceerde hulpomvang te verminderen
- De reden om te komen tot voortijdige hulpbeëindiging of tot weigeren van de hulp over te gaan kan gelegen zijn in het in het geding komen van de (sociale) veiligheid en/of gezondheid van zowel de medewerker als de cliënt.
 - Redenen vermeld in het voorgaande artikel kunnen zijn:
 - a. het niet langer kwalitatief verantwoord kunnen leveren van zorg;
 - b. het weigeren van de cliënt medewerking te verlenen aan het gebruik van onder meer deugdelijk werkmateriaal en/of het toestaan van inzet van hulpmiddelen bij de hulpverlening, welke door wettelijke bepalingen zijn voorgeschreven.
 - Het bepaalde in voorgaande laat onverlet dat in daar niet genoemde situaties het leveren van kwalitatieve zorg niet langer verantwoord is. Per situatie dient een beslissing te worden genomen.
 - Zorgweigering of voortijdige beëindiging vindt slechts plaats na zorgvuldige toepassing van de “Protocol zorgweigering en zorgbeëindiging”(in geval van AWBZ zorg In Natura, in samenspraak met het Zorgkantoor, in geval van Huishoudelijke Zorg in samenspraak met de Gemeente) en indien overleg met de cliënt geen resultaat oplevert.
 - De hulpverlening eindigt in ieder geval indien:
 - a. de afgesproken indicatietermijn is verlopen en geen verlenging is verleend (door bijvoorbeeld het CIZ of WMO loket)
 - b. de cliënt zelf de wens tot beëindiging te kennen heeft gegeven
 - c. het verhuizen naar een gebied waar door Beter Thuis Wonen thuiszorg geen hulp wordt geboden
 - d. het overlijden van de cliënt

Beëindiging van de Zorgovereenkomst wordt schriftelijk door Beter Thuis Wonen Thuiszorg bevestigd.

- Beter Thuis Wonen thuiszorg levert kwalitatief verantwoorde zorg zoals onder andere gedefinieerd in de Kwaliteitswet Zorginstellingen en de wet BIG. De cliënt kan te allen tijde een beroep doen op de Klachtenprocedure van Beter Thuis Wonen thuiszorg.
- Alle medewerkers conformeren zich aan een gedragscode waarin gedetailleerd staat vermeldt hoe zij zich tijdens (en deels buiten) de zorgverlening dienen te gedragen. De gedragscode is opgenomen in de zorgmap.
- Voor een kwalitatieve en verantwoorde hulpverlening worden de hiervoor noodzakelijke persoonsgegevens betreffende de gezondheidstoestand van de cliënt opgenomen in het zorgplan van Beter Thuis Wonen Thuiszorg.

- Vastlegging, verwerking en verstrekking van deze informatie geschiedt met inachtneming van de Wet bescherming persoonsgegevens. Beter Thuis Wonen thuiszorg hanteert een privacyreglement.
- Beter Thuis Wonen Thuiszorg streeft naar de inzet van een vaste medewerker bij de cliënt. Bij langere zorgmomenten streven we naar een klein team waarvan de grootte afhankelijk is van het aantal zorgmomenten per dag. Bij ziekte en/of vakantie streeft Beter Thuis Wonen Thuiszorg eveneens naar een vaste vervanger. De cliënt wordt hiervan voor de ingang van de vervanging op de hoogte gebracht.
- Bij het starten van de hulpverlening wordt de cliënt door de zorgcoördinator op de hoogte gebracht van de (wettelijke) vereisten op het gebied van hygiënische werkomstandigheden, werkmaterialen en hulpmiddelen.
- In geval de cliënt door omstandigheden niet in de gelegenheid is Beter Thuis Wonen Thuiszorg toegang tot de woning te verschaffen, kunnen een of meerdere sleutels aan de organisatie worden verstrekt. Beter Thuis Wonen Thuiszorg hanteert een sleutelprocedure waarin de verantwoordelijkheden in deze zijn vastgelegd.
- Facturering vindt plaats afhankelijk van het type indicatie en geleverde zorg.
- Het CAK incasseert de eigen bijdrage voor zowel de AWBZ als de WMO gerelateerde zorgverleningmomenten.

Aansprakelijkheid.

- Beter Thuis Wonen Thuiszorg is aansprakelijk voor de schade die de medewerker van de organisatie of een persoon voor wie Beter Thuis Wonen Thuiszorg wettelijk aansprakelijk is in de uitoefening van zijn/haar functie aan derden toebrengt tenzij de schade in belangrijke mate het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de medewerker van Beter Thuis Wonen Thuiszorg of de persoon voor wie Beter Thuis Wonen Thuiszorg wettelijk aansprakelijk is.
- Derden dienen de ontstane schade zoals bedoeld in in het voorgaande zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen twee weken aan de contactpersoon van de cliënt bij Beter Thuis Wonen Thuiszorg, zijnde de Algemeen Directeur, te melden. Vervolgens zal door de Algemeen Directeur de procedure betreffende schademeldingen in werking worden gesteld.

Inwerking treedt Algemene Voorwaarden

- Deze Algemene Voorwaarden treden in werking op de datum waarop ze zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel en gelden voor onbepaalde tijd.
- De directie van Beter Thuis Wonen Thuiszorg kan deze Algemene Voorwaarden wijzigen, waarna ze opnieuw worden vastgesteld en bekendgemaakt op een nader te bepalen tijdstip.
- De gewijzigde Algemene Voorwaarden treden in werking op de datum waarop de wijzigingen zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel.

Aldus in tweevoud opgemaakt en ondertekend te Emmen, 23 juli 2007.

W. Berk