

Aanvullende algemene voorwaarden intramurale zorg

Toepassingsgebied

Deze aanvullende voorwaarden zijn van toepassing op alle intramurale zorg (incl. VPT) en behandelarrangementen van Zorggroep Tellus en eventuele aanvullende dienstverlening.

Artikel 1 Toegang tot zorg

1. Toegang tot WLZ-gefinancierde zorg wordt verkregen door een indicatiestelling. Voor WLZ-zorg van Zorggroep Tellus is een geldig indicatiebesluit binnen de Zorg Zwaarte Pakketten 4 tot en met 6 vereist.
2. Zorggroep Tellus levert aan de cliënt zorg op basis van de geldige indicatie en het overeen te komen c.q. overeengekomen zorgleefplan.
3. Het op te stellen zorgleefplan maakt onderdeel uit van deze overeenkomst. Zorggroep Tellus neemt gegevens op in het zorgleefplan die noodzakelijk zijn voor het verlenen en uitvoeren van de zorg- en dienstverlening. Daarnaast worden de gegevens van de cliënt beschikbaar gesteld voor materiële controle welke wordt uitgevoerd door het Zorgkantoor Noord Holland Noord en ten behoeve van kwaliteitscontroles.
4. Zorggroep Tellus maakt gebruik van het medicatiesysteem Medimo. Om medicatiegegevens op te vragen worden gegevens gedeeld met de apotheek van de cliënt.
5. Zorggroep Tellus doet periodiek middels cliënttevredenheidsonderzoeken onderzoek naar de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening. Graag horen wij van onze cliënten hoe zij de zorg- en dienstverlening ervaren zodat wij deze zo goed mogelijk aan kunnen passen aan de wensen en behoeften van onze cliënten. Voorafgaand aan elk onderzoek zal aan de cliënt gevraagd worden of hij/zij wel of niet zijn/haar medewerking wil verlenen aan het onderzoek. Indien onderzoeksresultaten zullen worden gebruikt in wetenschappelijke publicaties, dan wel op een andere manier openbaar worden gemaakt, zal dit volledig geanonimiseerd gebeuren. De persoonsgegevens zullen niet door derden ingezien worden zonder uw (schriftelijke) toestemming.

Artikel 2 Aanvullende diensten

Zorggroep Tellus kan met de cliënt aanvullende faciliteiten en/of diensten overeenkomen. Voor aanvullende diensten is geen indicatie nodig. De levering van deze faciliteiten en diensten, en de kosten daarvoor worden via een machtiging en per factuur in rekening gebracht.

Artikel 3 Overeenkomst met huisartsen

De huisarts is verantwoordelijk voor de medische zorg in het verzorgingshuis. Zorggroep Tellus werkt nauw samen met de huisartsen, in het bijzonder in situaties waar sprake is van verpleging en verzorging in het verzorgingshuis. Zorggroep Tellus en de huisartsen werken samen via uitvoeringsverzoeken, voor het uitvoeren van specifieke medische en technische handelingen door medewerkers van Zorggroep Tellus.

Artikel 4 Vertegenwoordiging

1. De cliënt machtigt schriftelijk, binnen een week na het aangaan van de overeenkomst, een persoon om hem te vertegenwoordigen in situaties waarin hijzelf niet of onvoldoende in staat zal zijn om zijn belangen van materiële of immateriële aard te behartigen (wilsonbekwaam). De cliënt is vrij in zijn/haar keuze voor een persoon. Indien de cliënt de vertegenwoordiger wijzigt, dient dit schriftelijk aan Zorggroep Tellus kenbaar gemaakt te worden.
2. Het eerste lid is niet van toepassing indien en voor zover de cliënt een wettelijk vertegenwoordiger (curator, bewindvoerder of mentor) heeft. Wel vraagt Zorggroep Tellus u de beschikking aan ons te overhandigen bij opname. In het geval van een wettelijk vertegenwoordiger ontvangen wij van u een kopie van de beschikking van de rechtbank.
3. Indien de cliënt zelf geen vertegenwoordiger heeft aangewezen en er geen mentor of curator is aangesteld, dan kan de echtgenoot of levenspartner als vertegenwoordiger optreden. Ontbreekt een echtgenoot of levenspartner of wenst deze niet als zodanig op te treden dan treedt een ouder, kind, broer of zus van de cliënt als vertegenwoordiger op. Ontbreken ook zij of wensen zij niet als zodanig op te treden dan zal Zorggroep Tellus de familie verzoeken om de kantonrechter een wettelijk vertegenwoordiger aan te laten stellen. De bestuurder van Zorggroep Tellus kan zelf een verzoek indienen om een wettelijk vertegenwoordiger aan te laten stellen. De kosten hiervoor worden verhaald op de cliënt.

Artikel 5 Toestemming bijzondere situaties

1. Indien zich ontwikkelingen of gebeurtenissen voordoen die handelingen van verplegende, verzorgende of (para)medische aard noodzakelijk maken, waarover in het zorgleefplan geen afspraken zijn gemaakt, is daarvoor toestemming van de cliënt vereist.
2. In een noodsituatie wordt de (geneeskundige) behandeling zonder toestemming van de cliënt verricht, indien:
 - Deze niet in staat is de toestemming tijdig te verlenen;
 - Evenmin de toestemming van zijn vertegenwoordiger kan worden verkregen; en onmiddellijk tot deze handeling moet worden overgegaan om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.

In al deze gevallen wordt de handeling achteraf met de cliënt besproken en zo nodig alsnog in het zorgleefplan opgenomen.

3. Indien een wilsonbekwame cliënt zich verzet tegen een behandeling waarvoor de wettelijk vertegenwoordiger toestemming heeft gegeven, mag de behandeling alleen worden uitgevoerd als door een arts bepaald is dat de handeling nodig is om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.
4. Zorggroep Tellus voert een schriftelijke wilsverklaring, waarin het verzoek is opgenomen om een bepaalde handeling niet uit te voeren of te staken van de cliënt in principe uit. De behandelend arts kan hiervan slechts afwijken, indien hij daar gegronde redenen voor heeft.

Artikel 6 Omgangsvormen en voorkeuren

1. Zorggroep Tellus kan bij het plannen en uitvoeren van zorg binnen de mogelijkheden/ geen rekening houden met mogelijke voorkeuren van de cliënt ten

- aanzien van leeftijd, geslacht, levensbeschouwing, huidkleur of seksuele geaardheid van medewerkers van Zorggroep Tellus.
2. De cliënt onthoudt zich van iedere vorm van (seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie of geweld jegens zorgverleners van Zorggroep Tellus. Bij niet inachtneming van deze omgangsvormen heeft Zorggroep Tellus het recht om, in overleg met het zorgkantoor, de dienstverlening te beëindigen dan wel op te schorten.
 3. Medewerkers bejegenen de cliënt conform de vastgestelde gedragscode van de organisatie.
 4. Het is medewerkers van Zorggroep Tellus niet toegestaan om cadeaus, giften of spullen van een cliënt aan te nemen.

Artikel 7 Bereidheid tot meewerken

Van de cliënt en/of vertegenwoordiger wordt verwacht dat hij/zij Zorggroep Tellus naar beste weten inlicht ten aanzien van de medische gegevens van de cliënt, die van invloed zijn op de zorgverlening.

De zorgverlening richt zich altijd op het behouden of bereiken van optimale zelfstandigheid van de cliënt. De cliënt dient de bereidheid te hebben om hieraan mee te werken. Van de cliënt wordt verwacht dat hij/zij de handelingen die hij/zij redelijkerwijs zelfstandig kan verrichten ook zelf uitvoert.

Artikel 8 Verblijf

1. Zorggroep Tellus stelt de cliënt een appartement ter beschikking voor verblijf met ingang van de datum genoemd in deze zorgleveringsovereenkomst. Gedurende de duur van de overeenkomst heeft de cliënt het exclusieve gebruiksrecht van dit appartement.
2. Zorggroep Tellus stelt de cliënt inventarisgoederen ter beschikking, die vermeld staan op de inventarislijst in het intakeformulier. Tevens wordt er van de cliënt verwacht dat bij uithuizing de goederen in dezelfde staat achtergelaten worden als dat deze in ontvangst zijn genomen. Eventuele kosten ter vervanging worden verhaald op de cliënt (in overeenstemming met het Afschouwprotocol van Zorggroep Tellus, evt. op te vragen bij de receptie). De cliënt zal het appartement en de inventarisgoederen gebruiken overeenkomstig hun bestemming.

Artikel 9 Sleutelbeheer

1. Zorgaanbieder geeft aan de cliënt kosteloos in bruikleen de sleutels voor het gehuurde appartement van Zorggroep Tellus gedurende de duur van de overeenkomst.
2. De sleutels zijn alleen bestemd voor het doel waarvoor de sleutel gebruikt dient te worden.
3. De cliënt is verplicht zorgvuldig met de sleutels om te gaan en deze bij het eindigen van de overeenkomst aan de zorgaanbieder te retourneren. Indien er niet wordt voldaan aan een verzoek van de zorgaanbieder tot teruggave van de sleutels, worden kosten voor vervanging in rekening gebracht bij de cliënt en/of familie/contactpersonen.
4. Bij verlies van één of meerdere sleutels worden de kosten aan de cliënt in rekening gebracht.
5. Het is niet toegestaan zonder schriftelijke toestemming van de zorgaanbieder een duplicaat sleutel te maken.

Artikel 10 Schoonmaken kamer of appartement

Zorggroep Tellus draagt afgestemd op de zelfstandigheid van de cliënt zorg voor het schoonhouden van het appartement. Hierover maakt Zorggroep Tellus afspraken met de cliënt.

Artikel 11 Huisdieren

Zorggroep Tellus informeert de cliënt over de mogelijkheden om een huisdier te houden. In het geval van huisdieren wordt hiervoor een aanvullende overeenkomst opgesteld.

Artikel 12 Kosten

1. Zorggroep Tellus informeert de cliënt over de eigen bijdrage die geldt voor de kosten van de WLZ-zorg die geleverd wordt door Zorggroep Tellus. De hoogte van de eigen bijdrage in het geval van de WLZ wordt berekend door het CAK op basis van het inkomen en het vermogen van het voorgaande jaar.
2. Over verhoging van tarieven en vergoedingen zal de cliënt vooraf worden geïnformeerd. Bij kostenstijging waarin niet is voorzien, kunnen tarieven (indien niet in strijd met overheidsrichtlijnen) zonder voorafgaande kennisgeving worden gewijzigd. Indien de cliënt met een dergelijke tariefsverhoging niet akkoord gaat, kan hij de overeenkomst beëindigen.

Artikel 13 Betalingsvoorwaarden

1. Facturen die betrekking hebben op geleverde diensten zoals beschreven in de serviceovereenkomst, worden na het leveren van de dienst of na het verstrijken van een overeengekomen periode, aan de cliënt verzonden.
2. Tenzij anders vermeld dienen facturen binnen 15 dagen na factuurdatum te zijn voldaan op de aangegeven wijze.
3. Van niet of niet-tijdige betaling is sprake indien de cliënt in gebreke blijft enig verschuldigd bedrag binnen de aangegeven termijn te voldoen.
4. Alvorens maatregelen tot inning te nemen zal Zorggroep Tellus de cliënt een betalingsherinnering sturen, waarin nogmaals het factuurbedrag, eventueel vermeerderd met de rentekosten, staan vermeld. Tevens zal worden aangegeven dat bij het blijvend in gebreke blijven de zorg- en dienstverlening vanuit Zorggroep Tellus wordt stopgezet.
5. Bij niet tijdige betaling is de cliënt de te berekenen administratiekosten verschuldigd. Alle kosten, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke, waaronder de kosten wegens juridische bijstand, verband houdend met het incasseren van verschuldigde bedragen, zijn voor rekening van de cliënt. De buitengerechtelijke kosten zijn minimaal € 40 en worden daarbij maximaal vastgesteld op:
 - Tussen € 0 en € 2.500 15% van het verschuldigd bedrag.
 - Tussen € 2.500 en € 5.000 10% van het verschuldigd bedrag.
 - Tussen € 5.000 en € 10.000 5% van het verschuldigde bedrag.
 - Tussen de € 10.000 en € 200.000 1% van het verschuldigd bedrag.
 - Vanaf € 200.000 0,5% van het verschuldigd bedrag.

Artikel 14 Aansprakelijkheid

1. In geval van schade aan eigendom van de cliënt, veroorzaakt door een medewerker of vrijwilliger tijdens de uitoefening van het beroep, keert Zorggroep Tellus een vergoeding uit voor de geleden schade.
2. Een dergelijke schade dient binnen vier dagen na de gebeurtenis gemeld te zijn aan Zorggroep Tellus.
3. Van vergoeding zijn uitgesloten:
 - Schade die is ontstaan door (grote) nalatigheid van de cliënt, waardoor de schade zelfs met voorzichtigheid niet was te voorkomen;
 - Schade ontstaan door slijtage;
 - Schade ontstaan door nicotinerook
4. De Raad van Bestuur kan bij schade als gevolg van oneigenlijk gebruik besluiten de cliënt een eigen risico op te leggen.

Artikel 15 Vertrek

1. Zorggroep Tellus behoudt zich het recht om tot overplaatsing te besluiten. Overplaatsing kan besloten worden indien de veiligheid van de cliënt en/of de omgeving niet gewaarborgd kan worden of bij een veranderde zorgindicatie.
2. Als Zorggroep Tellus het voornemen heeft de cliënt over te plaatsen naar een ander appartement of zorginstelling, gaat Zorggroep Tellus daar heel zorgvuldig mee om. Wij informeren de cliënt op tijd waarom de overplaatsing nodig is. Ook informeren wij de cliënt over de procedure die daarvoor geldt.
3. Als de cliënt zelf overgeplaatst wil worden, werkt Zorggroep Tellus daar binnen de mogelijkheden aan mee. In het geval van een overplaatsing/verhuizing moet het appartement leeg opgeleverd worden binnen 24 uur na overplaatsing/verhuizing (uitgezonderd VPT-appartementen, deze kunnen elke dag van de maand worden opgezegd, met een opzegtermijn van 1 maand).
4. Indien de cliënt overlijdt krijgen de nabestaanden na het overlijden zes dagen de tijd om het appartement leeg op te leveren (uitgezonderd VPT-appartementen, deze kunnen elke dag van de maand worden opgezegd, met een opzegtermijn van 1 maand). Dit betreft een afwijking op de algemene voorwaarden van ActiZ (instemming cliëntenraad d.d.: 6-7-2023). Als deze situatie zich voordoet worden nabestaanden geïnformeerd middels een brief betreft de procedure na overlijden

Slotbepaling

In alle gevallen waarin regelgeving en/of deze overeenkomst niet voorzien, beslist de Raad van Bestuur van Zorggroep Tellus.