Aanvullende algemene voorwaarden Thuiszorg

Toepassingsgebied
Deze aanvullende voorwaarden zijn van toepassing op Thuiszorg en behandelarrangementen van Zorggroep Tellus en eventuele aanvullende dienstverlening.

Artikel 1: Toegang tot zorg
1.1 Toegang tot zorg kan alleen plaatsvinden met een geldige indicatie.
1.2 Zorggroep Tellus levert aan de cliënt zorg op basis van de geldige indicatie en het overeen te komen c.q. overeengekomen zorgleefplan.
1.3 Het op te stellen zorgleefplan maakt onderdeel uit van deze algemene voorwaarden. 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 de zorgverzekeraars en ten behoeve van interne- en externe kwaliteitscontroles.
1.4 Zorggroep Tellus maakt gebruik van het medicatiesysteem Medimo. Om medicatiegegevens op te vragen worden gegevens gedeeld met de apotheek van de cliënt.
1.5 Voor het leveren van veilige en passende zorg kan Thuiszorg Tellus zorgtechnologie inzetten. Door het afnemen van zorg van Zorggroep Tellus geeft de cliënt toestemming voor het verwerken van de hierbij benodigde persoonsgegevens, conform de geldende privacywetgeving (AVG).
1.6 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.
1.7 Om continuïteit van zorg te kunnen waarborgen, werken wij in het geval van ongeplande nachtzorg samen met andere zorgorganisaties. Dit kan betekenen dat u, met name tijdens de nachtelijke uren, zorg ontvangt van een zorgmedewerker die in dienst is bij een andere zorgorganisatie dan de onze. Wanneer dit het geval is, worden uitsluitend de noodzakelijke persoons- en gezondheidsgegevens gedeeld die nodig zijn om goede en verantwoorde zorg te kunnen leveren. Deze gegevens worden alleen gedeeld binnen het kader van de geldende wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), en op basis van gemaakte samenwerkingsafspraken.

Artikel 2: Aanvullende diensten
Zorggroep Tellus kan met de cliënt aanvullende faciliteiten, service arrangementen 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. 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: Toestemming bijzondere situaties

4.1 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.

4.2 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.

4.3 Indien een wilsonbekwame cliënt zich verzet tegen een behandeling waarvoor de wettelijk vertegenwoordiger toestemming heeft gegeven wordt deze handeling niet uitgevoerd.

4.4 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 5: Omgangsvormen en voorkeuren

5.1 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.

5.2 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.

5.3 Medewerkers bejegenen de cliënt conform de vastgestelde gedragscode van de organisatie.

5.4 Het is medewerkers van Zorggroep Tellus niet toegestaan om cadeaus, giften of spullen van een cliënt aan te nemen.

Artikel 6: 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: Betalingsvoorwaarden

8.1 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.

8.2 Tenzij anders vermeld dienen facturen binnen 15 dagen na factuurdatum te zijn voldaan op de aangegeven wijze.

8.3 Van niet of niet-tijdige betaling is sprake indien de cliënt in gebreke blijft enig verschuldigd bedrag binnen de aangegeven termijn te voldoen.
8.4 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.
8.5 Bij niet tijdige betaling is de cliënt de te berekenen administratiekosten verschuldigd.
8.6 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 9: Aansprakelijkheid

9.1 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.
9.2 Een dergelijke schade dient binnen vier dagen na de gebeurtenis gemeld te zijn aan Zorggroep Tellus.
9.3 Van vergoeding zijn uitgesloten:
- Schade die is ontstaan door (grove) nalatigheid van de cliënt, waardoor de schade zelfs met voorzichtigheid niet was te voorkomen;

9.4 De Raad van Bestuur kan bij schade als gevolg van oneigenlijk gebruik besluiten de cliënt een eigen risico op te leggen.

Artikel 10: Sleutelovereenkomst en aanwezigheid cliënt

10.1 In het geval van het verschaffen van toegang tot de woning van de cliënt door de medewerker, vindt dit uitsluitend plaats via een door of namens de cliënt geplaatst en beheerd sleutelkastje. De voorwaarden met betrekking tot het gebruik, de verantwoordelijkheid en het beheer van het sleutelkastje worden schriftelijk vastgelegd.
10.2 Tijdens de zorg- en dienstverlening door een zorgverlener dient de cliënt thuis te zijn, tenzij tussen Zorggroep Tellus en de cliënt is afgesproken dat hiervan kan worden afgeweken.

Slotbepaling

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