

Algemene leveringsvoorwaarden en aanvullende leveringsvoorwaarden 2018

passend bij de zorg- en dienstverleningsovereenkomst

(geldend vanaf Jan. 2018)

Inhoud

Algemene leveringsvoorwaarden en aanvullende leveringsvoorwaarden 2018.....	1
Algemene modules.....	2
1. Einde van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst	2
2. Afspraken	4
3. Zorgplan.....	5
4. Persoonsgegevens en privacy	6
5. Uw verplichtingen & verantwoordelijkheden.....	8
6. Betalingsvoorwaarden	11
7. Informatieverstrekking.....	12
8. Klachten en geschillen.....	13
9. Schade en aansprakelijkheid	13
Bijzondere Modules.....	14
1. Wijkverpleging.....	14
2. WMO	16

DOC002 Algemene leveringsvoorwaarden	Versie: 1.3
Datum: 25-05-2018	Evaluatie Datum: 29-03-2019

Algemene modules

1. Einde van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst

Wanneer eindigt de zorg- en dienstverleningsovereenkomst?

De zorg- en dienstverleningsovereenkomst eindigt:

- Op de datum als in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst is genoemd;
- In onderlinge overeenstemming tussen BTO Thuiszorg en u als cliënt;
- U zelf wilt stoppen, om wat voor reden dan ook (i.v.m. eigen keuzevrijheid)
- Op het moment dat u buiten ons werkgebied gaat wonen;
- Op het moment dat uw indicatie, om welke reden dan ook, komt te beëindigen;
- U zich niet houdt aan onze leveringsvoorwaarden;
- Van rechtswege als de overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan;
- In geval van ontbinding door de rechter;
- Als u komt te overlijden;
- Als deze door u of door ons onder de hieronder omschreven voorwaarden wordt opgezegd.

Bijzonderheden

Indien u nadrukkelijk aangeeft bepaalde zorg niet te willen ontvangen:

- U bent door BTO Thuiszorg gewezen op de risico's van dit besluit voor uw gezondheid;
- U bent op de hoogte gebracht dat BTO Thuiszorg geen verantwoordelijkheid neemt voor eventuele (im)materiële schade die uit uw besluit voortvloeit;
- U accepteert de risico's alsmede mogelijke schade die uit uw besluit volgen.

Kunt u de zorg- en dienstverleningsovereenkomst opzeggen?

U kunt de zorg- en dienstverleningsovereenkomst op elk moment opzeggen. U moet daarbij een redelijke opzegtermijn in acht nemen (van 48 uur). Wij hanteren deze opzegtermijn i.v.m. afzeggen van de zorg bij medewerkers. Hiervoor wordt er 48 uur gereserveerd. Indien u geen rekening houdt met de opzegtermijn, kan BTO Thuiszorg kosten bij u in rekening brengen. U moet de opzegging met een e-mail (info@btothuiszorg.nl) of een brief verzenden naar ons hoofdkantoor.

*BTO Thuiszorg
t.a.v. Cliënten administratie
Lau Mazirellaan 448
2525WV Den Haag*

Kunt u de zorg- en dienstverleningsovereenkomst opzeggen als de prijzen wijzigen?

Als wij prijzen aanpassen van aanvullende zorg- en dienstverlening die u zelf betaalt of van zorg- en dienstverlening die u particulier betaalt, mag u de zorg- en dienstverleningsovereenkomst opzeggen met ingang van de datum waarop de hogere prijzen gelden.

Kunnen wij de zorg- en dienstverleningsovereenkomst opzeggen?

Wij mogen de zorg- en dienstverleningsovereenkomst schriftelijk en met inachtneming van een redelijke opzegtermijn alleen opzeggen als:

- Wij de zorg die u nodig heeft niet (meer) kunnen of mogen verlenen, bijvoorbeeld bij een zodanige verandering in zorgvraag dat wij de zorgzwaarte niet meer kunnen organiseren of na een nieuw indicatiebesluit/-stelling;
- De zorg niet langer nodig is. De zorg kan eerder worden beëindigd dan de indicatie, machtiging of verwijzing aangeeft. Als u van mening bent dat zorg nog steeds nodig is, mag u voor eigen rekening een second opinion vragen en moet u dat doen binnen de hierboven genoemde opzegtermijn;

DOC002 Algemene leveringsvoorwaarden	Versie: 1.3
Datum: 25-05-2018	Evaluatie Datum: 29-03-2019

- U de verplichtingen uit de zorg- en dienstverleningsovereenkomst niet nakomt of u zich zodanig gedraagt dat het voor ons niet (meer) mogelijk is om goede zorg- en dienstverlening te verlenen. Na 3 officiële waarschuwingen zijn wij gemachtigd om per direct te stoppen met de zorg (zie kopje hieronder voor uitzonderingen);
- Er andere gewichtige redenen zijn voor de opzegging die wij met u hebben besproken;

BTO Thuiszorg tracht voor een warme overdracht, indien cliënt (vrijwillig/onvrijwillig) gaat overstappen naar een andere zorgaanbieder.

Waarom 3 officiële waarschuwingen?

Indien u zich niet houdt aan de leveringsvoorwaarden en de door u gemaakte 'overtreding' schaadt niet dusdanig de veiligheid van de medewerker en-/of van u zelf, dan ontvangt u van BTO Thuiszorg een officiële waarschuwing. Van deze waarschuwing wordt ook direct de gemeente, zorgverzekeraar of zorgkantoor van op de hoogte gebracht. U krijgt de tijd om uw gedrag aan te passen en/of de nodige aanpassingen te verrichten. Indien u zich hier niet aan houdt ontvangt u een 2^{de} waarschuwing. Indien blijkt dat u na de 2^{de} waarschuwing nog steeds geen verbetering heeft getoond, dan is BTO Thuiszorg gerechtigd om na 3 officiële waarschuwingen de zorg onmiddellijk te stoppen.

Wanneer kunnen wij direct stoppen met de zorg?

- Het indicatiebesluit/-stelling, de machtiging of de verwijzing van uw behandelend specialist niet meer geldig is;
- Indien uw ernstig verwijtbaar gedrag heeft getoond, waarbij de veiligheid van u en-/of onze zorgverleners en-/of medewerkers in gevaar is gekomen;
- Het zorgkantoor, hoofdaannemer of de zorgverzekeraar ons niet meer betaalt voor de zorg- en dienstverlening aan u en u zelf ook niet bereid bent voor de zorg- en dienstverlening te betalen;
- Indien blijkt dat u zich schuldig heeft bevonden bij fraude en-/of heeft meegewerkt bij fraude. Voorbeeld hiervan is indien blijkt dat u schadeclaims indient, terwijl u van tevoren wist dat deze schade niet door BTO Thuiszorg is veroorzaakt;
- Indien u weigert om de zorguren te ondertekenen;

Wat gebeurt er bij het einde van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst?

Als wij de zorg- en dienstverleningsovereenkomst hebben opgezegd om één (of meer) van de redenen als hiervóór vermeld, zullen wij ons best doen om u te helpen bij het zoeken naar een passend alternatief en u wijzen op de mogelijkheid een klacht in te dienen als u het niet eens bent met onze beslissing. U kunt desgevraagd een kopie van uw zorgdossier ontvangen.

Alleen met uw toestemming geven wij informatie over u aan een andere zorgaanbieder die de zorg kan overnemen. Als er naar ons oordeel aanleiding toe is of als wij daartoe verplicht zijn, zullen wij het zorgkantoor, gemeente of de zorgverzekeraar en de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd informeren over het einde van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst en de reden(en) daarvan.

DOC002 Algemene leveringsvoorwaarden	Versie: 1.3
Datum: 25-05-2018	Evaluatie Datum: 29-03-2019

2. Afspraken

Wat regelen wij in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst?

In de zorg- en dienstverleningsovereenkomst en in de bijzondere module(s) staan de met u overeengekomen afspraken en voorwaarden die gelden voor onze zorg- en dienstverlening aan u.

Wanneer zijn de zorg- en dienstverleningsovereenkomst en de bijzondere module(s) van toepassing?

Vanaf de ingangsdatum van de met u gesloten zorg- en dienstverleningsovereenkomst.

Kunnen wij afwijken van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst en de bijzondere module(s)?

Wij wijken niet af van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst en ook niet van de aangevinkte module(s), tenzij wij dat schriftelijk met u overeenkomen.

Mogen wij deze zorg- en dienstverleningsovereenkomst en de bijzondere module(s) wijzigen?

Ja, dat mag in twee situaties: als de wijziging in uw voordeel is of als de wijziging noodzakelijk is door wijzigingen in wet- of regelgeving. Daarbij geldt het volgende:

- een wijziging treedt pas in werking 30 dagen na de dag waarop wij u hebben laten weten dat er een wijziging komt. Dit is anders als in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding is vermeld, want dan geldt een latere datum;
- een wijziging die rechtstreeks voortvloeit uit een wijziging in wet- of regelgeving treedt in werking op het moment waarop de wet- of regelgeving wijzigt. Dit is anders als wij u bij de mededeling een latere datum van inwerkingtreding doorgeven, want dan geldt een latere datum.

Wat kunt u doen als u het niet eens bent met een wijziging?

Een wijziging wordt alvorens deze in werking treedt met u besproken. Bij een wijziging spannen wij ons in om samen met de cliëntenraad te bereiken. Indien u het toch niet eens bent met een wijziging dan mag u binnen 14 dagen na onze mededeling over de wijziging middels een e-mail of brief de zorg- en dienstverleningsovereenkomst opzeggen. De zorg- en dienstverleningsovereenkomst stopt dan op de dag dat deze wijziging(en) in werking treedt (treden);

Wij mogen dan op onze beurt uiterlijk 10 werkdagen na de tijdige ontvangst van uw e-mail of brief waarin u opzegt, schriftelijk aan u laten weten of wij bereid zijn de zorg- en dienstverleningsovereenkomst ongewijzigd voort te zetten. In dat geval zal de wijziging niet op u van toepassing zijn en wordt de zorg- en dienstverleningsovereenkomst op basis van de ongewijzigde voorwaarden voortgezet. Als wij van voornoemd recht geen gebruik maken, stopt de zorg- en dienstverleningsovereenkomst in dat geval op de dag dat de wijziging(en) in werking treedt (treden).

Onderlinge afspraken tussen zorgverlener en u

Als u met de zorgverlener een afspraak maakt, dan wordt er verwacht van u dat u dit ook doorgeeft aan kantoor.

Gemiste zorgmomenten/uren inhalen

U kunt geen uren met persoonlijke verzorging inhalen. U kunt namelijk niet 2 x ondersteund worden met persoonlijke verzorging. Uren m.b.t. huishoudelijke verzorging kunnen wel ingehaald worden, zolang de gemiste zorgmomenten in desbetreffende periode is. Dit komt doordat wij na afloop van de periode de door ons geleverde zorguren doorgeven aan het CAK. Om dubbele administratieve lasten te voorkomen, hebben wij deze regel opgesteld.

Flexibiliteit in de planning

Wij verwachten van u enige flexibiliteit voor het inplannen van de zorg. Wij leveren zorg aan meerdere clienten en wij moeten met veel factoren rekening houden met de planning. BTO Thuiszorg stelt het op prijs als u flexibel bent m.b.t. de dagen en tijden waarop u zorg ontvangt.

DOC002 Algemene leveringsvoorwaarden	Versie: 1.3
Datum: 25-05-2018	Evaluatie Datum: 29-03-2019

3. Zorgplan

Wat is een zorgplan en hoe komt het tot stand?

Het zorgplan is bedoeld voor cliënten die zowel WMO als persoonlijke verzorging en/of verpleging van ons afnemen. In het zorgplan worden bij de start van onze zorg- en dienstverlening de afspraken over de uitvoering van de zorg- en dienstverlening en de uitkomsten van de zorgplanbespreking schriftelijk vastgelegd. Het zorgplan is daarmee een onderdeel van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst dat helemaal op u is toegeschreven. Het zorgplan wordt regelmatig geëvalueerd en geactualiseerd. In het zorgplan sluiten wij zoveel mogelijk aan bij uw wensen en mogelijkheden.

U kunt bij de zorgplanbespreking een onafhankelijke cliëntondersteuner meenemen. Het zorgkantoor, gemeente en-/of zorgverzekeraar kan dit voor u regelen.

Wat gebeurt er tijdens de zorgplanbespreking?

Tijdens de zorgplanbespreking evalueren wij met u het zorgplan en bespreken wij hoe de zorg- en dienstverlening verloopt en of er aanpassingen nodig zijn. Wij bespreken dan bovendien:

- hoe u graag wilt leven en welke ondersteuning u van ons zou willen ontvangen;
- uw gezondheidstoestand, de prognose en de daarmee samenhangende risico's voor uw gezondheid en welzijn;
- de doelen van de zorgverlening voor een bepaalde periode en hoe wij die met u zullen proberen te bereiken;
- de medische behandelingen, als die nodig zijn;
- de zorgverleners die voor de verschillende onderdelen van de zorgverlening verantwoordelijk zijn, de wijze waarop afstemming tussen die zorgverleners plaatsvindt en wie uw aanspreekpunt is;
- welke familieleden of anderen bij de zorg- en dienstverlening worden betrokken of van ons informatie krijgen over de zorgverlening en hoe wij dat zullen doen;
- hoe vaak en waarom het zorgplan met u zal worden besproken.

Hoe vaak wordt het zorgplan aangepast?

Binnen uiterlijk zes weken na aanvang van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst wordt het zorgplan opgesteld. Vervolgens wordt het zorgplan regelmatig geëvalueerd. Na een evaluatie zullen wij er steeds binnen uiterlijk zes weken voor zorgen dat de uitkomsten in het zorgplan worden opgenomen. U krijgt een kopie van het zorgplan en ondertekent het dan binnen twee weken.

Moet u het eens zijn met het zorgplan?

Wij proberen overeenstemming met u te bereiken over het zorgplan. Als dat toch niet lukt of als u geen toestemming geeft voor (delen van) onze zorg- en/of dienstverlening, wordt dat in het zorgplan vermeld. Die onderdelen worden niet uitgevoerd, tenzij dat noodzakelijk is om gevaar voor u of anderen af te wenden. U ondertekent het zorgplan vervolgens.

Wat als u niet kunt of wilt overleggen over het zorgplan?

Als u geen overleg met ons wilt of kunt hebben over de zorg- en dienstverlening, dan kunnen wij u geen zorg verlenen. Wij zijn namelijk wettelijk verplicht om een zorgplan bij aanvang van de zorg op te stellen. U dient het zorgplan dan ook te ondertekenen.

Wat als wij of u de afspraken in het zorgplan niet kunnen nakomen?

Als wij de zorg- en dienstverlening niet volgens het zorgplan kunnen uitvoeren, laten wij u dat zo snel mogelijk weten. Wij wijzen u op de mogelijkheid hierover een klacht in te dienen en zullen ons best doen de zorg- en dienstverlening alsnog volgens het zorgplan uit te voeren. Slagen wij daar niet in, dan kunt u de overeenkomst opzeggen met inachtneming van een redelijke opzegtermijn.

Als het voor u onmogelijk is om de zorg- en dienstverlening te ontvangen, vertelt u ons dat zo snel mogelijk en in ieder geval 48 uur van tevoren. Bijvoorbeeld als u met vakantie bent of een dag niet aanwezig kunt zijn. Als u dit niet doet, kunnen wij kosten bij u in rekening brengen, tenzij u kunt aantonen dat u absoluut niet in staat was u op tijd af te melden. De kosten zijn niet hoger dan de werkelijk gemaakte kosten.

DOC002 Algemene leveringsvoorwaarden	Versie: 1.3
Datum: 25-05-2018	Evaluatie Datum: 29-03-2019

4. Persoonsgegevens en privacy

Is er een zorgdossier?

Ja. In het zorgdossier bewaren wij gegevens over u die van belang zijn voor het nakomen van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst. Het zorgplan maakt deel uit van het zorgdossier. Het zorgdossier is en blijft te allen tijde eigendom van BTO Thuiszorg. Wij zullen ook een kopie maken van uw legitimatiebewijs en zorgverzekeringpas (indien u ook wijkverpleging dient te ontvangen) en deze in uw zorgdossier bewaren.

Welke regels gelden er voor het bijhouden en bewaren van een zorgdossier?

Wij houden ons bij het bijhouden en bewaren van het zorgdossier aan de geldende wet- en regelgeving. Dat betekent het volgende:

- als het gaat om gegevens in verband met geneeskundige behandeling geldt een bewaartermijn van vijftien jaar, of zoveel langer dan redelijkerwijs nodig;
- wij mogen zonder toestemming persoonsgegevens verwerken over intern gemelde incidenten als dat noodzakelijk is voor de bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit;
- wij nemen de Wet Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) in acht. Zie onze Privacyverklaring.

Voor u geldt dat u het zorgdossier op een veilige, droge en toegankelijke plek moet bewaren. Het eenvoudigst is als u het zorgdossier op een vaste plek bewaard.

Waarvoor mogen wij uw gegevens gebruiken?

Wij gebruiken uw gegevens uitsluitend voor zover dat nodig is, zoals voor:

- Kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering; het bijhouden van het dossier;
- De financiële afwikkeling en controle; intercollegiale toetsing;
- Intervisie, supervisie en opleiding of onderwijs;
- Meldplicht, wij zijn verplicht veranderingen binnen uw persoonlijke situatie te melden bij gemeente, GGD, zorgverzekeraar en-/of zorgkantoor.
- Calamiteitenonderzoek.

Wat doen wij met uw zorgdossier?

Door ondertekening van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst geeft u ons toestemming uw gegevens te gebruiken bij de zorg- en dienstverlening. Deze toestemming is niet van toepassing op het gebruik van foto's waarop of video's waarin u voorkomt (bijvoorbeeld voor onze brochures of website). Daarvoor zullen wij altijd afzonderlijk toestemming aan u vragen.

Kunt u een verzoek doen tot het vernietigen van uw gegevens?

Ja, dat kan. Als u zo'n verzoek doet, dan vernietigen wij uw gegevens in principe binnen drie maanden. Maar wij vernietigen uw gegevens niet als het bewaren van die gegevens van belang is voor iemand anders dan u zelf. Wij vernietigen gegevens ook niet als dat niet mag op grond van relevante wet- en regelgeving (i.v.m. wettelijke bewaartermijn van 15 jaar).

Mag u uw zorgdossier inzien?

Ja. Uw zorgdossier wordt doorgaans bij u op locatie bewaard. U behoudt het recht om deze in te zien. Wanneer de zorg eindigt, zal een zorgverlener het zorgdossier meenemen naar het hoofdkantoor van BTO thuiszorg waar de relevante documenten op zorgvuldige wijze volgens wet- en regelgeving worden gearchiveerd. Indien u dit wenst, kunt u een kopie van uw gegevens opvragen.

Laten wij uw zorgdossier door anderen inzien?

Nee, dat doen wij niet. Zonder uw schriftelijke toestemming mogen wij aan anderen geen inzage geven of aan anderen gegevens uit het zorgdossier geven, tenzij dat wettelijk verplicht is, bijvoorbeeld wanneer de Inspectie voor de Gezondheidszorg om inzage vraagt. Hiervoor dient u ook het 'inzage zorgdossier cliënt formulier' te ondertekenen.

Anderen zijn niet:

DOC002 Algemene leveringsvoorwaarden	Versie: 1.3
Datum: 25-05-2018	Evaluatie Datum: 29-03-2019

- degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst als dat noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden;
- uw curator/mentor of schriftelijk gemachtigde als dat noodzakelijk is voor de uitoefening van zijn taken.

Wat gebeurt er met het zorgdossier na het einde van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst?

Ook na beëindiging van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst bewaren wij het zorgdossier en overige (administratieve) gegevens zo lang als dat wettelijk gezien verplicht is.

Wat gebeurt er als u het zorgdossier kwijtraakt of verliest?

Het zorgdossier is voor ons erg belangrijk. Niet alleen bevat het privacygevoelige gegevens over u, maar is het ook een middel voor ons om uw gezondheid en voortgang te monitoren en vast te leggen. Daarom benadrukken wij dat het belangrijk is om uw zorgdossier zorgvuldig te bewaren. Indien u onverhoopt toch het dossier kwijtraakt, verliest of (met opzet) onherstelbaar beschadigd, zijn wij genoodzaakt deze te vervangen. Hiervoor brengen wij €25,- (vijfentwintig) kosten in rekening per zorgdossier.

Mogen nabestaanden het zorgdossier inzien?

Als u overlijdt, geven wij uw nabestaanden op hun verzoek alleen inzage in het zorgdossier als u vóór uw overlijden daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven of toestemming volgens ons mag worden verondersteld.

Doen wij mee aan wetenschappelijk onderzoek en onderwijs?

Nee. BTO Thuiszorg neemt momenteel niet deel aan onderzoeken voor wetenschappelijke over educatieve doeleinden van derde partijen.

Wie kunnen bij een medische handeling aanwezig zijn?

Als wij een medische handeling uitvoeren waarvan redelijkerwijs kan worden verwacht dat die door u als inbreuk op uw privacy kan worden ervaren, dan zorgen wij er voor dat dat met uw toestemming gebeurt of dat dat buiten het zicht en gehoor van anderen gebeurt. Anderen zijn niet:

- de feitelijk zorgverlener of degenen van wie de medewerking bij de uitvoering van de handeling ook noodzakelijk is;
- Uw curator/mentor of schriftelijk gemachtigde als dat noodzakelijk is voor de uitvoering van zijn taken.

Wanneer wij van plan zijn om bij een dergelijke handeling of een gesprek een zorgverlener in opleiding of stagiaire aanwezig te laten zijn, dan zullen wij u daarvoor voorafgaand uw toestemming vragen.

Privacy van zorgverleners

Naast uw privacy achten wij ook de privacy van onze zorgverleners hoog in. Het is u niet toegestaan om zonder toestemming van ons als organisatie en de zorgverlener om beeld, film of ander materiaal te vergaren die een inbreuk plegen op privacy van de zorgverlener.

DOC002 Algemene leveringsvoorwaarden	Versie: 1.3
Datum: 25-05-2018	Evaluatie Datum: 29-03-2019

5. Uw verplichtingen & verantwoordelijkheden

Wat moet u doen?

U werkt mee om ons in staat te stellen de zorg- en dienstverlening veilig te leveren:

- zoals overeengekomen in het zorgplan en zoals nodig in het kader van de veiligheid;
- conform regelgeving over arbeidsomstandigheden, zoals veiligheid, gezondheid en hygiëne;
- zoals uw verplichtingen in deze overeenkomst.

Wanneer u zich niet houdt aan uw verplichtingen, kan een zorgverlener besluiten om de zorg te weigeren. U krijgt vervolgens de mogelijkheid om uw gedrag en/of situatie aan te passen om het leveren van zorg op een veilige manier alsnog mogelijk te maken. Dit is uiteraard wel afhankelijk van de ernst van de situatie. Indien u weigert uw verplichtingen na te komen, kan BTO Thuiszorg besluiten om de zorg te staken of over te brengen naar een andere zorgaanbieder.

Legitimatieplicht

Voordat we starten met de zorg- of dienstverlening is het noodzakelijk dat u zich kunt legitimeren met een wettelijk erkend en geldig legitimatiebewijs. Tevens zullen we tijdens de intake een aantal (persoonlijke) gegevens van u moeten ontvangen en overnemen in uw zorgdossier.

Het kan ook voorkomen dat een zorgverlener u zal vragen om u te legitimeren indien zij twijfelt aan uw identiteit. U bent dan ook verplicht om dit te doen. Indien u hier niet aan meewerkt, mag de zorgverlener de zorg- of dienstverlening weigeren.

Geen beloning en cadeaus

Onze medewerkers ontvangen een salaris voor hun werkzaamheden. Wij verwachten van u dat u onze medewerkers geen beloning of cadeaus in welke vorm dan ook geeft.

Gebruik van auto

In verband met mogelijke verkeersongevallen en de daaraan verbonden gevolgen, mag de medewerker geen werkzaamheden verrichten voor de cliënt waarbij gebruik van eigen auto of die van derden nodig is. BTO Thuiszorg sluit elke aansprakelijkheid in deze uit. Op verzoek van de cliënt kan bij hoge uitzondering hiervan afgeweken worden. Hiervoor is toestemming van de leiding van BTO Thuiszorg noodzakelijk. U bent dan als opdrachtgever aansprakelijk voor eventuele schade die niet door de verzekering van onze medewerkster wordt gedekt en u dient onze medewerker een onkostenvergoeding te betalen volgens de richtlijnen van BTO Thuiszorg.

Veilig en gezond werken

Voor de veiligheid van onze zorgverleners willen wij ervan op de hoogte zijn als er sprake is van besmettingsgevaar of eventueel andere, voor de gezondheid van de zorgverlener, schadelijke stoffen, instanties of bacteriën. U kunt denken aan dingen zoals: roken, cytostatica (indien u onder behandeling bent van chemotherapie), drugsgebruik, hepatitis, HIV, asbest, schimmel en andere (besmettelijke) aandoeningen, gewoontes of stoffen.

Gedragscode

Onze zorgverleners zijn professionals die zich houden aan beroepscode en gedragscodes. Wij verlangen van u om zich ook te houden aan een aantal algemene regels om de zorg- of dienstverlening mogelijk, veilig en prettig te maken en houden voor ons. Indien u hier niet aan voldoet, mag een zorgverlener de zorg- of dienstverlening (tijdelijk) staken of weigeren.

De zorgverlener mag zorg weigeren indien minimaal één van de volgende situaties voordoen:

- Lichamelijke belasting voor de zorgverlener groter is dan volgens de afspraken, gemaakt in het kader van de praktijkregels voor de thuiszorg en neergelegd in het formulier Arbocheck (zorgdossier), aanvaardbaar wordt geacht. Dit kan ook van toepassing zijn indien de zorgverlener in verwachting is;
- Hygiënische omstandigheden die van aard zijn dat het ernstige gezondheidsrisico's kan opleveren voor de zorgverlener;

DOC002 Algemene leveringsvoorwaarden	Versie: 1.3
Datum: 25-05-2018	Evaluatie Datum: 29-03-2019

- Dat de zorg niet meer op verantwoorde wijze kan worden verleend omdat de veiligheid van de cliënt en zijn omgeving of dat van de medewerker in het geding is;
- Gevaar voor de persoonlijke veiligheid en/of vrijheid van de zorgverlener (bijvoorbeeld: de juiste hulpmiddelen voor het uitvoeren van het werk is niet aanwezig, zoals schoonmaakmiddelen of een veilige opstap, of bijvoorbeeld wanneer er sprake is van mogelijk gewelddadige situaties);
- Gebruik van schoonmaakmiddelen, zoals ammoniak en chloor is verboden. De zorgverlener mag als uitzondering op de regel wel chloor gebruiken voor de WC. Dit betreft dan een kleine hoeveelheid (aantal druppels);
- Zorgverlener is niet verplicht om antieke spullen schoon te maken, dit is haar zelfs verboden i.v.m. schadegevaar. Dit geldt ook voor gebruik van ALLE elektronische apparaten, zoals TV en-/of wasmachine. Wasmachine kan enkel door zorgverlener worden gebruikt onder uw toezicht;
- Discriminatie, in de wettelijke zin, door u jegens de zorgverlener. Hierbij kunt u denken aan discriminatie op grond van huidskleur, geloofsovertuiging, geslacht e.d.;
- Gedrag dien van aard zijn dat het ernstige gezondheidsrisico's kan opleveren voor de zorgverlener. Dit kan gedrag zijn zoals roken, alcoholgebruik of drugsgebruik;
- Intimiderend, agressief of ander ongewenst gedrag, waaronder psychisch, fysiek als seksueel. Hierbij kunt u denken aan onder andere: fysiek geweld, pesten, uitschelden, schreeuwen, seksuele intimidatie, vrijheidsbeperking e.d.;
- Film- en/of video-opnames van de zorgverlener zonder expliciete toestemming van de zorgverlener(s) en de organisatie;
- Afwezigheid van schoon, functionerend en bruikbare (hulp)middelen die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de zorg- of dienstverlening. Hieronder worden ook schoonmaakmiddelen verstaan;
- Indien u de zorgverlener verbiedt en-/of niet de gelegenheid geeft om het zorgdossier bij te houden.

Aanvullende specifieke voorwaarden die geldend zijn voor de cliënt:

- Concreet houdt dit dat u minimaal de volgende middelen in huis heeft voor het verrichten van huishoudelijke verzorging: veilige trap, mop, zithulpmiddel, stofzuiger met een lang stofzuigerstelsel en een strijkplank die op hoogte verstelbaar is.
- Een medewerker mag niet meer dan 25 kg boodschappen tillen, bier-en drankkratten zijn uitgesloten.
- De medewerker mag niet aan de buitenkant van uw woning de ramen zemen hoger dan de begane grond. Heeft u een balkon die ruim genoeg is en waarop ramen zemen niet de veiligheid van de medewerker in gevaar brengt? Dan kan de medewerker wel de ramen van de balkon zemen, mits u een veilige trap heeft.
- Heeft u huisdieren die een gevaar vormen voor de medewerker? Dan bent u verplicht uw huisdieren op een veilige plek te houden, zolang onze medewerker haar werk bij u thuis uitvoert.
- Heeft u kanker of bent u in behandeling (chemo), dan dient u dit aan de medewerker te vertellen. Zij moet namelijk extra veiligheidsvoorschriften hanteren voor het werk.
- Bij persoonlijke verzorging wordt er van u verwacht dat er minimaal aanwezig is (indien van toepassing): hoog-en laagbed, douchestoel, rolstoel, latexhandschoenen en overige verpleegartikelen die nodig zijn om de zorg uit te kunnen voeren.

Uw woning en aanwezigheid

Wij leveren de zorg- of dienstverlening alleen op het adres dat bij ons geregistreerd of zoals geregistreerd in het basisregister. Het is niet toegestaan om de zorg- of dienstverlening op een ander adres af te nemen anders dan uw eigen adres.

DOC002 Algemene leveringsvoorwaarden	Versie: 1.3
Datum: 25-05-2018	Evaluatie Datum: 29-03-2019

Wij verwachten van u dat u aanwezig bent gedurende de zorg- of dienstverlening ongeacht de werkzaamheden van de zorgverlener. De zorg is immers voor u en/of uw woon- en leefomgeving bedoeld. Het is de zorgverlener niet toegestaan om zichzelf zonder uw begeleiding te bevinden in uw woon- en leefomgeving.

Sleutelovereenkomst

Indien u niet in staat bent om de zorgverlener toegang te verschaffen tot uw woonomgeving wegens uw gezondheid of andere beperkingen, kunt u ook een kopie van uw sleutels overhandigen aan de zorgverlener. Hiervoor zullen wij, samen met u, een sleutelovereenkomst aangaan. In deze overeenkomst hebben wij vastgelegd hoe wij veilig en verantwoordelijk met uw sleutel om zullen gaan. Indien u gebruik wilt maken van deze overeenkomst dient u een gewichtige reden te hebben hiertoe. U kunt niet uw sleutels overhandigen, zonder toestemming te hebben van BTO Thuiszorg. Bij het ondertekenen van de sleutelovereenkomst, gaat u ook akkoord met de voorwaarden die bijgesloten zijn bij de sleutelovereenkomst. Er dienen 2 exemplaren ondertekend worden, waarvan 1 door BTO Thuiszorg wordt opgeslagen en 1 in het zorgdossier zelf.

Bruikleen hulpmiddelen

BTO Thuiszorg biedt geen hulpmiddelen aan ter bruikleen. Indien u besluit of nodig acht gebruik te maken van hulpmiddelen op bruikleen basis van andere partijen, bent u verantwoordelijk voor het aanvragen en tijdig retourneren van de hulpmiddelen die u in bruikleen neemt. Op uw verzoek kunnen wij, indien dit binnen ons kunde ligt, assisteren bij het aanvragen en retourneren van hulpmiddelen. Echter bent u verantwoordelijk voor het bijhouden van de maximale bruikleenduur en/of uiterlijke retourdata van de hulpmiddel(en).

Eigen bijdrage

Afhankelijk van het zorg- of dienstverlening dat u ontvangt, moet u een eigen bijdrage betalen. U kunt in de bijzondere module(s) lezen of u een eigen bijdrage moet betalen voor de zorg- of dienstverlening dat u ontvangt.

Wijzigingen in uw situatie

Wij stellen u verplicht om ons op de hoogte te houden van eventuele wijzigingen in uw indicatiestelling/-besluit. Mocht uw indicatie overgaan naar een andere wet (bijv. van ZVW naar WLZ), dan dient u dit tijdig aan ons te laten weten voordat uw nieuwe indicatie ingaat. Indien u dit niet doet of te laat doorgeeft en er ook kosten zijn gemaakt op basis van een ongeldige machtiging of onjuiste indicatie, dan kunnen deze kosten met ingang van de indicatiestelling met terugwerkende aan u toegerekend worden.

DOC002 Algemene leveringsvoorwaarden	Versie: 1.3
Datum: 25-05-2018	Evaluatie Datum: 29-03-2019

6. Betalingsvoorwaarden

Moet u betalen voor de zorg- en dienstverlening?

U moet ons voor de zorg- en dienstverlening betalen als deze zorg- en dienstverlening niet ten minste deels gedeclareerd kan worden bij de zorgverzekeraar.

Daarnaast kan het zijn dat als de zorg vergoed wordt op grond van een wet u wel een wettelijk verplichte eigen bijdrage moet betalen. Het Centraal Administratiekantoor (CAK) bepaalt hoe hoog die eigen bijdrage is. Ook kan het zijn dat de zorg onder het eigen risico onder de Zorgverzekeringswet valt.

Hoeveel moet u betalen?

Als u moet betalen voor de zorg- en dienstverlening, informeren wij u voor de aanvang van die zorg- en dienstverlening over onze prijzen. Informatie over de eigen bijdrage kunt u opvragen bij het CAK. Uw verzekeraar kan u informeren over het eigen risico.

Wij kunnen elk jaar de prijzen van de zorg- en dienstverlening aanpassen aan in ieder geval de loon- en kostenontwikkelingen ("indexeren") en wettelijke tarieven.

Op welk moment moet u betalen?

Het hangt van de zorgverzekeraar af of u ons direct moet betalen of dat zij dit doen. Als uw zorgverzekeraar een akte van cessie accepteert, dan hoeft u ons niet zelf te betalen maar kunnen wij de kosten direct declareren bij uw zorgverzekeraar. Wij sturen de zorgverzekeraar voor de zorg- en dienstverlening een factuur samen met een akte van cessie, ondertekend door zowel u als ons. Zorgverzekeraars hanteren gemiddeld een betalingstermijn van 30 dagen. Indien u verzekerd bent en gebruik kunt maken van de restitutiepolis en uw zorgverzekeraar een akte van cessie accepteert, hoeft u ons niet zelf te betalen. Uw zorgverzekeraar doet dit dan namens u.

Indien de zorgverzekeraar geen akte van cessie accepteert, kan het zijn dat de zorgverzekeraar het factuurbedrag aan u uitkeert. U dient het uitgekeerde bedrag binnen 14 dagen aan ons uit te keren onder vermelding van uw naam en indien mogelijk factuurkenmerk.

Wat als de zorgverzekeraar ons niet vergoed?

Wij sturen u voor de zorg- en dienstverlening waarvoor u zelf moet betalen een duidelijke en gespecificeerde factuur die u binnen 14 dagen moet betalen.

Indien wij om wat voor reden dan ook niet de gemaakte kosten kunnen declareren bij de zorgverzekeraar of zorgkantoor, dan kan het betekenen dat u zelf moet betalen voor de zorg- en dienstverlening. Als u, indien bij ons bekend, moet betalen voor de zorg- en dienstverlening, informeren wij u voor de aanvang van die zorg- en dienstverlening over onze prijzen. Informatie over de eigen bijdrage kunt u opvragen bij het CAK. Uw verzekeraar kan u informeren over het eigen risico. Wij kunnen elk jaar de prijzen van de zorg- en dienstverlening aanpassen aan in ieder geval de loon- en kostenontwikkelingen ("indexeren") en wettelijke tarieven.

Op welk moment moet u betalen?

Wij sturen u voor de zorg- en dienstverlening waarvoor u zelf moet betalen een duidelijke en gespecificeerde factuur die u binnen 14 dagen moet betalen.

Wat gebeurt er als u niet betaalt?

Na het verstrijken van de termijn van 14 dagen sturen wij u een betalingsherinnering en krijgt u van ons de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen.

Als daarna nog niet is betaald, zijn wij genoodzaakt bij uw nota te overhandigen aan een incassobureau. Het notabedrag, inclusief rente, eventuele administratiekosten en buitengerechtigde incassokosten zullen bij u in rekening gebracht worden vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente. De incassokosten worden berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtigde incassokosten.

DOC002 Algemene leveringsvoorwaarden	Versie: 1.3
Datum: 25-05-2018	Evaluatie Datum: 29-03-2019

7. Informatieverstrekking

Welke informatie krijgt u?

Wij informeren u in ieder geval tijdens de zorgplanbespreking over alle onderwerpen die hiervoor zijn opgesomd (zie 3. Zorgplan: Wat gebeurt er tijdens de zorgplanbespreking?). Wij zullen ons best doen om er voor te zorgen dat u voldoende geïnformeerd blijft over alles wat voor u van belang is voor de uitvoering van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst.

Verder geven wij op onze website of in folders informatie over:

- algemene zaken die bij ons spelen en die voor de zorg- en dienstverlening belangrijk zijn;
- welke zorg- en dienstverlening wij bieden;
- hoe u een nieuwe indicatie/verwijzing/machtiging kan krijgen en of wij daarbij kunnen helpen;
- de mogelijkheid tot het opstellen van een schriftelijke wilsverklaring waarin u uit hoe u wilt dat er wordt gehandeld als u in een situatie komt waarin u niet meer voor uzelf kunt beslissen;
- onze bereikbaarheid bij noodsituaties;
- onze klachtenregeling; onze cliëntenraad;
- de intake;

Informeren wij u over incidenten?

Als er een incident in de zorgverlening is geweest waar u merkbare gevolgen van heeft of kunt hebben, informeren wij u onmiddellijk over de aard en toedracht van dat incident. Wij informeren over de mogelijke begeleiding bij het opvangen van de gevolgen en welke mogelijkheden van behandeling er zijn.

Hoe geven wij informatie?

Elke keer als wij u informatie geven, proberen wij dit te doen op een voor u geschikt niveau en gaan wij na of u de informatie heeft ontvangen en heeft begrepen.

Welke informatie krijgen wij van u?

- bij het aangaan van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst geeft u ons de naam en bereikbaarheidsgegevens van een contactpersoon en van de persoon die door u schriftelijk is gemachtigd in uw plaats te treden als u niet meer in staat kunt worden geacht tot een redelijke waardering van uw belangen;
- u moet zich bij het ondertekenen van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst legitimeren en gedurende de looptijd daarvan als wij daarom verzoeken een wettelijk erkend en geldig legitimatiebewijs laten zien;
- u geeft ons naar beste weten alle informatie die van belang kan zijn voor de zorg- en dienstverlening, waaronder begrepen informatie over een eventuele wilsverklaring;
- ook als u zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder, informeert u ons daarover;
- als u schade constateert die mogelijk door ons is veroorzaakt, meldt u dat zo snel mogelijk.

Hoe gaan wij om met privacy en gevoelige gegevens?

Wij zullen nooit zonder toestemming van u, uw gegevens verstrekken aan andere, behalve ter voldoening aan een wettelijke verplichting. Onder andere als wordt niet verstaan:

- degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de zorg- of dienstverlening voor zover de vertrekking van gegevens en inzage noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden;
- de vertegenwoordiger voor zover de verstrekking van gegevens noodzakelijk is voor de uitoefening van zijn taken.

Verder zullen wij zorgvuldig en conform wet- en regelgeving omgaan met uw gegevens en informatie.

DOC002 Algemene leveringsvoorwaarden	Versie: 1.3
Datum: 25-05-2018	Evaluatie Datum: 29-03-2019

8. Klachten en geschillen

Wat kunt u doen met een klacht over ons?

Indien u een klacht heeft over ons als organisatie, een zorgverlener of onze zorg- en dienstverlening kunt u uiteraard een klacht indienen. Hiervoor hanteren wij een klachtenregeling. De klachtenregeling voor cliënten kunt u vinden op onze [website](#). Indien de klachtenregeling niet via de website toegankelijk is of u niet in staat bent om het te bemachtigen kunt u ook ons hoofdkantoor bellen en een schriftelijke versie verzoeken

In deze regeling kunt u lezen wat u kunt doen met klachten, hoe deze behandeld worden, wie de huidige klachtenfunctionaris is en andere procedures.

9. Schade en aansprakelijkheid

Wie is er aansprakelijk?

Wij zijn niet aansprakelijk voor, en niet gehouden tot vergoeding van schade, die veroorzaakt is door handelen of nalaten van u of bij u aanwezige personen (waaronder ook verstaan gasten, bezoekers of mantelzorgers).

In gevallen van opzet of grove schuld van de medewerker van BTO Thuiszorg, is de aansprakelijkheid van BTO Thuiszorg beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval wordt uitgekeerd door onze aansprakelijkheidsverzekeraar vermeerderd met het bedrag van het voor ons geldende eigen risico.

Wat als u schade heeft geleden door ons of een zorgverlener?

Indien u schade heeft geleden waar wij aansprakelijk voor zijn, dan kunt u bij ons een aanvraag tot schadevergoeding indienen. Daartoe meldt u de schade zo snel mogelijk, docht uiterlijk binnen een (1) maand na constatering van de schade, aan de centrale administratie. U kunt hiervoor ons schadeformulier opvragen en invullen samen met de zorgverlener.

De bewijslast ligt, tenzij anders overeengekomen, bij u. U dient bewijs aan te dragen waaruit objectief te beoordelen valt of de schade veroorzaakt is door de zorgverlener.

Wie vult het schadeformulier in?

Het schadeformulier dient door zowel u als de desbetreffende zorgverlener samen ingevuld en ondertekend te worden. Dit wordt zo gedaan om misverstanden, miscommunicaties en opvattingen te voorkomen.

Bij het schadeformulier dient u ook een aankoopbewijs toe te voegen waarop duidelijk de waarde van het beschadigde product te lezen is. Indien u in redelijkheid niet over een aankoopbewijs beschikt, kunt u ook een taxatierapport of een offerte van de kosten van de te verrichten herstelwerkzaamheden aanleveren. Per geval van schade geldt voor een eigen risico van de cliënt van maximaal 50 (Vijftig) Euro per incident.

Wat als u zelf schade heeft veroorzaakt aan een zorgverlener?

BTO Thuiszorg is niet aansprakelijk voor de u toegebrachte schade als gevolg van gedragingen van medewerker, indien deze schade het gevolg is van opzet en/of grove schuld van de cliënt. De bewijslast ligt bij u als de medewerker u aansprakelijk heeft gesteld bij dergelijke schade.

DOC002 Algemene leveringsvoorwaarden	Versie: 1.3
Datum: 25-05-2018	Evaluatie Datum: 29-03-2019

Bijzondere Modules

1. Wijkverpleging

Gelden er andere eisen aan het zorgplan dan genoemd in de Algemene module?

Ja, naast de onderwerpen die worden genoemd in de Algemene module, nemen wij in het zorgplan ook op:

- ondersteuningsvragen, zorgvragen en verpleegkundige diagnoses;
- gedelegeerde werkzaamheden en opdrachten van andere disciplines;
- interventies en andere behandelingen (aard, omvang, plaats en duur);
- beoogde resultaten/doelen;
- de termijn waarbinnen een resultaat/doel behaald moet zijn;
- hoe nagegaan wordt of het resultaat/doel is behaald;
- wie (functie) (de onderdelen) van het zorgplan uitvoert;
- of er sprake is van mantelzorg/vrijwilligers en welke afspraken zijn gemaakt met de mantelzorger(s); evenals de eventuele hulp die die mantelzorger/vrijwilliger aanvullend op de door ons verleende zorg kan en wil bieden;

Moet het zorgplan binnen dezelfde termijn gereed zijn als genoemd in de Algemene module?

Nee, als de aanvang van de zorg binnen 24 uur na de zorgvraag noodzakelijk is, moet het zorgplan zijn opgesteld binnen 5 werkdagen na aanvang van de zorg.

Gelden er aanvullende eisen voor de zorgplanbespreking?

Ja, wij bespreken het zorgplan zo vaak als nodig met de cliënt en in ieder geval zo vaak als genoemd in de Algemene module. Het zorgplan dient ondertekend te worden door cliënt of diens vertegenwoordiger. Van de cliënt verwachten wij openheid en eerlijkheid.

Moet ik een eigen bijdrage betalen?

Nee, u hoeft voor het ontvangen van wijkverpleging geen eigen bijdrage aan het CAK te betalen. Echter, afhankelijk van uw polis en verzekeraar, zult u wel aan uw eigen risico moeten voldoen. De hoogte hiervan is afhankelijk van uw verzekering en polisvoorwaarden.

Gelden er aanvullende uitsluitingscriteria anders dan genoemd in de Algemene module?

Ja. Wij vinden het erg belangrijk om de juiste zorg- of dienstverlening te leveren aan onze cliënten. Dit heeft tot gevolg dat we zorgvragers die een specifieke zorgvraag hebben of een bepaald gedrag vertonen niet altijd de juiste zorg kunnen bieden. Om deze reden hanteren wij aanvullende transparante uitsluitingscriteria voor wijkverpleging.

Uitgesloten zijn zorgvragers:

- Met een behoefte aan (zeer) intensieve persoonlijke begeleiding welke verder reikt dan de aanwezige reguliere begeleiding;
- Die hun huis niet meer als een veilige omgeving ervaren;
- Met totale desoriëntatie in tijd, plaats en persoon;
- Met weggelooptgedrag;
- Die suïcidaal gedrag vertonen;
- Met claimend gedrag zodat 1-op-1 begeleiding nodig is, of niet alleen kunnen zijn in de woning wat zich uit in storend gedrag voor anderen;
- Met ernstige onrust en bewegingsdrang, decorumverlies, verbale en non verbale agressie. Gedrag dat niet te beïnvloeden is door frequent positieve aandacht;
- Cliënten die niet hun eigen medicatie kunnen beheren;
- Met zeer intensieve lichamelijke zorgvragen;
- Met actuele (soft)drugs- en/of alcoholverslaving;
- Met psychoses;

DOC002 Algemene leveringsvoorwaarden	Versie: 1.3
Datum: 25-05-2018	Evaluatie Datum: 29-03-2019

- Met agressieproblemen of seksueel ongewenst gedragingen die onveilig zijn voor de groep;
- Die vallen onder de Wet BOPZ (Bijzondere Opname Psychiatrisch Ziekenhuis), of op termijn de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg of Wet zorg en dwang), of waar vrijheid-beperkende maatregelen nodig zijn;
- Met ernstige psychiatrische problematiek, die bijvoorbeeld een gesloten opname vereist;
- Cliënten waarbij (intensieve) verpleegtechnische handelingen nodig zijn, anders dan: zwachtelen, bloeddruk meten, bloedsuiker meten, insuline toedienen, wondverzorging (rood, geel en zwart waarbij een pomp niet nodig is).

DOC002 Algemene leveringsvoorwaarden	Versie: 1.3
Datum: 25-05-2018	Evaluatie Datum: 29-03-2019

2. WMO

Gelden er aanvullende eisen voor zorg- en dienstverlening die binnen de wet WMO valt?

Ja, om aanspraak te maken op zorg- en dienstverlening op grond van de WMO dient u een geldige indicatiestelling/-besluit te hebben van de gemeente waar u woonachtig bent en wij als organisatie actief zijn. De gemeente beslist of u recht heeft op een WMO indicatie. Mocht u het niet eens zijn met de beslissing, dan heeft u zes weken de tijd om een bezwaarschrift in te dienen. Buiten deze periode dient u opnieuw een WMO melding in te dienen.

Gelden er aanvullende afspraken met betrekking tot het brengen van wijzigingen in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst?

Ja, wij zullen onze leveringsvoorwaarden en zorgovereenkomst zo snel als nodig aanpassen wanneer er een wijziging wordt doorgevoerd in de WMO, de Zorgverzekeringswet en/of andere overheidswege opgelegde wet- en regelgevingen. Ook indien de wijziging een betrekking heeft tot de eigen bijdrage. Wij zullen u binnen een redelijke termijn informeren over de wijzigingen en eventuele gevolgen voor u.

Niet op tijd de zorg afgezegd

U kunt de zorg tot maximaal 24 uur van te voren afzeggen. Indien u binnen 24 uur de zorg afzegt, dan verwachten wij van u dat u de ingeplande zorguren ondertekent. Dit geldt ook voor als blijkt dat u niet thuis was op de afgesproken dag en tijd.

Moet ik een eigen bijdrage betalen?

Ja, wanneer u zorg ontvangt vanuit het WMO bent u doorgaans verplicht een zogeheten eigen bijdrage te betalen aan het CAK. De hoogte van uw eigen bijdrage wordt berekend op basis van de duur en frequentie van de afgenomen zorg of dienstverlening, uw persoonlijke situatie, de type hulp of dienstverlening die u ontvangt en de hoogte van uw inkomen. Het CAK berekent de hoogte van uw eigen bijdrage en stuurt u hier per periode een factuur voor. U bent verplicht deze te betalen, tenzij u geldige redenen heeft om over te gaan tot bezwaar. De procedures en werkwijzen van het CAK kunt u vinden in de brochure van het CAK zoals opgenomen in uw zorgdossier. Ook kunt u terecht op de website van het CAK: www.hetcak.nl of kunt u CAK ook direct bereiken via telefoonnummer: 0800-1925 (specifiek voor WMO).

Zorg voor huisdieren

Zorg voor huisdieren valt niet binnen de WMO. U kunt dus niet verwachten van de zorgverleners van BTO Thuiszorg dat zij de zorg van uw huisdieren op zich nemen. Dit geldt dus ook bijvoorbeeld voor: kattenbak schoonmaken, vissenkom schoonmaken, honden uitlaten etc.

De te verrichte werkzaamheden

- Er worden alleen werkzaamheden verricht die geïndiceerd zijn c.q. zorgplan/ondersteuningsplan;
- M.b.t. kindzorg wordt er alleen kindzorg verricht, indien u als ouder bij de zorg aanwezig bent. U bent als toezichthouder dan ook verantwoordelijk voor de veiligheid van de kindzorg;
- Huishoudelijke verzorging heeft uitsluitend en alleen betrekking op werk binnenshuis (met uitzondering van ramen zemen aan de buitenkant en met uitzondering van boodschappen doen als dit in de indicatie is opgenomen);
- Ramen mogen alleen dan aan de buitenkant gezeemd worden als daarvoor geen gevaarlijke werksituaties ontstaan (bijvoorbeeld op balkons);
- Ladders mogen niet gebruikt worden, noch in huis, noch buitenshuis;
- Het tillen van en schuiven met zware meubels en apparaten mag niet uitgevoerd worden door een medewerker van BTO Thuiszorg zonder hulp van een andere persoon;
- Grote huishoudelijke hulpbeurten, zoals ramen lappen of vloeren schrobben worden niet vaker dan één keer per maand uitgevoerd;
- Het komt voor dat een indicatie voor huishoudelijk werk inclusief boodschappen doen is. Zie onder het kopje "Gebruik van auto" onder welke voorwaarden bij het boodschappen doen gebruik gemaakt mag worden van de auto van onze medewerkers;

DOC002 Algemene leveringsvoorwaarden	Versie: 1.3
Datum: 25-05-2018	Evaluatie Datum: 29-03-2019

- Het is verboden onze medewerkers op de hoogte te stellen van uw pincode bij het doen van boodschappen of om welke andere reden dan ook;
- Bij het boodschappen, mag er niet meer contact geld gegeven worden dan 50 euro;
- Een medewerker voor huishoudelijke hulp heeft voor ieder te werken en te declareren uur recht op 5 minuten pauze (dit wil zeggen dat bijvoorbeeld voor een dienst van drie uur en 1 kwartier, 1 kwartier pauze geldt). Als u dus recht heeft op 3 uur, dan mag de medewerker er 3 uur en 1 kwartier over doen, incl. 15 minuten pauze.

Hygiënisch werken zorgverlener

Onze medewerkers volgen verschillende richtlijnen t.b.v. hygiënisch en veilig werken, die door BTO Thuiszorg zijn opgesteld voor uw eigen gezondheid en voor die van onze medewerkers. Dit betekent dat zij in situaties waarin risico van besmetting voorkomt, weten te handelen volgens deze richtlijnen. Dit kunnen situaties zijn waar contact met o.a. urine, ontlasting, braaksel, bloed of wondvocht kan voorkomen die mogelijk besmet zijn. Van u wordt verwacht dat u melding maakt van omstandigheden waarin de medewerker een verhoogd risico loopt, zodat daar waar nodig extra beschermende maatregelen genomen kunnen worden zoals het dragen van handschoenen en gebruiken van andere desinfecterende middelen dan de normale schoonmaakmiddelen.

DOC002 Algemene leveringsvoorwaarden	Versie: 1.3
Datum: 25-05-2018	Evaluatie Datum: 29-03-2019