

Algemene voorwaarden SHE CARES ZORG



Inhoudsopgave

1. Definities
2. Toepasselijkheid
3. Bekendmaking algemene voorwaarden
4. Afwijking algemene voorwaarden
5. Duidelijke informatie
6. Zorgplan
7. Declaraties en betalingsvoorwaarden
8. Privacy
9. Beëindiging van de zorg- dienstverleningsovereenkomst
10. Klachten en geschillen
11. Gedragsnormen
12. Afwezigheid van cliënt
13. Arbeidsomstandigheden
14. Hygiënisch werken
15. Materialen en schoonmaakmiddelen

1. Definities

Cliënt: de natuurlijke persoon die zorg afneemt bij She Cares Zorg

Zorgaanbieder: SHE CARES ZORG

Vertegenwoordiger: de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt of, indien er geen wettelijke vertegenwoordiger is, de natuurlijke persoon die door de cliënt persoonlijk is gemachtigd in zijn plaats op te treden.

Indicatiebesluit: het besluit van een indicatieorgaan zoals het CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg) of de MO zaak.

2. Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de cliënt en de zorgaanbieder gesloten overeenkomst (hierna te noemen de overeenkomst) met betrekking tot zorg zonder verblijf. Deze algemene voorwaarden treden niet in de plaats van wettelijke regelingen.

3. Bekendmaking algemene voorwaarden

De zorgaanbieder overhandigt de algemene voorwaarden aan de cliënt voorafgaand aan of bij de totstandkoming van de overeenkomst. Op verzoek van de cliënt licht de zorgaanbieder de algemene voorwaarden mondeling toe.

4. Afwijking van de algemene voorwaarden

De zorgaanbieder kan niet afwijken van deze algemene voorwaarden, tenzij dat uitdrukkelijk is overeengekomen met de cliënt en de afwijking niet in diens nadeel is. Afwijkingen dienen schriftelijk te zijn overeengekomen.

5. Duidelijke informatie

Steeds als de zorgaanbieder de cliënt informatie verschaft, doet hij dit op een voor de cliënt geschikt niveau, en hij vergewist zich ervan dat de cliënt dit heeft begrepen.

Als de zorgaanbieder de informatie elektronisch verschaft vergewist hij zich ervan of de cliënt deze informatie kan ontvangen.

Indien het belang van de cliënt dit vereist dient de zorgaanbieder de betreffende informatie te verstrekken aan de vertegenwoordiger van de cliënt.

6. Zorgplan

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 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 kan dit voor u regelen. Voor de eerste zorgplanbespreking wijzen wij u op deze mogelijkheid.

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 willen doen;
- hoe vaak en waarom het zorgplan met u zal worden besproken en aangepast als dat vaker en minder vaak is dan twee keer per jaar.

Hoe vaak wordt het zorgplan aangepast?

Binnen uiterlijk zes weken na aanvang van de zorg- en dienstverlening overeenkomst wordt het zorgplan opgesteld. Vervolgens wordt het zorgplan regelmatig geëvalueerd.

Na een evaluatie zullen wij er steeds binnen een termijn van zes weken voor zorgen dat de uitkomsten in het zorgplan worden opgenomen. U krijgt van ons een kopie van het zorgplan en ondertekent deze vervolgens 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) zorg- en 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.

Wat als u niet kunt of wilt overleggen met ons?

Als u geen overleg met ons wilt of kunt hebben over de zorg- en dienstverlening, dan wordt het zorgplan niet door u ondertekend. Wij stellen dan een zorgplan op waarin wij zoveel mogelijk rekening houden met wat wij denken wat u wilt en kunt gezien uw mogelijkheden en beperkingen.

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 opzegtermijn van ene maand.

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 gaat of een dag niet aanwezig kunt zijn. Als u dit niet tijdig doorgeeft, 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.

7. Declaraties en betalingsvoorwaarden

U moet ons voor de zorg- en dienstverlening betalen als deze zorg- en dienstverlening niet op grond van de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet rechtstreeks door het zorgkantoor of de zorgverkeeraar aan ons wordt betaald.

Daarnaast kan het zijn dat als de zorg vergoed wordt op grond van een wet u wel 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.

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 kann 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 kostenontwikkeling (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 moet betalen.

Wat gebeurt er als u niet betaalt?

Na het verstrijken van de termijn van Sturen wij u een betalingsherinnering en krijgt u van de gelegenheid om binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen. Als daarna nog niet is betaald, mogen wij u rente berekenenen buitengerechterlijke incassokosten bij u in rekening brengen vanaf het verstrijken van de eerste betaaltermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente. De incassokosten worden berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechterlijke incassokosten.

8. Privacy

Ter bescherming van uw privacy hanteert She Cares Zorg een privacyreglement. Dit reglement voldoet aan de wettelijke voorschriften en regelt onder meer uw recht op inzage in en geheimhouding van uw gegevens. Medewerkers zijn gehouden zorgvuldig met uw persoonsgegevens om te gaan.

Wij verwachten van u eveneens dat u zorgvuldig omgaat met de privacy van onze medewerkers. Het privacyreglement kunt u raadplegen of downloaden via onze site www.shecareszorg.nl/privacy

9. Beëindiging van de zorg- dienstverleningsovereenkomst

She Cares Zorg is bedoeld voor cliënten die met adequate ondersteuning in de vorm van thuiszorg in staat zijn in hun vertrouwde omgeving thuis zelfstandig te leven. Door diverse omstandigheden kan dit veranderen. Het kan nodig zijn dat de cliënt tijdelijk of permanent overgeplaatst wordt naar of opgenomen wordt in een andere zorginstelling. She Cares Zorg zal in dergelijke situaties adviseren over en meewerken aan opname of overplaatsing naar een zorginstelling. Redenen voor opname of overplaatsing naar een zorginstelling kunnen zijn:

- Cliënt kan thuis niet meer zelfstandig functioneren
- Bij overlijden van de cliënt
- U uw thuiszorgrekeningen niet betaald
- U wettelijk gezien geen recht meer heeft op zorgverlening door bijv. einde indicatie of opname in een zorginstelling
- U door verhuizing het werkgebied van She Cares Zorg verlaat
- Handicap is niet meer revalideerbaar of er is behoefte aan terminale zorg
- Onze medewerkers in de uitvoering van hun werkzaamheden bij u een naar onze inschatting onaanvaardbaar risico op infecties lopen of bij onverantwoorde werkomstandigheden door weigering van de Arbo-voorschriften
- Onze medewerkers niet meer naar wens kunnen werken of gevaar lopen bijvoorbeeld bij ontoelaatbaar gedrag van de zijde van de cliënt in de vorm van seksuele intimidatie, agressie, geweld, discriminatie of vooroordelen

10. Klachten en geschillen

Wat kunt u doen met een klacht over ons?

Wij hebben een klachtenregeling voor cliënten die is te vinden op onze website of in een folder. Daarin staat ook wie de klachtenfunctionaris is. Als u dat wilt kunt u deze regeling ook op papier krijgen.

Wat als u klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld?

Als een klacht niet naar uw tevredenheid is afgehandeld, kunt u een geschil aanhangig maken.

Geschillen**Welke procedure geldt er bij een geschil?**

Als er een geschil is tussen u en ons over de inhoud van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst of de totstandkoming of uitvoering daarvan, kunt u van januari 2017 een geschil aanhangig maken bij (een geschillencommissie)

Hoe kunt u een geschil aanhangig maken ?

U kunt uw klacht indienen door gebruik te maken van het vragenformulier van de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg. U dient het klacht van € 52,50 te voldoen (Procedure geschillencommissie)

Geldt er een termijn voor het aanhangig maken van een geschil?

Binnen 12 maanden na de datum waarop uw klacht bij de zorgaanbieder indiende, het geschil indienen bij de geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg.

Gelden er voorwaarden voor het aanhangig maken van een geschil?

Ja u moet uw klacht eerst bij ons hebben ingediend. Is de klacht niet naar tevredenheid opgelost of is de klacht niet binnen de termijn behandeld, dan kunt het geschil voorleggen aan de geschillencommissie.

Moet u een geschil voorleggen aan de geschillencommissie?

Nee, u kunt ook naar de rechter gaan. Als het geschil gaat over het handelen of nalaten van een BIG geregistreerde zorgverlener kunt u ook naar de tuchtrechter gaan. Als u voor de geschillencommissie kiest zijn wij aan die keuze gebonden.

Kunnen wij een geschil voorleggen aan de Geschilleninstantie?

Ook wij kunnen een geschil voorleggen aan de geschillencommissie. Daarvoor hebben wij wel uw instemming nodig.

Kunnen geschillen over alle onderwerpen worden voorgelegd?

Nee, geschillen over aansprakelijkheid voor schade die een financieel belang van EUR 25.000 te boven gaan worden niet behandeld door de geschillencommissie.

11. Gedragsnormen

She Cares Zorg tolereert geen discriminatie op basis van leeftijd, levensovertuiging, seksuele geaardheid, huidskleur of geslacht. Dit geldt zowel voor onze cliënten als voor onze medewerkers. She Cares Zorg hanteert een gedragscode waarin deze en andere uitgangspunten ten aanzien van bejegening beschreven staat. Bij de omgang met de cliënt dienen medewerkers zich aan deze code te houden. Als door onze medewerkers deze gedragsnormen niet in acht worden genomen (bijvoorbeeld in de vorm van seksuele intimidatie, agressie, geweld, discriminatie of vooroordelen), kunt u een klacht indienen, overeenkomstig de hierboven genoemde klachtenregeling. Als de cliënt in strijd met algemene gedragsnormen handelt, kunnen wij de zorgverlening met onmiddellijke ingang beëindigen en de overeenkomst met u opzeggen. U kunt deze gedragscode raadplegen of downloaden via onze site www.shecareszorg.nl/gedragscode

12. Afwezigheid van cliënt

She Cares Zorg heeft een inspanningsverplichting tot het leveren van zorg. Als She Cares Zorg de geplande zorg niet kan verlenen, door ziekte van medewerkers of door calamiteiten, dan wordt dit u zo spoedig mogelijk medegedeeld en zal de zorg in overleg met u ingehaald worden op een ander tijdstip of uitgevoerd worden door een andere dan de aanvankelijk ingeplande medewerker, eventueel ook op een ander tijdstip.

Niet tijdig afgezegde zorguren worden in rekening gebracht. Als u een afspraak wenst af te zeggen, dient u dit uiterlijk twee werkdagen van te voren door te geven aan She Cares Zorg. Indien sprake is van overmacht - zoals bijvoorbeeld onvoorziene ziekenhuisopname – geldt deze afzegtermijn niet. Vakanties of langere afwezigheid van cliënt dient u minimaal twee weken voordat dit plaats zal vinden, door te geven aan She Cares Zorg. Wanneer vakantie of afwezigheid voor langere duur binnen twee weken vóór kennisgeving aan She Cares Zorg ingaat, dan wordt de voor die twee weken reeds geplande zorg gedeclareerd.

Beëindiging vóór het einde van de indicatie of vermindering van de in de zorgovereenkomst overeengekomen hoeveelheid zorg dient minimaal vier weken voordat beëindiging of vermindering gewenst is, doorgegeven te worden aan She Cares Zorg. Wanneer beëindiging of vermindering van de zorg binnen vier weken vóór kennisgeving aan She Cares Zorg ingaat, dan wordt de voor de resterende weken reeds geplande zorg gedeclareerd.

Cliënt kan telefonisch afzeggen op werkdagen tussen 9:00 en 17:00 uur bij het kantoor van She Cares Zorg via het telefoonnummer 020-334 55 11. Indien mogelijk kan de cliënt eventuele wijzigingen ook per e-mail doorgeven info@shecareszorg.nl

13. Arbeidsomstandigheden

In het kader van de Wet Arbeidsomstandigheden is She Cares Zorg verplicht om zorg te dragen voor goede werkomstandigheden voor haar medewerkers. De uit te voeren werkzaamheden worden bij u thuis verricht. Dit betekent dat She Cares Zorg ook eisen stelt aan de arbeidsomstandigheden, de veiligheid en hygiënische situatie voor onze medewerkers bij u thuis. De uit te voeren werkzaamheden worden bij u thuis verricht, waardoor dit ook eisen stelt aan de arbeidsomstandigheden bij u. Dit betekent voor uw situatie dat daar waar mogelijk het gebruik van hulpmiddelen verplicht is. Voor een goede kwaliteit van de uitvoering van huishoudelijke verzorging zijn goede materialen een voorwaarde. Voor alle materialen geldt dat ze veilig, hanteerbaar en deugdelijk moeten zijn. Indien geen werkmaterialen aanwezig zijn, kan de medewerker haar werkzaamheden niet uitvoeren en is She Cares Zorg in uiterste situaties genoodzaakt de hulp op te schorten of te weigeren.

Voor verplegende en verzorgende hulpverlening geldt dat indien nodig er aanpassingen worden gedaan in uw woonomgeving zodat de medewerkers op veilige en verantwoorde wijze zorg kunnen leveren. Hierbij kunt u denken aan de plaatsing van hulpmiddelen zoals een hoog/laag bed of het gebruik van een tillift. Indien u niet akkoord gaat met voorgestelde aanpassingen kan dit reden zijn de zorg (deels) stop te zetten.

Indien onze medewerkers in de uitvoering van hun werkzaamheden bij u een naar onze inschatting onaanvaardbaar risico op infecties lopen, dan kan de zorg met onmiddellijke ingang beëindigd worden en de overeenkomst met u opgezegd worden. Indien onze medewerkers niet meer naar wens kunnen werken bijvoorbeeld in geval van discriminatie en/of ongewenst (seksueel) gedrag, dan is She Cares Zorg genoodzaakt maatregelen te nemen ter bescherming van haar medewerkers.

Mocht u een huisdier hebben dan verzoeken wij u, als onze medewerker hierom vraagt, het huisdier tijdens de zorgverlening in een andere ruimte te laten verblijven.

Voor alle zorgwerkzaamheden geldt dat de betreffende Praktijkrichtlijnen Fysieke Belasting (Groene Praktijkregels) van de ARBO nageleefd dienen te worden.

Activiteiten met betrekking tot huishoudelijke verzorging omvat allerlei activiteiten die te maken hebben met het verrichten van licht tot zwaar huishoudelijk werk, was verzorging of boodschappen doen. She Cares Zorg Zorg is een professionele organisatie en wil goede en verantwoorde zorg bieden.

Daarvoor worden medewerkers ingezet, die volgens richtlijnen en afspraken werken. Omdat thuissituaties echter nooit overal hetzelfde zijn, is het echter ook van groot belang dat u zelf, bij aanvang van de

hulpverlening, onze medewerkers duidelijk op de hoogte stelt van uw eisen/wensen ten aanzien van wijze van werken, onderhoud van bijvoorbeeld van vloeren, meubilair, textiel, gebruik van huishoudelijke apparaten zoals van wasmachine, droogtrommel en gebruik van werkmaterialen. 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 worden gebruikt, het tillen van en schuiven met zware meubels en apparaten mag niet uitgevoerd worden door een medewerker van She Cares Zorg zonder hulp van een andere persoon. Grote huishoudelijke beurtten, zoals ramen lappen of vloeren schrobben worden niet vaker dan één keer per maand uitgevoerd. 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. Een medewerker 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 een kwartier pauze geldt. 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.

14. Hygiënisch werken

Onze medewerkers volgen de richtlijnen "Hygiënisch Werken", die door de Arbo is 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.

15. Materialen en schoonmaakmiddelen

In het kader van de Wet Arbeidsomstandigheden is She Cares Zorg verplicht om zorg te dragen voor goede werkomstandigheden voor haar medewerkers. De uit te voeren werkzaamheden worden bij u thuis verricht, waardoor dit ook eisen stelt aan de arbeidsomstandigheden bij u. Dit betekent voor uw situatie dat daar waar mogelijk het gebruik van hulpmiddelen verplicht is. Voor een goede kwaliteit van de uitvoering van huishoudelijke verzorging zijn goede materialen een voorwaarde. Voor alle materialen geldt dat ze veilig, hanteerbaar en deugdelijk moeten zijn. Indien geen werkmaterialen aanwezig zijn, kan de medewerker haar werkzaamheden niet uitvoeren en is She Cares Zorg in uiterste situaties genoodzaakt de hulp op te schorten of te weigeren. Wij hanteren een checklist werkmaterialen, die aangeeft waar materialen aan moeten voldoen in verband met de veiligheid en gezondheid van onze medewerkers en welke schoonmaakmiddelen aanwezig moeten zijn. Deze checklist wordt met u doorgenomen en besproken tijdens de intake en maakt deel uit van het zorgdossier. Wilt u zorg dragen voor voldoende van de geadviseerde werkmaterialen en schoonmaakmiddelen?