

Algemene Voorwaarden Roebia Zorg

Inhoud

Artikel 1 Begrippen de definities.....	1
Artikel 2 Algemeen.....	1
Artikel 3 Levering producten.....	1
Artikel 4 Uitvoering	2
Artikel 5 Duur zorgverlening	3
Artikel 6 Arbeidsomstandigheden.....	3
Artikel 7 Tarieven en betaling.....	4
Artikel 8 Aansprakelijkheid	4
Artikel 9 Wijzigingen	5

Artikel 1 Begrippen de definities

1.1 Roebia Zorg is een particuliere organisatie voor thuiszorg en verpleging, gevestigd aan de Edvard Munchweg 10 te Almere

Cliënt : elke natuurlijke of rechtspersoon die producten afneemt van Roebia Zorg

Medewerker : elk natuurlijk persoon die een dienstverband heeft met Roebia Zorg

Producten : de door Roebia Zorg te leveren producten bestaan uit;

1.1.1 Zorgverlening

- persoonlijke verpleging en verzorging
- intensieve thuiszorg (terminale zorg)
- verpleeg technische handelingen (indien uitvoeringsverzoek)
- begeleiding?

Zorgverleners : Bij Roebia Zorg zijn de volgende zorgverleners actief: verpleegkundigen, gespecialiseerde verpleegkundigen, verzorgenden, verpleeghulpen.

Zorgcoördinator : De zorgcoördinator is tevens de eerste verantwoordelijke zorgverlener (EVV). Deze coördineert de zorgverlening t.b.v. de cliënt. Is de eerste aanspreekpunt voor de cliënt en bezoekt regelmatig de cliënt.

WLZ : Wet langdurige zorg

ZVW : Zorgverzekeringswet

WMO : Wet maatschappelijke ondersteuning

PGB : Persoon Gebonden Budget

Artikel 2 Algemeen

2.1 Deze algemene voorwaarden gelden voor de levering van alle producten door Roebia Zorg, voor zover van deze voorwaarden niet door Roebia Zorg en de cliënt uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.

2.2 De levering van producten door Roebia Zorg is onderworpen aan de daarop van toepassing zijnde geldende wettelijke regeling, zoals onder meer de bepaling in de WLZ, ZVW, WMO, de arbeidsomstandighedenwet (ARBO) en de wet Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (BIG).

2.3 Voor de levering van de diverse producten door Roebia Zorg, zijn naast deze algemene voorwaarden voor verschillende producten aanvullende voorwaarden vastgesteld, dan wel kunnen in de toekomst nog worden vastgesteld. Deze aanvullende voorwaarden, zoals deze thans gelden en voor zover wij weten ook in de toekomst zullen gelden, maken deel uit van de onderhavige algemene voorwaarden.

Artikel 3 Levering producten

3.1 De levering van door de gefinancierde thuiszorg vindt alleen plaats op basis van een positieve indicatiestelling door de daartoe bevoegde personen (HBO-V). Deze indicatie bepaalt de vorm en de omvang van de zorg.

3.2 De levering van producten vindt plaats op basis van een schriftelijke of mondelinge overeenkomst met de cliënt.

3.3 De levering van thuiszorg door Roebia Zorg kan zowel particulier als op basis van ZVW, WLZ, WMO en PGB.

3.4 Roebia Zorg spant zich zoveel mogelijk in om de geïndiceerde zorg tijdig te leveren.

3.5 Op basis van de indicatie stelling stelt Roebia Zorg, in overleg met de cliënt, vast op welke wijze de geïndiceerde zorg wordt verleend. Uitgangspunt hierbij is dat Roebia Zorg aanvullende zorg verleent op de mogelijkheden van de cliënt en de mantelzorg.

3.6 De tussen cliënt en Roebia Zorg gemaakte afspraken over de omvang, frequentie, inhoud en duur van de te leveren zorg worden vastgelegd in een zorgovereenkomst. De zorgovereenkomst wordt aangegaan voor de aangegeven geldigheidsduur van de afgegeven indicatie.

3.7 De indicatie is voor een bepaalde periode. Na het verstrijken van de geldigheidsduur kan dus een nieuwe indicatie gesteld worden.

3.6 Als de zorg behoefte van de cliënt gedurende de zorgverlening verandert, kan door de cliënt of de zorgcoördinator op dat moment een verzoek tot herindicatie worden ingediend via kantoor.

Artikel 4 Uitvoering

4.1 Roebia Zorg levert haar producten naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de kwaliteitscriteria zoals vastgelegd in de kwaliteitswet Zorginstelling en de kwaliteitseisen van de Landelijke Vereniging voor thuiszorg.

4.2 Roebia Zorg en de cliënt verlenen elkaar tijdig alle medewerking en benodigde informatie om kwaliteitszorg te kunnen leveren.

4.3 Op (de uitvoering van) de zorgverlening door Roebia Zorg zijn de volgende op schrift gestelde documenten van toepassing:

- a) algemene voorwaarden
- b) privacyreglement
- c) hygiëne richtlijnen
- d) procedure melding agressie en seksuele intimidatie
- e) klachtenreglement
- f) ARBO- check werkmateriaal

De documenten zijn beschikbaar in de cliënte map en/of op de website van Roebia Zorg.

4.4 Roebia Zorg levert haar producten zonder onderscheid te maken in ras, sekse, huidskleur of levensovertuiging.

4.5 De cliënt ontvangt bij de start van de zorg een cliëntendossier. In dit dossier worden afspraken over de zorg vastgelegd. Daarnaast kunnen zowel de zorg- en hulpverlener als de cliënt aantekeningen maken omtrent het verloop van de zorgverlening.

4.6 Het cliëntendossier blijft eigendom van Roebia Zorg. Bij beëindiging van de zorg dient het dossier direct ingeleverd te worden.

4.7 Roebia Zorg is 24 uur per dag bereikbaar en beschikbaar gedurende zeven dagen per week. Telefoonnummers en contactpersonen staan vermeld in het cliënten zorgdossier.

4.8 De zorgverlening wordt regelmatig geëvalueerd op basis van de uitkomst, op grond waarvan wordt vastgelegd op welke wijze de geïndiceerde zorgverlening wordt voortgezet.

4.9 Roebia Zorg verleent zorg door verschillende zorgverleners. Deze zorgverleners vullen elkaar op het gebied van deskundigheid en continuïteit aan. Dit heeft tot gevolg dat de cliënt met meerdere zorgverleners te maken kan krijgen. De cliënt kan geen aanspraak maken op steeds dezelfde zorgverlener(s).

4.10 De cliënt draagt er zorg voor dat de zorgverlener op het afgesproken tijdstip de woning kan betreden.

4.12 Indien de cliënt niet tevreden is over de geleverde zorg bespreekt hij of zij deze klacht met de zorgverlener dan wel met de teamleider. Mocht dit niet tot een oplossing leiden dan kan de cliënt gebruik maken van de klachtenprocedure volgens het klachtenreglement.

Artikel 5 Duur zorgverlening

5.1 De overeenkomst tot zorgverlening geldt voor onbepaalde tijd, tenzij partijen anders overeenkomen of uit de indicatie voor de zorgverlening een bepaalde tijd voortvloeit.

5.2 De zorgovereenkomst eindigt van rechtswege op het moment dat de uiterste geldigheidsduur van de indicatie is verstreken en geen herindicatie is afgegeven. Indien voor de afloop van deze uiterste geldigheidsduur de zorgindicatie is komen te vervallen, is Roebia Zorg bevoegd de zorgovereenkomst tussentijds te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van één week. Indien de cliënt hier niet mee instemt, kan hij/zij een herindicatie aanvragen.

5.3 Partijen kunnen de overeenkomst bedoeld in artikel 5.1 tussentijds opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal 24-uur, tenzij anders is overeengekomen. Roebia Zorg is gerechtigd meteen de overeenkomst tot zorgverlening te ontbinden, dan wel de uitvoering van de overeenkomst op te schorten zonder dat daartoe een ingebrekestelling is vereist:

- a) indien de cliënt niet behoorlijk of niet tijdig voldoet aan enige verplichting uit de met Roebia Zorg gesloten overeenkomst.
- b) indien zich omstandigheden voordoen welke zodanig zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke zodanig zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.

5.4 Tussentijds afzeggen van ingeroosterde zorg- en dienstverlening door cliënt dient tenminste 24 uur tevoren te geschieden, behoudens overmacht situaties. Bij een te late afzegging heeft Roebia Zorg het recht de overeengekomen diensten in rekening te brengen.

5.5 Als de zorgverlening op verzoek van de cliënt langer dan vier weken wordt onderbroken, wordt de zorgverlening als beëindigd beschouwd. Indien de zorgverlening langer dan drie maanden wordt onderbroken, moet een nieuwe indicatie gesteld worden.

5.6 In de weekeinden, op feestdagen en gedurende vakanties wordt de zorg zoveel als mogelijk gecontinueerd. Het kan zijn dat, in overleg met de cliënt, de zorgverlening op een ander tijdstip gegeven wordt of enigszins verminderd wordt.

5.7 Indien een zorgverlener plotseling ziek wordt, zal Roebia Zorg zich inspannen om voor vervanging te zorgen. In sommige situaties kan dit betekenen dat de hulp of zorg tijdelijk op een andere tijd wordt gegeven, uiteraard in overleg met de cliënt.

Artikel 6 Arbeidsomstandigheden

6.1 Om op hygiënische, veilige en verantwoorde wijze zorg te kunnen verlenen dient de cliënt zorg te dragen voor de volgende voorzieningen:

- de beschikbaarheid van schone handdoeken (of keukenrol) en (vloeibare) zeep.
- de aanwezigheid in de woning van stromend water, verwarming, elektriciteit en ventilatiemogelijkheden.
- de aanwezigheid van de benodigde en deugdelijke (goedgekeurde) werkmaterialen, hulpmiddelen en/of verpleegartikelen.

De materialen hebben tot doel de zelfzorgmogelijkheden van de cliënt te bevorderen en/of de zorgverlening op professionele wijze te laten verlopen. Indien materialen nodig zijn in de cliëntsituatie zal de zorgcoördinator samen met de cliënt de ARBO – check werkmaterialen doornemen en vervolgens vaststellen welke materialen aanwezig moeten zijn. Wanneer de benodigde materialen niet aanwezig of niet deugdelijk zijn, zal de zorgcoördinator de cliënt hierover informeren. De cliënt draagt vervolgens zorg voor de aanschaf of het deugdelijk maken van materialen.

6.2 Indien de cliënt niet beschikt over de voorzieningen zoals in artikel 6.1 gesteld, is Roebia Zorg bevoegd de zorgverlening al dan niet tijdelijk te beëindigen. In deze situatie wordt door Roebia Zorg gehandeld conform de zorg weigeringsprocedure.

6.3 De cliënt en de zorgverleners gedragen zich overeenkomstig de algemeen geldende gedragsnormen. Indien deze normen niet in acht worden genomen, bijvoorbeeld in de vorm van seksuele intimidatie, agressie, geweld of discriminatie is Roebia Zorg of de cliënt bevoegd de zorgverlening al dan niet tijdelijk te beëindigen. Ook in deze situatie zal Roebia Zorg handelen conform de zorg weigeringsprocedure.

6.4 De cliënt verwijdt huisdieren die tijdens de zorgverlening hinderlijk of gevaarlijk zijn of door de zorgverlener zo worden ervaren.

6.5 De cliënt en de zorgverlener roken niet in elkaars aanwezigheid indien één van beiden daar bezwaar tegen heeft.

6.6 Indien een zorgverlener langer dan twee uren bij de cliënt werkt, heeft de zorgverlener recht op een koffie- of theepauze van 15 minuten. Werkt de zorgverlener langer dan vier uren bij cliënt dan heeft deze recht op een eetpauze van een half uur (in eigentijd van de zorgverlener).

6.7 De zorgverleners en de cliënt respecteren elkaar en dragen zorg voor elkaars privacy. De zorgverleners van Roebia Zorg hanteren een beroepsgeheim en vallen onder de regels van het binnen Roebia Zorg geldende privacyreglement. De cliënten respecteren de privacy van de zorgverleners. De zorgverlener is voor de cliënt aanspreekbaar tijdens haar of zijn werkuren. Buiten deze uren kan de cliënt contact opnemen met een collega zorgverlener of met de zorgcoördinator.

6.7 Zorgverleners mogen geen giften van cliënten aannemen.

Artikel 7 Tarieven en betaling

7.1 De kosten voor geïndiceerde zorg bestaan uit een bijdrage per uur volgens wettelijke tarieven.

7.2 Roebia Zorg is, indien nodig, gerechtigd tot verhoging van de tarieven voor de te leveren producten/particulierenzorg.

7.3 Indien de cliënt de verhoging van tarieven niet wenst te aanvaarden is de cliënt gerechtigd binnen één week na kennisname van de verhoogde tarieven de overeenkomst met Roebia Zorg te ontbinden.

7.4 Betalingen aan Roebia Zorg dienen te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

7.5 Na het verstrijken van 30 dagen na factuurdatum, dan wel een andere tussen partijen geldende betalingstermijn, is de cliënt zonder dat ingebrekestelling is vereist in verzuim. Cliënt is vanaf het moment van in verzuim treden over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd.

Alle buitengerechtelijke kosten die met invordering zijn gemoeid komen voor rekening van de cliënt.

7.6 Roebia Zorg is gerechtigd (gedeeltelijke) vooruitbetaling of zekerheidsstelling te verlangen.

Artikel 8 Aansprakelijkheid

8.1 Roebia Zorg heeft voor haar medewerkers een aansprakelijkheidsverzekering afgesloten.

8.2 Roebia Zorg is slechts aansprakelijk voor schade welke gedekt is door de in artikel 8.1 genoemde aansprakelijkheidsverzekering tot maximaal het bedrag van de door schadeverzekeraar aan Roebia Zorg in dat schadegeval te verstrekken uitkering.

8.3 Ingeval van schade dient de cliënt daarvan binnen 48 uur bij Roebia Zorg melding te maken.

8.5 In geval van schade komt een schade-expert bij de cliënt langs om de schade te beoordelen. Het beschadigde artikel moet hiervoor bewaard worden.

8.5 Ingeval van schade geldt voor de cliënt een eigen risico van €50,-.

8.6 Ongeacht het bepaalde in artikel 8 van de algemene voorwaarden is Roebia Zorg niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door of ten gevolge van het verlies van aan zorgverleners gegeven geldbedragen, giro- en bankpasjes en huissleutels.

8.7 De zorgverleners van Roebia Zorg nemen alleen bij hoge uitzondering huissleutels aan van cliënten. Roebia Zorg vraagt haar cliënten om zo nodig een regeling te treffen met familie of bureu. Indien een uitzondering gemaakt, wordt door beiden een sleutelovereenkomst getekend.

Artikel 9 Wijzigingen

De voorwaarden worden jaarlijks in augustus geëvalueerd, zo nodig bijgesteld en vastgesteld. Roebia Zorg is bevoegd tot wijziging van deze algemene voorwaarden.