



Thuiszorg

Aanvullende en bijzondere module

Introductie

Deze module is een aanvulling op de algemene module Zorg en Dienstverlening van Zorggroep Hof en Hiem. In deze aanvullende en bijzondere module voor de thuiszorg is informatie te vinden over verschillende facilitaire diensten en ondersteunende diensten binnen de thuiszorg geleverd door Zorggroep Hof en Hiem. Daarnaast omschrijft deze module ook de voorwaarden waaronder deze diensten geleverd worden.

Inhoud

Introductie.....	2
1. Inleiding	4
2. Algemene voorzieningen.....	5
2.1 Uitwisselen gegevens zorgverleners	5
2.2. Carenzorgt.....	5
2.3 Gebruik beeldmateriaal.....	6
3. Bijzondere module thuiszorg	7
4. Bijzondere module MPT en VPT.....	8
Logeeropvang.....	8
5. Exclusiecriteria VPT- en MPT- Cliënten	10
6. Personenalarmering	11
Voorwaarden personenalarmering	11
7. Sleutelkluis	13

1. Inleiding

Op wie is de aanvullende en bijzondere module van toepassing?

De aanvullende en bijzondere modules in deze module(s) zijn van toepassing op de overeenkomst tussen u en ons vanaf het moment dat u ons aanbod van de te leveren zorg of diensten heeft aanvaard.

Hof en Hiem biedt verschillende soorten zorg- en dienstverleningen. De aanvullende en bijzondere module Thuiszorg is bedoeld voor cliënten die thuiszorg en aangrenzende diensten ontvangen. Gezien de aanvullende en bijzondere module een zo compleet mogelijk beeld geeft van alle zorg en dienstverlening binnen de thuiszorg van Zorggroep Hof en Hiem als aanvulling op de algemene module kan het zijn dat niet alles op u van toepassing is.

Mocht u het lastig vinden om te bepalen welke hoofdstukken op dit moment voor u van toepassing zijn kunt u dit bespreken met uw contactpersoon binnen de organisatie. Wie uw contactpersoon is vindt u terug op de welkomstbrief die u bij aanvang van de zorg of dienstverlening heeft ontvangen.

De wettelijke regelingen gaan altijd voor op de algemene voorwaarden en de aanvullende en bijzondere module. De algemene voorwaarden in deze module(s) geven **niet** een complete weergave van de wettelijke regelingen.

Wie zijn 'u' en 'wij/ons' in deze module?

In de module(s) van de aanvullende en bijzondere module gaat het over 'u' en over 'wij/ons'.

- Met 'u' wordt degene bedoeld aan wie wij zorg verlenen en diens vertegenwoordiger (dat is degene die namens hem/haar beslissingen kan nemen als hij/zij dat zelf niet meer kan).
- Met 'wij/ons' wordt de zorgaanbieder bedoeld.

Wie kunnen de aanvullende en bijzondere modules wijzigen?

De aanvullende en bijzondere module kunnen slechts gewijzigd worden:

- Bij gewijzigde wet- en regelgeving; of
- In alle overige gevallen door ons, na instemming van de cliëntenraad. Wij informeren u tijdig over een wijziging van de algemene voorwaarden. Daarbij geven wij aan wanneer de wijziging in werking treedt.

2. Algemene voorzieningen

2.1 Uitwisselen gegevens zorgverleners

Om u de juiste zorg en behandeling te kunnen geven, is het belangrijk dat wij, zorgverleners van Hof en Hiem, relevante zorg- en behandelgegevens op momenten dat dat nodig is kunnen delen, digitaal en/of op papier, met andere externe zorgverleners die bij uw zorg en behandeling betrokken zijn. Zorgverleners zoals de huisarts, praktijkondersteuner huisarts, (dienst-) apotheker, specialisten uit het ziekenhuis, casemanager, psycholoog, verpleeghuisarts of paramedici zoals de fysiotherapeut, ergotherapeut, logopedist of diëtist niet in dienst van Hof en Hiem.

Deze externe zorgverleners mogen alleen die gegevens raadplegen die nodig zijn voor uw zorg of behandeling. In het kader van de Wet cliëntenrechten bij elektronische verwerking van gegevens in de zorg is het noodzakelijk dat u vooraf schriftelijk uw toestemming geeft voor het op digitale wijze verstrekken van deze persoonsgegevens aan derden op momenten dat het nodig is. Hof en Hiem en de betrokken zorgverleners houden zich aan de privacy wetgeving, de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en gaan vanzelfsprekend zorgvuldig met uw gegevens om. Voor meer informatie over de AVG verwijzen wij u naar onze privacyverklaring op onze website: <https://www.hofenhiem.nl/contact/privacy/>.

Algemene eisen voor toestemming

Als wij als organisatie uw toestemming nodig hebben maar u bent niet in staat tot een redelijke waardering van uw belangen, dan treedt een vertegenwoordiger namens u op.

- De toestemming moet 'in vrijheid' worden gegeven. Hiermee wordt bedoeld dat cliënten / vertegenwoordigers altijd moeten kunnen weigeren, zonder dat daar sancties aan zijn verbonden.
- De toestemming moet 'ondubbelzinnig zijn'. Dit betekent dat je niet mag aannemen dat de cliënt / vertegenwoordiger het goed vindt dat je persoonsgegevens gebruikt en/of deelt. Wie zwijgt, stemt dus niet toe. Ook mag je de toestemming niet verbergen in de voorwaarden bij inschrijving of in de brochure. Je moet de toestemming namelijk altijd kunnen aantonen.
- De toestemming is specifiek. Dit houdt in dat het duidelijk is voor de cliënt / vertegenwoordiger waar toestemming voor wordt gegeven.
- Toestemming die eenmaal is gegeven, mag op ieder moment worden ingetrokken.

2.2. Carenzorgt

Wanneer u gebruik maakt van Carenzorgt wordt u bij het aanmaken van een account gevraagd om de gebruikersvoorwaarden van Carenzorgt te lezen en accepteren. Deze zijn te vinden via de website van Carenzorgt: <https://www.carenzorgt.nl/terms-of-service>

2.3 Gebruik beeldmateriaal

Foto's en video's van cliënten zijn persoonsgegevens en vallen daarmee onder de privacy wetgeving, de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Daarom gelden er eisen voor het gebruik van beeldmateriaal. Uw toestemming geldt alleen voor foto's en video's die door ons, of in onze opdracht worden gemaakt. Het kan voorkomen dat anderen foto's maken tijdens activiteiten. Onze organisatie heeft daar geen invloed op, maar wij gaan ervan uit dat anderen ook terughoudend zijn bij het plaatsen van foto's en video's op internet.

Hof en Hiem heeft uw toestemming nodig voor het gebruik van beeldmateriaal (foto's en video's) voor bijvoorbeeld:

- beeldmateriaal die we als organisatie in de (digitale) nieuwsbrief plaatsen;
- beeldmateriaal die we gebruiken voor presentaties van activiteiten.
- Als we beeldmateriaal voor een ander doel willen gebruiken, nemen we contact met u op.

Indien wij gebruik willen maken van beeldmateriaal waarin u voorkomt zullen wij altijd om uw toestemming vragen door middel van het onderteken van een toestemmingsformulier 'gebruik beeldmateriaal'.

Algemene eisen voor toestemming

- Als wij als organisatie uw toestemming nodig hebben maar u bent niet in staat tot een redelijke waardering van uw belangen, dan treedt een vertegenwoordiger namens u op.
- De toestemming moet 'in vrijheid' worden gegeven. Hiermee wordt bedoeld dat cliënten / vertegenwoordigers altijd moeten kunnen weigeren, zonder dat daar sancties aan zijn verbonden.
- De toestemming moet 'ondubbelzinnig zijn'. Dit betekent dat je niet mag aannemen dat de cliënt/vertegenwoordiger het goed vindt dat je persoonsgegevens gebruikt en/of deelt. Wie zwijgt, stemt dus niet toe. Ook mag je de toestemming niet verbergen in de voorwaarden bij inschrijving of in de brochure. Je moet de toestemming namelijk altijd kunnen aantonen.
- De toestemming is specifiek. Dit houdt in dat het duidelijk is voor de cliënt /vertegenwoordiger waar toestemming voor wordt gegeven.
- Toestemming die eenmaal is gegeven, mag op ieder moment worden ingetrokken.

3. Bijzondere module thuiszorg

Wanneer is deze module van toepassing?

Deze module is van toepassing op de overeenkomst tussen u en ons, als u thuiszorg ontvangt van ons. In deze module staan voor u geldende algemene voorwaarden. Deze module is een aanvulling op de algemene module.

Moet het (digitaal) zorgplan binnen dezelfde termijn gereed zijn als genoemd in de Algemene Module?

Als de aanvang van de zorg binnen 24 uur na de zorgvraag noodzakelijk is, moet het (digitaal) zorgplan zijn opgesteld binnen vijf werkdagen na aanvang van de zorg. In alle andere gevallen moet het (digitaal) zorgplan worden opgesteld voor de start van onze zorgverlening.

Kan de overeenkomst op een ander moment eindigen, anders dan genoemd in de algemene module?

naast de omstandigheden die in de algemene module zijn genoemd, eindigt de overeenkomst ook op de datum waarop naar de mening van de wijkverpleegkundige beëindiging van de zorg verantwoord is of doorgaan niet zinvol is.

4. Bijzondere module MPT en VPT

Wanneer is deze module van toepassing?

Deze module is van toepassing op de overeenkomst tussen u en ons, als u Modulair Pakket Thuis (MPT) of Volledig Pakket Thuis (VPT) ontvangt van ons. In deze module staan voor u geldende algemene voorwaarden. Deze module is een aanvulling op de Algemene module.

Gelden er aanvullende informatieverplichtingen voor ons, anders dan genoemd in de Algemene module?

Wij informeren u ook over eventuele begeleiding en overige faciliteiten bij ons.

Gelden er aanvullende eisen aan de zorgplanbespreking, anders dan genoemd in de Algemene module?

- Wij leggen, binnen zes weken na aanvang van de zorgverlening, de afspraken die wij met u hebben gemaakt tijdens de zorgplanbespreking, vast in het (digitaal) zorgplan en zorgen ervoor dat het beschikbaar is voor u en (direct) te raadplegen.
- Wij bespreken met u twee keer per jaar het (digitaal) zorgplan. Na een evaluatie en actualisatie van het (digitaal) zorgplan, leggen wij binnen zes weken, de uitkomst van de bespreking vast in het (digitaal) zorgplan.
- Als u op grond van de Wet langdurige zorg een indicatie heeft dan kunt u bij de zorgplanbespreking een onafhankelijke cliëntondersteuner meenemen. Het zorgkantoor regelt dit voor u. Vóór de eerste zorgplanbespreking wijzen wij u op deze mogelijkheid.

Gelden er bijzondere verplichtingen voor ons als ook andere zorgaanbieders zijn betrokken?

Bij een Modulair Pakket Thuis (MPT) kan de zorg worden geleverd door een of meer zorgaanbieders. Als er ook andere zorgaanbieders betrokken zijn, geldt het volgende.

- Wij stemmen onze zorg zorgvuldig met elkaar af en zorgen ervoor dat de taken en verantwoordelijkheden tussen ons en de andere zorgaanbieder(s) helder zijn verdeeld.
- Wij informeren u over de manier waarop wij afstemmen en welke informatie met welke zorgaanbieder(s) wij over u uitwisselen in verband met de goede zorg aan u.

Logeeropvang

Als u binnen uw Modulair Pakket Thuis (MPT) of Volledig Pakket Thuis (VPT) gebruik maakt van logeeropvang dan gelden de volgende algemene voorwaarden.

Gelden er aanvullende informatieverplichtingen voor ons, anders dan genoemd in de Algemene module?

Wij informeren u ook over de huisregels, als wij deze hebben.

Welke verplichtingen hebben wij als het gaat om de kamer of het appartement waar u logeert?

Wij zorgen ervoor dat:

- de kamer of het appartement en eventuele (gemeenschappelijke) huiskamer goed wordt onderhouden en zorgvuldig met uw eigendommen wordt omgegaan;
- schade aan of vermissing van uw eigendommen zoveel mogelijk wordt voorkomen;
- brand, inbraak en andere onveilige situaties zoveel mogelijk worden voorkomen;
- een calamiteitenplan aanwezig is en medewerkers en u weten wat te doen bij brand en andere calamiteiten.

Hoeveel privacy heeft u op de kamer of het appartement waar u logeert?

Wij waarborgen uw persoonlijke levenssfeer en die van eventuele bezoekers. Wij gaan de kamer of het appartement niet binnen zonder uw toestemming, behalve als dat noodzakelijk is voor uw veiligheid of gezondheid.

Welke verplichtingen heeft u als u bij ons logeert?

- U houdt zich aan de huisregels, als wij deze hebben.
- U draagt bij aan dat uw bezoekers zich houden aan de huisregels, als wij deze hebben.
- U werkt mee aan onze instructies en maatregelen voor de (brand)veiligheid.
- U geeft ons de gelegenheid voor het onderhoud van de kamer of het appartement.
- U vergoedt ons de schade aan de kamer of het appartement en eventuele (gemeenschappelijke) huiskamer of onze eigendommen, als u de schade heeft veroorzaakt.
- U gebruikt de kamer of het appartement alleen voor het doel waarvoor deze u ter beschikking is gesteld en u geeft de kamer of het appartement niet in gebruik aan een ander.
- U brengt aan de kamer of het appartement geen ingrijpende veranderingen aan.

Welke afspraken gelden bij vertrek?

Als u vertrekt laat u de kamer of het appartement en onze daarin aanwezige eigendommen in goede staat achter. U verwijdt uw eigendommen uit de kamer of het appartement in ieder geval binnen 24 uur na het einde van de logeeropvang. Als u uw eigendommen niet op tijd verwijdt, kunnen wij deze drie maanden ergens opslaan. Wij mogen u een vergoeding in rekening brengen voor het opslaan van uw eigendommen. Wij brengen u tijdig op de hoogte van de vergoeding die wij hiervoor vragen. Als uw eigendommen na drie maanden niet zijn opgehaald, mogen wij beslissen wat wij met uw eigendommen doen en ze bijvoorbeeld verkopen.

5. Exclusiecriteria VPT- en MPT- Cliënten

Grenzen aan thuis wonen

In het informatiegesprek/intakegesprek wordt door de wijkverpleegkundige met de cliënt en/of de naaste besproken welke exclusiecriteria gelden voor de diensten VPT en MPT. Bij een voortgangsgesprek zal het ook tijdig met de cliënt en/of de naaste besproken worden als zich de situatie voordoet dat de zorg in de thuissituatie niet meer verantwoord geleverd kan worden.

De volgende exclusiecriteria van Hof en Hiem Thuiszorg zijn voor:

- Cliënten met dwaalgedrag dat tot onveilige situaties voor de cliënt kan leiden. Dit gevaar kan binnen de thuiszorg onvoldoende afgewend worden.
- Cliënten met gedrag (agressie) of psychiatrische problematiek welke onveiligheid meebrengt voor zichzelf, buurtbewoners en/of zorgmedewerkers.
- Cliënten die 24 uur per dag, 7 dagen per week multidisciplinaire behandelzorg nodig hebben zoals dit binnen een verpleeghuissetting geldt.
- Cliënten die 24 uur per dag toezicht nodig hebben i.p.v. 24 uur in nabijheid (bijv. Bij een cliënt met dementie).
- De inzet van de zorg (inclusief ongeplande zorg) meer dan 125% is van het VPT/MPT tarief.

Bij veranderingen en/of ontwikkelingen in het ziektebeeld van de cliënt van Hof en Hiem Thuiszorg, zal er een gesprek plaatsvinden. Dit wordt ook besproken tijdens het intakegesprek. Als de zorg die Hof en Hiem Thuiszorg kan bieden niet meer toereikend is voor de zorgbehoefte, zal Hof en Hiem Thuiszorg de cliënt en diens naasten helpen met zoeken van een andere, beter passende, woonplek. Zodra deze gevonden is wordt de cliënt verzocht hier naartoe te verhuizen

6. Personenalarmering

Wij leveren een aantal pakketten rondom personenalarmering in de wijk. Hieronder vindt u de voorwaarden waaronder wij deze alarmering verlenen.

Voorwaarden personenalarmering

Hof en Hiem Thuiszorg verleent aan cliënt via oproep personenalarmering onder de navolgende voorwaarden:

1. Hof en Hiem Thuiszorg heeft de mogelijkheid om een sleutelkluis te leveren, het gebruik hiervan wordt ten zeerste aanbevolen. Wanneer Hof en Hiem Thuiszorg gebruik maakt van een looper, waarmee toegang kan worden verkregen tot de woning, is de cliënt hiervan op de hoogte.
2. Indien de huissleutel van de cliënt welke is opgeborgen in de sleutelkluis toch wordt verloren of gestolen, zal de wijkverpleegkundige of thuiszorgmedewerker de cliënt daar onmiddellijk van op de hoogte stellen. Hof en Hiem Thuiszorg is niet aansprakelijk voor eventuele schade, voortvloeiend uit verlies of diefstal van de huissleutel.
3. De sleutelkluis is en blijft eigendom van Hof en Hiem Thuiszorg.
4. Het is de cliënt niet toegestaan om de sleutelkluis te verwijderen of aan te passen op welke manier dan ook.
5. Alle schade welke door onzorgvuldig gebruik ontstaat komt voor rekening van de cliënt.
6. Hof en Hiem Thuiszorg draagt er zorg voor dat de apparatuur op een deugdelijke manier wordt onderhouden. Deze zorgt er tevens voor dat de batterij van de hals-/polszender tijdig en kosteloos wordt vervangen. Hof en Hiem Thuiszorg kan op generlei wijze aansprakelijk worden gesteld voor calamiteiten ontstaan door het niet of onvoldoende functioneren van de beschikbaar gestelde apparatuur.
7. De cliënt verklaart hierbij dat hij door het doen van een oproep via de personenalarmering aan de betreffende medewerkers van Hof en Hiem Thuiszorg het recht tot toegang tot betreffende woning verleent.
8. De medewerkers van Hof en Hiem Thuiszorg hebben een zwijgplicht over privacy gerelateerde onderwerpen.
9. Indien het na een oproep niet mogelijk is de woning van een cliënt te betreden, zal opdrachtnemer de politie waarschuwen en met behulp van de politie de woning betreden. Cliënt is hiermee akkoord en machtigt zowel opdrachtnemer als de politie om al hetgeen te doen dat nodig is om zo spoedig mogelijk de woning te betreden. De schade die hierdoorelijkerwijs ontstaat, komt voor rekening van de cliënt.
10. Afhankelijk van de hulpvraag worden verzorgenden of verpleegkundigen ingezet voor de opvolging na personenalarmering.
11. De doelstelling is dat hulp gerealiseerd wordt binnen 30 minuten na de alarmoproep.
12. Uw gegevens die zijn opgenomen in het elektronisch cliëntendossier (ECD) worden gebruikt voor de zorgverlening.
13. Mocht de hals-/polszender van de personenalarmering kwijtraken dan zal Hof en Hiem Thuiszorg hiervoor €150,- in rekening brengen.

14. Mocht de personenalarmering na inlevering niet meer in deugdelijke staat verkeren, zal Hof en Hiem Thuiszorg de prijs van de personenalarmering bij de cliënt in rekening brengen. De kosten hiervan zijn €500,-.

7. Sleutelkluis

Wanneer er gebruik gemaakt wordt van een sleutelkluis van Hof en Hiem, in combinatie met een (alarmeringspakket of zonder) zijn daar een aantal voorwaarden aan verbonden.

1. Bij personenalarmering is een sleutelkluis verplicht tenzij Hof en Hiem Thuiszorg de beschikking heeft over een loper, waarmee toegang kan worden verkregen tot de woning.
2. Voor de uitvoering van geplande en/of ongeplande zorg aan de cliënt is het noodzakelijk dat Hof en Hiem Thuiszorg¹ gebruikmaakt van de huissleutel van de cliënt die ter beschikking gesteld is door de cliënt.
3. De huissleutel wordt opgeborgen in de sleutelkluis, die geplaatst wordt door Hof en Hiem Thuiszorg aan de woning van de cliënt.
4. Van de sleutelkluis en de huissleutel van de cliënt zal slechts gebruik worden gemaakt door medewerkers van Hof en Hiem Thuiszorg.¹
5. Indien de huissleutel van de cliënt welke is opgeborgen in de sleutelkluis toch wordt verloren of gestolen, zal de wijkverpleegkundige of thuiszorgmedewerker de cliënt daar onmiddellijk van op de hoogte stellen. Hof en Hiem Thuiszorg is niet aansprakelijk voor eventuele schade, voortvloeiend uit verlies of diefstal van de huissleutel.
6. De sleutelkluis is en blijft eigendom van Hof en Hiem Thuiszorg.
7. Het is de cliënt niet toegestaan om de sleutelkluis te verwijderen of aan te passen op welke manier dan ook.
8. Mocht de sleutelkluis na inlevering niet meer in deugdelijke staat verkeren, zal Hof en Hiem Thuiszorg de prijs van de sleutelkluis bij de cliënt in rekening brengen. De kosten hiervan zijn €450,-.

¹ Hof en Hiem Thuiszorg werkt samen met Antonius Zorggroep wat betreft de nachtzorg, in de meeste gevallen zullen zij in de nacht uw alarmering opvolgen. Zij maken in dat geval ook gebruik van de sleutelkluis en huissleutel.

