

Voorwaarde voor Zorgverlening.

1. Algemene voorwaarden.

Inhoud.

- Begripsomschrijving
- Totstandkoming van de zorgovereenkomst
- Duur, wijziging en beëindiging van de zorgovereenkomst
- Kwaliteit
- Zorgverlening
- Aansprakelijkheid
- Klachten
- Privacy
- Specifieke leveringsvoorwaarden
- Zorg weigeren
- Geldigheid en wijziging Algemene en Specifieke leveringsvoorwaarden

Artikel 1. Begripsomschrijving.

| | |
|-----------------------|---|
| Algemene voorwaarden: | voorwaarden van Breedzorg voor levering van zorg en diensten die tezamen met de specifieke leveringsvoorwaarden voor de zorgprestatie integraal deel uitmaken van de zorgovereenkomst. |
| Cliënt: | natuurlijke persoon die gebruikmaakt van de zorg- en/of dienstverlening van Breedzorg. |
| Indicatie: | Wettelijk vereist advies door of namens een (inter)gemeentelijk indicatieorgaan over de aard en omvang van de zorgbehoefte van de cliënt/klant en wijze waarop in die behoefte kan worden voorzien. |
| Zorgovereenkomst: | Schriftelijke bevestiging van de overeenstemming tussen cliënt of diens vertegenwoordiger en Breedzorg over de soort, omvang en frequentie van de te leveren zorgprestatie en de rechten en plichten waaraan de cliënt en Breedzorg in dit verband gebonden zijn. |
| Zorgdossier: | Schriftelijke rapportage bij de cliënt thuis, met daarin het zorgplan en een beschrijving van de dagelijkse voortgang van de uitvoering van de werkzaamheden. |
| Zorgprestaties: | Item uit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten: hier gebruikt voor onderdelen van de zorg- en/of dienstverlening van Breedzorg. |
| Zorgverlener: | Medewerkers van Breedzorg die zorgwerkzaamheden bij de cliënt uitvoeren. |
| AWBZ-zorgkantoor: | Zorgverzekeraar met de wettelijke taak toezicht te houden op de |

uitvoering van de zorg- en dienstverlening van Breedzorg.

Zorgplan:

Een schriftelijk plan dat dient als leidraad voor de zorgverlening met het doel planmatig en professioneel te kunnen handelen en de continuïteit van de zorg te kunnen waarborgen. Dit zorgplan dient ondertekend te worden door zorgvrager, als wel door de verantwoordelijke zorgverlener.

Artikel 2. Totstandkoming van de zorgovereenkomst.

- 2.1 De zorgovereenkomst komt tot stand door overeenstemming tussen cliënt en Breedzorg over de te leveren zorgprestaties, de duur van de zorgovereenkomst en de geldigheid van de Algemene en Specifieke voorwaarden.
- 2.2 De cliënt (of diens vertegenwoordiger) en Breedzorg stellen de overeenkomst schriftelijk op en ondertekenen deze. De zorgovereenkomst verwijst naar de Algemene Voorwaarden. Breedzorg werkt de zorgovereenkomst nader uit in het zorgdossier.
- 2.3 De cliënt heeft vooraf een indicatie van het CIZ en een machtiging van het AWBZ-zorgkantoor voor de levering van zorgprestatie die vallen onder de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ). Breedzorg verwijst zondig naar het CIZ.
- 2.4 Door de ondertekening van de zorgovereenkomst machtigt de cliënt Breedzorg om namens hem/haar bij verstrijking van de geldigheidstermijn van de indicatie of als uitbreiding van de geïndiceerde zorg noodzakelijk is een nieuwe indicatie aan te vragen bij het CIZ.

Artikel 3. Duur, wijziging en beëindiging van de zorgovereenkomst.

- 3.1 De zorgovereenkomst wordt gesloten voor bepaalde tijd.
- 3.2 Breedzorg kan binnen de zorgovereenkomst de feitelijke levering van de overeengekomen zorgprestaties wijzigen als direct gevolg van de gewijzigde zorgbehoefte van de cliënt voor zover geen sprake is van situatie als bedoeld in artikel 4.3, of van overheidsmaatregelen. Breedzorg legt wijzigingen als gevolg van een veranderende zorgbehoefte vast in zorgdossier.
- 3.3 De zorgovereenkomst kan worden gewijzigd of beëindigd als gevolg van onder andere:
 - aanzienlijke of structurele wijziging in de zorgbehoefte van de cliënt;
 - het verstrijken van de geldigheidsduur van de indicatie;
 - de toepassing van de zorgweigeringsprocedure van Breedzorg;
 - opname van cliënt, in het ziekenhuis of intramurale zorginstelling.
- 3.4 De cliënt beëindigt de zorgovereenkomst(ongeacht welke reden hieraan ten grondslag ligt) mondeling of schriftelijk bij de contactpersoon. De minimale opzegtermijn is 24 uur.
- 3.5 Breedzorg beëindigt de zorgovereenkomst als:
 - a. De cliënt door verhuizing het werkgebied van Breedzorg verlaat. Breedzorg draagt zorg voor de overdracht van de zorg naar thuiszorgorganisaties in de nieuwe woonplaats van de cliënt.
 - b. De cliënt de betalingsverplichting niet nakomt als bedoeld in artikel 6.
 - c. De indicatie is vervallen.
 - d. De cliënt is overleden.
 - e. Voortzetting van de zorgovereenkomst in redelijkheid niet van Breedzorg kan worden verlangd, waardoor Breedzorg genoodzaakt is de zorgweigeringsprocedure toe te passen.

Artikel 4. Kwaliteit en continuïteit.

- 4.1 Breedzorg streeft naar zorg van goede kwaliteit. Deze kwaliteit van zorg bewaakt zij onder meer via het zorgverleners(ook huishoudelijke medewerkers) door het verloop van de zorgverlening vast te leggen in een zorgdossier.

- 4.2 De zorgverleners houden het zorgdossier bij. Het kan voorkomen dat de zorgverlener het dossier met toestemming van de cliënt meeneemt naar kantoor om het daar aan te passen. De cliënt wordt toestemming gevraagd voor het verrichten van deze werkzaamheden op kantoor en het in rekening brengen van de eigen bijdrage thuiszorg hierover. Deze afspraken worden vastgelegd in het zorgdossier.
- 4.3 Het zorgplan is onderdeel van het zorgdossier. Breedzorg evalueert het zorgplan en past dit aan in een periodiek overleg met de cliënt. De onderliggende zorgovereenkomst blijft hierbij ongewijzigd.
- 4.4 Breedzorg wijst zorgverleners aan voor het uitvoeren van de overeengekomen werkzaamheden. Deze zorgverlener voldoen aan de vereiste kwalificaties die noodzakelijk zijn om de overeengekomen werkzaamheden te verrichten. Deze kwalificaties houden tenminste in dat de zorg doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht kan worden verleend.
- 4.5 Breedzorg streeft bij de uitvoering van stabiele, langdurige zorg naar inzet van een beperkt aantal vaste zorgverleners per maand. De cliënt heeft in elk geval één vast contactpersoon,
- 4.6 Breedzorg overlegt met de cliënt als de vaste zorgverlener ziek of anderszins verhinderd is. Breedzorg draagt zorg voor vervangende zorgverlener die aan dezelfde kwaliteitseisen voldoen.
- 4.7 Breedzorg staat ervoor in dat haar zorgverleners de hygiënerichtlijnen die aan de algemene aanvaardbare eisen zijn getoetst, naleven.
- 4.8 Breedzorg garandeert de cliënt 24 uur per dag en zeven dagen per week bereikbaar te zijn voor het ontvangen van berichten of het beantwoorden van vragen.

Artikel 5. Zorgverlening.

- 5.1 Voor de levering van verschillende zorgprestaties gelden specifieke voorwaarden met betrekking tot ondermeer veiligheid, hygiëne, lichamelijke belasting en werkmateriaal ter bescherming van de zorgvrager.
- 5.2 Breedzorg stelt de cliënt bij de totstandkoming van de zorgovereenkomst op de hoogte van de voorwaarden voor de verschillende zorgprestaties. De cliënt ontvangt een exemplaar van deze voorwaarden.
- 5.3 De cliënt stelt de zorgverleners in staat hun taken volgens de voorwaarden naar behoren uit te voeren.
- 5.4 De medewerkers van Breedzorg verlenen zorg op professionele basis; dit betekent dat de medewerkers een dienstverband hebben met Breedzorg. Het is hen daarom niet toegestaan om geld, cadeaus en andere attenties van de cliënten accepteren.
- 5.5 De cliënt en zorgverleners zijn gehouden elkaar volgens algemene aanvaardbare omgangsnormen te bejegenen en alle vormen van(seksuele) intimidatie, agressie, geweld of discriminatie achterwege te laten. Breedzorg heeft normen voor de omgang van medewerkers met cliënten en collega's vastgelegd in een gedragscode.
- 5.6 De cliënt dient uiterlijk 24 uur van tevoren aan de contactpersoon te laten weten dat hij/zij incidenteel of langdurig verhinderd is zorg te ontvangen. Breedzorg bekijkt in overleg met de cliënt of de zorg op een ander tijdstip kan worden verleend. Als een melding te laat of helemaal niet bij de contactpersoon binnenkomt, dient de cliënt de eigen bijdrage volgens de geplande tijd voor zorgverlening te betalen. Deze regel geldt niet als er sprake is van een dwingende reden die verband houdt met de gezondheidstoestand van de cliënt, zoals een plotselinge opname in het ziekenhuis.

5.7 Breedzorg levert haar zorgprestaties alleen in aanwezigheid van de cliënt.

Artikel 6. Eigen bijdragen en betaling.

(voor particuliere cliënten/ cliënten met PGB of met cliënten met zorg in natura)

- 6.1 De cliënt is een wettelijke eigen bijdrage verschuldigd voor de levering van zorgprestaties die vallen onder de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ). Het Centraal Administratie kantoor (CAK) int deze bijdrage.
- 6.2 Het Centraal Administratie kantoor brengt de eigen bijdrage per geleverd uur zorg in rekening. De overheid heeft de bijdrage naar inkomen vastgesteld. Per zorgmoment wordt de feitelijk geleverde zorg(tijd) in rekening gebracht naar boven afgerond op eenheden van 5 minuten.
- 6.3 Bij bericht van verhindering of opzegging binnen 24 uur voor het geplande tijdstip van zorg- of hulpverlening wordt de eigen bijdrage in rekening gebracht volgens de geplande tijd voor zorg- of hulpverlening. Deze regel geldt niet als er sprake is van een dringende reden die verband houdt met de gezondheidstoestand van de cliënt, zoals plotseling opname in het ziekenhuis.
- 6.4 Sommige werkzaamheden voor de cliënt kunnen noodzakelijkerwijze of uit oogpunt van efficiency eenvoudiger op het kantoor dan vanuit de woning van de cliënt worden verricht. Daarbij kan worden gedacht aan contact met de huisarts die alleen op spreekuurtijden bereikbaar is, afstemmingsoverleg als er meerdere zorgverleners voor de cliënt actief zijn of organisatorisch werk in verband met het regelen van nachtzorg.

De cliënt wordt toestemming gevraagd voor het verrichten van deze werkzaamheden op kantoor en het in rekening brengen van de eigen bijdrage thuiszorg. Deze afspraken worden vastgelegd in het zorgdossier.

Artikel 7. Aansprakelijkheid.

- 7.1 Als door schuld of nalatigheid van een medewerker van Breedzorg bij uitvoering van de werkzaamheden schade aan eigendommen of bezittingen(materiële schade) van de cliënt ontstaan, dan meldt de cliënt deze schade schriftelijk, binnen een week, bij de directie van Breedzorg.
- 7.2 De directie van Breedzorg beoordeelt of aansprakelijkheid wordt aanvaard.
- 7.3 Aansprakelijkheidsstelling worden schriftelijk afgehandeld overeenkomstig de klachtenregeling van Breedzorg.

Artikel 8. Klachtenregeling.

- 8.1 Breedzorg behandelt klachten volgens het klachtenreglement dat voldoet aan de wet klachtenreglement cliënten zorgsector. Breedzorg stelt een exemplaar van het klachtenreglement op verzoek gratis ter beschikking.
- 8.2 Als de cliënt een klacht heeft over de zorg- en/of dienstverlening van Breedzorg kan hij/zij zich wenden tot(bij voorkeur) de zorgverlener, de contactpersoon(evv'er) of de directie van Breedzorg.
- 8.3 De cliënt kan zich ook wenden tot de klachtenfunctionaris van Breedzorg(de directie).
- 8.4 Mocht de klacht niet naar tevredenheid zijn opgelost, dan kan de cliënt zich wenden tot de

directie.

Artikel 9. privacyregeling.

- 9.1 Breedzorg registreert persoonlijke gegevens van de cliënt voor een verantwoorde uitvoering van de zorg- en/of dienstverlening en de administratieve verwerking ervan. Door ondertekening van de zorgovereenkomst wordt de cliënt geacht toestemming te geven voor registratie van persoonlijke gegevens die voor de uitvoering van de zorg- en/of dienstverlening noodzakelijk zijn.
- 9.2 Ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de cliënt hanteert Breedzorg een privacyreglement dat aan de Wet Bescherming Persoonsgegevens voldoet. In het privacyreglement staan de regels voor het opnemen en verstrekken van persoonsgegevens van de cliënt. Voor intercollegiaal overleg over een bepaalde cliënt kunnen persoonsgegevens worden verstrekt aan personen binnen en buiten de organisatie die direct betrokken zijn bij de zorg- en dienstverlening. Breedzorg informeert de cliënt hierover. Breedzorg garandeert met dit reglement alle persoonsgegevens zorgvuldig te behandelen.
- 9.3 De cliënt heeft inzagerecht in zijn/haar dossier. De cliënt kan vragen gegevens te verbeteren, aan te vullen of te verwijderen. De cliënt heeft (tegen een redelijke vergoeding) recht op afschrift van het zorgdossier.
- 9.4 De cliënt krijgt op verzoek gratis een exemplaar van het privacyreglement.
- 9.5 De cliënt wordt geacht in te stemmen met het gebruik van de gegevens uit zijn/haar zorgdossier ten behoeve van de behandeling in het ziekenhuis van een medewerker met een prik/spataccident.

2. Specifieke Voorwaarden

Ter uitwerking van artikel 5 van Algemene Voorwaarden.

2.1 Medische verpleegkundige handelingen.

Voor omschreven voorbehouden en risicovolle medische of verpleegkundige handelingen hebben zorgverleners een schriftelijke uitvoeringsverzoek nodig van de huisarts of specialist. Het uitvoeringsverzoek wordt verstrekt door de huisarts of specialist. Breedzorg regelt, zo nodig, de aanvraag.

Het uitvoeringsverzoek gaat in het zorgdossier bij de cliënt.

2.2 Werkomstandigheden en lichamelijke belasting.

- 2.2.1 De woning van de cliënt moet essentiële voorzieningen bevatten, zoals verwarming, gas, water en elektra. Ook moet deze geschikt zijn om noodzakelijke (verpleeg)hulpmiddelen te kunnen plaatsen en te gebruiken, zoals een hoog-laagbed.
- 2.2.2 De zorgverleners verrichten hun werkzaamheden op ergonomische verantwoorde wijze, gebaseerd op de normen van de arbeidsomstandighedenwet. Om lichamelijke klachten van zorgverleners te voorkomen, is met name het volgende nodig.

- bij het helpen op bed moet het bed(op heuphoogte) kunnen worden ingesteld. Per situatie kunnen hulpmiddelen nodig zijn. De zorgverlener kan de cliënt of mantelzorger instructies geven hulpmiddelen te lenen of te huren om dit mogelijk te maken;
- Bij het helpen op bed moet de cliënt aan beide kanten van het bed op armlengte bereikbaar zijn;
- In de kamer of douche moet voldoende bewegingsruimte aanwezig zijn om verzorgende handelingen verantwoord uit te voeren.
- bij werkzaamheden onder heuphoogte of onder schouderhoogte kunnen per situatie aanpassingen nodig zijn.

2.2.3 Om de cliënt te kunnen tillen kan het nodig zijn dat tilhulpmiddelen(zoals tilliften) geleend of gehuurd worden of dat de mantelzorger gevraagd wordt te assisteren.

2.2.4 De cliënt kan tijdelijk door twee zorgverleners tegelijkertijd worden geholpen als:

- De inzet van één zorgverlener ontoereikend is en mantelzorg ontbreekt om te assisteren;
- Geen tilhulpmiddelen kunnen worden gebruikt.

Voorwaarden hiervoor zijn dat deze zorg te organiseren is en dat er uitzicht is op een structurele oplossing.

2.3 Hygiëne en veiligheid.

2.3.1 De cliënt stelt de zorgverlener op de hoogte van informatie die van belang kan zijn voor de hygiëne en veiligheid.

2.3.2 De zorgverleners werken op basis van hygiënerichtlijnen van de organisatie. Breedzorg stelt de cliënt op diens verzoek een exemplaar van de hygiënerichtlijnen beschikbaar.

2.3.3 De woning van de cliënt mag niet zodanig zijn vervuild dat dit de zorgverlening of het zorgverleningproces schaadt. Breedzorg kan de zorg(tijdelijk) weigeren als er sprake is van slechte hygiëne omstandigheden, waardoor de veiligheid en/of gezondheid van de zorgverlener wordt bedreigd. Breedzorg kan bemiddelen tussen de cliënt en de andere instanties om ervoor te zorgen dat de situatie verbetert. Op die manier kan de zorginzet door blijven gaan.

2.3.4 In de woning moet algemene veiligheidsvoorzieningen aanwezig zijn, onder andere een douchebadmat, rubber doppen onder stoel of kruk, geen losse kleedjes, veilig elektrische bedrading en contactdozen.

2.3.5 Als de zorgverlener zich bedreigd voelt door een huisdier zoekt hij/zij in overleg met de cliënt naar een bevredigende oplossing, zodat hij/zij de werkzaamheden goed kan blijven uitvoeren.

2.4 Materialen Huishoudelijke Dagelijkse Levensverrichtingen.

2.4.1 De zorgverleners hebben voor hun werkzaamheden veilige materialen nodig, indien deze materialen niet voorhanden zijn, kunnen de zorgverleners de werkzaamheden niet uitvoeren.

De zorgverleners stellen u op de hoogte van de benodigde materialen.

- 2.4.2 Zorgverleners mogen geen gevaarlijke stoffen(zoals ammoniak/zoutzuur/chloor) gebruiken.

3. Zorg weigeren.

Het niet naleven van bovengenoemde voorwaarden door de cliënt kan ertoe leiden dat Breedzorg de zorg- en dienstverlening weigert aan te vangen, voortijdig beëindigt of in omvang verlaagt(als verdere uitvoering in redelijkheid niet van Breedzorg kan worden gevraagd).

4. Gelding en Wijziging Algemene en Specifieke Voorwaarden.

- 4.1 Deze algemene en specifieke Voorwaarden zijn van toepassing op alle zorgovereenkomsten tussen de cliënten en Breedzorg voor de levering van zorgprestaties door Breedzorg. Van de bepalingen van deze voorwaarden kan alleen in overleg met de cliënt worden afgeweken waarbij dit in de zorgovereenkomst en/of het zorgdossier uitdrukkelijk zal worden vastgelegd.
- 4.2 Deze Algemene en Specifieke Voorwaarden maken integraal deel uit van elk individuele zorgovereenkomst. De cliënt aanvaardt deze door ondertekening van de zorgovereenkomst.
- 4.3 Deze Algemene en Specifieke Voorwaarden zijn op 1 februari 2009 vastgesteld door de directie van Breedzorg en gelden voor onbepaalde tijd.
- 4.4 Breedzorg kan deze Algemene en Specifieke Voorwaarden wijzigen. De wijzigingen treden in werking vanaf een maand nadat de wijzigingen op de algemene wijze bekend zijn gemaakt.

Als u vragen of opmerkingen heeft over deze Algemene en Specifieke Voorwaarden kunt u zich richten tot uw contactpersoon, evv-er of de directie van Breedzorg.

Namens de directie van Breedzorg,

