

# Algemene voorwaarden VITA Thuiszorg: zorg en verpleging thuis

Versie maart 2016

## ALGEMEEN

### ARTIKEL 1 - Definities

*Toewijzing:* het op basis van de beoordeling van de wijkverpleegkundige benodigde zorgregime.

*Indicatiestelling:* de op basis van professionele standaarden door de wijkverpleegkundige vastgestelde

behoefte aan zorg in relatie tot de verschillende leefdomeinen. Deze behoefte wordt vertaald naar de wettelijke aanspraak wijkverpleging in het zorgplan. De aanspraak wijkverpleging wordt uitgevoerd door wijkverpleegkundigen en/of verzorgenden; dit wordt door Vita Thuiszorg op basis van professionele standaarden bepaald.

*Vita Thuiszorg:* rechtspersoon die zorg verleent, gefinancierd op grond van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ), Zorgverzekeringswet (ZVW) of de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) al dan niet in combinatie met particulier gefinancierde zorg en/of aanvullende diensten.

*Zorgplan:* een dynamische set van afspraken tussen de cliënt en Vita Thuiszorg over zorg, ondersteuning en het toewerken naar zelfredzaamheid. Deze afspraken zijn gebaseerd op individuele zorgdoelen, behoefte en de situatie van de cliënt. De zorgdoelen komen in gezamenlijke besluitvorming met de cliënt tot stand binnen de kaders van de gestelde indicatie door de wijkverpleegkundige.

In het zorgplan worden de zorgdoelen, aard van de zorg, de duur en het aantal uren zorginzet vastgelegd. Het zorgplan is onderdeel van het zorgdossier.

*Activiteitenlijst:* De lijst in het zorgdossier met alle activiteiten die uitgevoerd worden door medewerkers.

*Zorgdossier:* Het geheel van documenten op basis waarvan zorg wordt verleend, bestaande uit de afspraken met de cliënt en de formulieren waarmee gecommuniceerd wordt met zorgverleners en betrokkenen bij de zorg.

*Cliënt:* de natuurlijke persoon die zorg afneemt bij Vita Thuiszorg.

*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.

*Incident:* ieder niet beoogd of onvoorzien voorval in het zorgproces met direct of op termijn merkbare gevolgen voor de cliënt.

### ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid

1. Deze leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op het tussen de cliënt en Vita Thuiszorg overeengekomen zorgplan en de zorgverlening die hieruit voortvloeit.
2. De leveringsvoorwaarden treden niet in de plaats van wettelijke regelingen.

### ARTIKEL 3 - Bekendmaking leveringsvoorwaarden

1. De medewerker van Vita Thuiszorg overhandigt de leveringsvoorwaarden aan de cliënt voorafgaand aan of bij de totstandkoming van het zorgplan.
2. Op verzoek van de cliënt licht de medewerker de leveringsvoorwaarden mondeling toe.
3. Indien het belang van de cliënt dit vereist, verstrekt de medewerker de betreffende informatie aan de vertegenwoordiger van de cliënt.

### ARTIKEL 4 - Bevoegdheden van de vertegenwoordiger

De vertegenwoordiger treedt in de rechten en plichten van de cliënt uit hoofde van deze leveringsvoorwaarden voor zover de cliënt wilsonbekwaam is en voor zover de vertegenwoordiger hiertoe is gemachtigd op grond van de wet of de persoonlijke schriftelijke machtiging door de cliënt.

## **ARTIKEL 5 - Toewijzing van zorg**

De wijkverpleegkundige beoordeelt voor welk zorgregime de cliënt in aanmerking komt (toewijzing).

## **ARTIKEL 6 - Informatievoorziening**

Bij het tot stand komen van het zorgplan biedt Vita Thuiszorg de cliënt met het informatieblad in het zorgdossier relevante informatie aan over de organisatie en levering van de zorg.

## **ZORGPLAN**

### **ARTIKEL 7 - Totstandkoming van het zorgplan**

1. Als de cliënt in aanmerking komt voor de aanspraak wijkverpleging stelt de wijkverpleegkundige in samenspraak met de cliënt een zorgplan op.
2. Het zorgplan wordt van kracht na instemming van de cliënt.
3. De wijkverpleegkundige en de cliënt ondertekenen het zorgplan.
4. Het ondertekend zorgplan heeft de werking van een contract tussen de cliënt en VITA Thuiszorg.
5. Met ondertekening van het zorgplan gaat de cliënt tevens akkoord met deze leveringsvoorwaarden.
6. Het ondertekend zorgplan blijft gedurende de looptijd van de overeenkomst ter beschikking van de cliënt in het zorgdossier.

### **ARTIKEL 8 - Doel en inhoud van het zorgplan**

1. Het zorgplan heeft tot doel de kwaliteit van leven van de cliënt te ondersteunen en de zelfredzaamheid van de cliënt zo veel mogelijk te herstellen of te vergroten.
2. Het zorgplan sluit zoveel mogelijk aan bij de persoonlijke wensen en mogelijkheden van de cliënt, binnen de kaders van de indicatiestelling.
3. Het zorgplan beschrijft de gezondheidssituatie van de cliënt ten gevolge van diens aandoeningen, de prognoses daarvan en de daarmee samenhangende gevolgen of risico's voor diens gezondheid, de met de cliënt hiermee samenhangende afgesproken zorgdoelen, duur, omvang en aard van de zorg.
4. In het zorgdossier wordt vastgelegd:
  - a) welke disciplines en deskundigheidsniveaus de verschillende onderdelen van het zorgplan uitvoeren en op welke momenten of met welke regelmaat;
  - b) wie binnen Vita Thuiszorg het vaste aanspreekpunt is voor de cliënt (contactverzorgende);
  - c) welke familieleden van de cliënt of anderen bij de zorgverlening worden betrokken of over de zorgverlening worden geïnformeerd en hoe dat plaatsvindt;
  - d) de momenten van evaluatie van het zorgplan alsmede herziening van het zorgplan.

### **ARTIKEL 9 - Naleving van het zorgplan**

1. Vita Thuiszorg voert de zorg uit volgens de afspraken in het zorgplan, activiteitenlijst en zorgdossier.
2. Het zorgplan wordt minimaal twee keer per jaar in samenspraak met de cliënt geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. De cliënt of Vita Thuiszorg kunnen tot tussentijdse evaluatie overgaan. De evaluatie en de daaraan verbonden aanpassingen worden schriftelijk vastgelegd in een nieuw en ondertekend zorgplan.
3. De eerste evaluatie vindt plaats binnen zes maanden na instemming van de cliënt met het zorgplan, of zoveel eerder als nodig is.

## **KWALITEIT EN VEILIGHEID**

### **ARTIKEL 10 - Zorg**

1. Vita Thuiszorg levert zorg met inachtneming van de normen zoals die door representatieve organisaties van in ieder geval zorgaanbieders en cliënten in overleg met de Inspectie Gezondheidszorg zijn vastgesteld.
2. Vita Thuiszorg zorgt ervoor dat alle zorgverleners die binnen de organisatie of in opdracht van Vita Thuiszorg zorg verlenen aan de cliënt:
  - a. hiertoe te allen tijde bevoegd en bekwaam zijn;
  - b. handelen overeenkomstig de voor de zorgverleners geldende professionele standaarden waaronder de richtlijnen van de beroepsgroep.
3. Vita Thuiszorg draagt zorg voor continuïteit van de zorg.

4. Vita Thuiszorg streeft ernaar om de zorgverlening met een beperkt aantal vaste medewerkers bij de cliënt te leveren. Wisselingen in medewerkers probeert Vita Thuiszorg zoveel als mogelijk te voorkomen, binnen de mogelijkheden van planning en beschikbaarheid van medewerkers.

#### **ARTIKEL 11 - Incidenten**

1. Zo spoedig mogelijk na een incident informeert de medewerker van Vita Thuiszorg de cliënt over:

- a. de aard en de oorzaak van het incident;
- b. of en welke maatregelen zijn genomen om soortgelijke incidenten te voorkomen.

2. Als een incident gevolgen heeft voor de gezondheidstoestand van de cliënt, bespreekt de medewerker de voor de aanpak daarvan mogelijke behandelingsalternatieven met de cliënt en maakt afspraken over de aanvang van de gekozen behandeling en het vervolg.

3. De medewerker verleent adequate zorg teneinde de gevolgen van het incident voor de cliënt te beperken.

#### **VERPLICHTINGEN VAN DE CLIËNT**

##### **ARTIKEL 12 - Verplichtingen van de cliënt**

1. Bij het tot stand komen van het zorgplan geeft de cliënt de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon en, indien van toepassing, van de persoon die door de cliënt schriftelijk is gemachtigd in zijn plaats te treden als de cliënt niet meer in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen.

2. De cliënt geeft medewerkers van Vita Thuiszorg, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de indicatiestelling en zorgverlening nodig heeft.

3. De cliënt onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van de zorgverleners, andere personen werkzaam bij of in opdracht van Vita Thuiszorg en vrijwilligers.

4. De cliënt en/of zijn huisgenoten roken niet in aanwezigheid van de medewerker, wanneer deze hierom vraagt.

5. De cliënt geeft de medewerkers geen beloning of cadeaus in welke vorm dan ook.

6. De cliënt verleent alle noodzakelijke medewerking om de medewerkers van Vita Thuiszorg in staat te stellen de zorg te leveren conform regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden. Bij het eerste bezoek zal daarom met de cliënt een checklist worden doorgenomen gericht op het veilig zorg kunnen verlenen in de thuissituatie. De cliënt spant zich ervoor in de aanbevolen maatregelen op te volgen.

7. Als de cliënt een huisdier heeft, laat hij deze tijdens de zorgverlening in een andere ruimte verblijven als de medewerker hierom vraagt.

8. Als de cliënt (mede) zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder, informeert hij Vita Thuiszorg terstond daarover.

9. De cliënt of zijn vertegenwoordigers informeren Vita Thuiszorg telefonisch 0413-335041 over:

- a. afwezigheid waardoor de zorgverlening niet kan plaatsvinden (minimaal 24 uur van te voren)
- b. adreswijzigingen (binnen vijf werkdagen);
- c. overlijden (zo snel als mogelijk).

10. Als de cliënt en/of zijn familieleden zich niet houdt/houden aan een of meerdere van de bepalingen uit deze leveringsvoorwaarden, is dit een gewichtige reden welke Vita Thuiszorg het recht geeft de zorgverlening tussentijds te beëindigen.

#### **ARTIKEL 13 - Omgang en bejegening**

Voor zowel de cliënt als medewerkers van Vita Thuiszorg geldt dat er respectvol met elkaar wordt omgegaan zonder enige vorm van discriminatie naar geslacht of etniciteit, intimidatie en met eerbied voor elkaars levenssfeer en eigendommen.

#### **BEEINDIGING**

##### **Artikel 14 - Einde zorgverlening**

De afspraken tussen de cliënt en Vita Thuiszorg eindigen:

- a. Met overlijden van de cliënt;
- b. bij wederzijdse instemming tot beëindiging;
- c. als Vita Thuiszorg de zorg passend bij een (nieuwe) indicatiestelling wettelijk niet mag of kan verlenen;
- d. wanneer de zorgdoelen bereikt zijn;

- e. na opzegging van de zorgverlening door de cliënt of Vita Thuiszorg, met inachtneming van het bepaalde in artikel 15 en 16.
- f. door ontbinding door de rechter.

#### **Artikel 15 - Opzegging door cliënt**

1. De cliënt kan de zorgverlening schriftelijk of telefonisch opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van tien werkdagen.
2. Schriftelijk: VITA Thuiszorg, Reestraat 56, 5408 XB te Volkel, t.a.v. Anita van der Wijst
3. Telefonisch: 0413-335041.

#### **Artikel 16 - Opzegging door Vita Thuiszorg**

Vita Thuiszorg kan de zorgverlening (geheel of gedeeltelijk) met inachtneming van een redelijke opzegtermijn tussentijds opzeggen:

1. Als Vita Thuiszorg(delen van) de zorg passend bij een (nieuwe) indicatiestelling wettelijk niet mag of kan verlenen.
2. wanneer de indicatiestelling van de cliënt (deels) eindigt omdat de betreffende zorgdoelen bereikt zijn en geen aanleiding is voor nieuwe indicatiestelling;
3. om gewichtige redenen. Hieronder wordt in ieder geval de situatie begrepen wanneer de cliënt of zijn of haar huisgenoten zich niet houden aan de verplichtingen zoals genoemd in deze leveringsvoorwaarden alsmede de afspraken in het zorgplan. Vita Thuiszorg handelt bij opzegging om gewichtige redenen volgens vastgestelde procedures en zal de cliënt en/of zijn of haar vertegenwoordiger, verzekeraar en huisarts/verwijzer hierover inlichten.

### **PRIVACY**

#### **ARTIKEL 17 - Algemeen**

1. Voor de in deze artikelen [17 t/m 21] bedoelde gegevens geldt onverkort hetgeen is bepaald in de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
2. Voor zover de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens vallen onder de artikelen 7:446-7:468 van het Burgerlijk Wetboek, geldt onverkort hetgeen daar is bepaald.

#### **ARTIKEL 18 - Bescherming van de persoonlijke levenssfeer**

1. De medewerker van Vita Thuiszorg moet toestemming krijgen van de cliënt:
  - a) als er verrichtingen worden uitgevoerd waarvan redelijkerwijs kan worden verwacht dat die door de cliënt als inbreuk op zijn privacy kunnen worden ervaren en deze kunnen worden geobserveerd door anderen dan de cliënt.
2. Onder anderen zoals bedoeld in lid 1 sub a wordt niet verstaan:
  - a) degenen van wie de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is;
  - b) de vertegenwoordiger.
3. Indien de medewerker bij verpleegkundige en/of geneeskundige handelingen een zorgverlener in opleiding of stagiaire aanwezig wil laten zijn, vraagt hij daarvoor toestemming van de cliënt.

#### **ARTIKEL 19 - Bewaren van gegevens**

1. Bij beëindiging van de zorgverlening bewaart Vita Thuiszorg de cliëntgegevens volgens wettelijke termijnen en krijgt de cliënt een kopie als hij dat wil.
2. Voor de gegevens bedoeld in artikel 7:454 van het Burgerlijk Wetboek gelden de daar bepaalde bewaartermijn en de rechten van cliënten ten aanzien van correctie en vernietiging.
3. Voor andere gegevens geldt de norm genoemd in de Wet bescherming persoonsgegevens.

#### **ARTIKEL 20 - Gegevensverstrekking aan derden**

1. De cliënt geeft (medewerkers van) Vita Thuiszorg bij de ondertekening van het zorgplan expliciet toestemming voor de verstrekking of het inzien van zijn gegevens aan direct betrokkenen bij de zorgverlening waartoe in ieder geval behoren de huisarts, (medisch) specialist en apotheek.
2. Medewerkers van Vita Thuiszorg verstrekken zonder deze toestemming op het zorgplan geen (inzage in) gegevens van de cliënt aan genoemde zorgverleners in lid 1 of derden, behalve ter voldoening aan een wettelijke verplichting.

3. Vita Thuiszorg is niet aansprakelijk voor mogelijke negatieve gevolgen, in welke zin of omvang ook, voor het niet verkrijgen van toestemming voor het verstrekken / inzien van gegevens van de cliënt aan betrokken zorgverleners.
4. Vita Thuiszorg is wettelijk verplicht regelmatig de kwaliteit en de waardering van de zorg te meten en zich hierover te verantwoorden. Indien in dit kader gegevens van de cliënt aan derden moeten worden verstrekt, wordt de cliënt hiervoor vooraf om zijn toestemming gevraagd.
5. De zorgverzekeraar kan via (zgn. materiële) controles van een aantal zorg- en/of cliëntdossiers nagaan of de door de zorgaanbieder in rekening gebrachte kosten terecht zijn. De zorgverzekeraar moet zich hierbij houden aan de van toepassing zijnde privacyregelgeving. Vita Thuiszorg is niet aansprakelijk wanneer de zorgverzekeraar zich niet aan zijn verplichtingen houdt.
6. Na overlijden van de cliënt geeft Vita Thuiszorg desgevraagd inzage in de zorginhoudelijke gegevens aan de nabestaanden voor zover de cliënt daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven of toestemming mag worden verondersteld.

## **ARTIKEL 21 - Medewerking aan wetenschappelijk onderzoek en onderwijs**

1. Wanneer Vita Thuiszorg de cliënt wil betrekken bij wetenschappelijk onderzoek, zal zij hiervoor toestemming vragen van de cliënt.
2. Vita Thuiszorg informeert de cliënt over het doel van het wetenschappelijk onderzoek en de eventuele gevolgen van medewerking eraan.

## **BETALINGEN**

### **ARTIKEL 22 - Betaling**

1. De cliënt is Vita Thuiszorg de overeengekomen prijs verschuldigd die op de vooraf getekende zorgovereenkomst vermeld staat voor de overeengekomen zorg en diensten voor zover deze niet op grond van de AWBZ, de WMO of de ZVW rechtstreeks door het zorgkantoor, de gemeente respectievelijk de zorgverzekeraar worden betaald.
2. Voor de vooraf overeengekomen kosten van zorg en diensten stuurt Vita Thuiszorg een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de cliënt. Voor de diensten waarvan de cliënt geen gebruik heeft gemaakt brengt Vita Thuiszorg geen kosten in rekening, mits de cliënt zich 24 uur van tevoren heeft afgemeld.
3. Vita Thuiszorg stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de cliënt de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen.
4. Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald is Vita Thuiszorg gerechtigd rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente. De incassokosten worden berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

## **KLACTEN EN GESCHILLEN**

### **ARTIKEL 23- Klachten en geschillen**

1. Elk bericht dat u aan Vita Thuiszorg stuurt en waarin u aangeeft ontevreden te zijn over enige gedraging van een medewerker of persoon werkzaam uit naam van Vita Thuiszorg, zal door ons worden behandeld als een klacht. Onder een bericht vallen hier zowel mondelinge, schriftelijke als digitale berichten en onder gedragingen vallen ook die beslissingen die binnen Vita Thuiszorg genomen worden en waar u bij betrokken bent en gevolgen van ondervindt.
2. Iedereen die direct of indirect te maken heeft of heeft gehad met de zorg- en dienstverlening van Vita Thuiszorg kan een klacht indienen, dit betreft dus zowel cliënten als eigen medewerkers. Maar ook bijvoorbeeld uw partner, familielid of curator. Nabestaanden van cliënten kunnen eveneens een klacht indienen.
3. Zodra een klacht is binnengekomen zal er een poging gedaan worden om via een gesprek tussen partijen tot een oplossing te komen. Bij Vita Thuiszorg gaan wij uit van de gedachte dat het aanpakken van een probleem bij de betrokken partij veel leed kan voorkomen. Wij vragen dan ook altijd van u om in eerste instantie te proberen de klacht samen op te lossen. U kunt er hierbij natuurlijk altijd voor kiezen om uzelf te laten vertegenwoordigen bij een eventueel gesprek, of later in de procedure.
4. Op het moment dat een gesprek met de betrokken partijen niet tot een oplossing heeft geleid, of wanneer een gesprek gezien de omstandigheden niet langer mogelijk is, kan er een schriftelijke klacht worden ingediend via het klachtenformulier. Dit formulier komt vervolgens bij de interne

klachtenfunctionaris terecht. Deze zal een beoordeling maken van de te nemen stappen, er zal in ieder geval aan alle betrokkenen de mogelijkheid geboden worden om hun kant van de zaak toe te lichten. Alle partijen kunnen er hierbij voor kiezen om zich te laten vertegenwoordigen door een derde.

5. Indien ook met behulp van een klachtenfunctionaris geen oplossing wordt gevonden voor de klacht, of wanneer de aard van de klacht deze weg niet mogelijk maakt, kunt u er altijd voor kiezen om een klacht in te dienen bij de externe klachtencommissie. Deze commissie zal dan een uitspraak doen en een (bindend) advies geven voor de oplossing van de klacht.

Externe klachtencommissie:

Stichting Klachtencommissie Gezondheidszorg

Lotterstraat 34, 2021 TG, Haarlem

klachtenbehandeling@lkgz.nl

## **OVERIGE BEPALINGEN**

### **ARTIKEL 24 - Schade**

1. Mocht er tijdens de zorg- en dienstverlening door onze medewerkers schade veroorzaakt worden aan eigendommen, dan vullen zowel de cliënt als de medewerker een schadeformulier in. Het formulier is verkrijgbaar bij de teammanager van de medewerker.

2. Schadeclaims onder de € 25,00 worden niet in behandeling genomen.

3. Bij hogere schade zal Vita Thuiszorg op basis van normen van redelijkheid en billijkheid de hoogte van de vergoeding bepalen.