

Algemene voorwaarden

Optimum zorg BV
Nijmegen, maart 2020

Deze algemene voorwaarden informeren u over zaken die van belang zijn voor een goede zorgverlening. Zo weet u wat u van ons als Optimum zorg kunt verwachten en wij als organisatie van u als cliënt verwachten.

De algemene voorwaarden beginnen met voorwaarden die betrekking hebben op alle soorten zorgverlening. Op de laatste bladzijde van deze tekst vindt u een gedeelte met voorwaarden die specifiek betrekking hebben op huishoudelijke zorgverlening.

Wanneer u na het lezen van deze voorwaarden nog vragen heeft, kunt u bellen met ons kantoor.

Inhoud

Hoofdstuk	
1.0	Dienstverlening
2.0	Levensbeschouwing
3.0	Ethiek
4.0	Zorgvisie
5.0	Zorgdossier & Zorgplan
6.0	Indicatie
7.0	Opname of overplaatsing naar een zorginstelling
8.0	Kosten
9.0	Toegang woning en aanwezigheid cliënt
10.0	Privacy bescherming
11.0	Schade
12.0	Voorzorgsmaatregelen
13.0	Gebruik van auto
14.0	Zorgevaluatie & Klachten
15.0	Interne klachtenprocedure
16.0	Externe beroepsprocedure
17.0	Gedrag norms
18.0	Beloning en cadeaus
19.0	Acceptatie van de dienstverlening
20.0	Verhinderig of afwezigheid van langere duur van cliëntzijde
21.0	Door cliënt gevraagde beëindiging of vermindering
22.0	Beëindiging van rechtswege, door overmacht of na beoordeling van Optimum zorg
23.0	Wijziging van geplande zorgverlening door omstandigheden buiten de macht van Optimum zorg
24.0	Arbeidsomstandigheden
25.0	Regels met betrekking tot huishoudelijke verzorging
26.0	Regels met betrekking tot huishoudelijke verzorging
27.0	Hygiënisch werken
28.0	Materialen en schoonmaakmiddelen

1.0 Dienstverlening

1.1 Medewerkers van Optimum zorg hebben de professionele en morele plicht hun werkzaamheden te verrichten met de nodige zorgvuldigheid. Ook tonen zij respect en handelen ze volgens algemeen aanvaarde maatschappelijke waarden en normen.

1.2 Termen om deze houding te omschrijven zijn: vakkundig, klantgericht, klantvriendelijk, respectvol en zorgvuldig.

2.0 Levensbeschouwing

2.1 Het uitgangspunt van Optimum zorg is diversiteit. Zowel cliënten als medewerkers van alle overtuigingen en culturen zijn welkom binnen de organisatie. Er wordt gezocht naar een match tussen cliënt en hulpverlener die door beide partijen als passend wordt ervaren.

3.0 Ethiek

3.1 Ethische aangelegenheden worden binnen de kaders van de Nederlandse wet- en regelgeving benaderd, vanuit een open houding, gebaseerd op wederzijds respect en met een blik gericht op de toekomst en toekomstige mogelijkheden.

4.0 Zorgvisie

4.1 Voor optimum zorg staat centraal dat cliënten zoveel mogelijk de regie over hun eigen leven, de keuzevrijheid en de zelfredzaamheid behouden.

4.2 De cliënt kan binnen de kaders van de indicatie en binnen de kader van het gestelde in "Rechten en plichten van cliënt en zorgverlener" zijn/haar voorkeur aangeven voor die vormen van zorg die het beste aansluiten bij de eigen wensen, voorkeuren en gebruiken.

4.3 Het onder 4.2 genoemde heeft bijvoorbeeld betrekking op de persoonlijke match met de hulpverleners, tijd, duur en momenten van zorgverlening, prioriteiten in werkzaamheden, persoonlijke gebruiken of gebruiken in de huishouding.

4.4 Deze afspraken worden opgenomen in het zorgplan.

5.0 Zorgdossier en zorgplan

5.1 Voor onze zorgverlening stellen we aan de hand van een indicatie de inhoud van de zorgverlening vast en leggen dit vast in het zorgplan.

5.2 Uw wensen worden zoveel mogelijk in de zorgverlening betrokken.

5.3 Het zorgplan maakt deel uit van het zorgdossier dat bij u thuis komt te liggen. Naast het vastleggen van afspraken is het zorgdossier een communicatiemiddel tussen de verschillende zorgverleners, u en mantelzorgers.

5.4 Optimum zorg verwacht dat u meewerkt aan het hanteren van een zorgdossier.

5.5 Een nadere uiteenzetting van rechten en plichten van cliënt en zorgverlener ligt vast in het zorgdossier in een gelijknamig document.

6.0 Indicatie

6.1 Het aantal uren zorg dat is geïndiceerd, is een gemiddelde.

6.2 Wij kunnen en mogen hiervan afwijken, binnen de door het WLZ/WMO gestelde grenzen. Als er een aanzienlijke en/of blijvende wijziging in uw zorgbehoefte komt, kan er door u of door Optimum zorg een wijziging van uw huidige indicatie worden aangevraagd.

6.3 Wanneer de vervolgingindicatie afwijkt van uw bestaande indicatie, leggen wij de wijziging schriftelijk vast. Wanneer de indicatie verval, wordt de zorg beëindigd.

7.0 Opname of overplaatsing naar een zorginstelling

7.1 Thuiszorg is bedoeld voor cliënten die met adequate ondersteuning in de vorm van thuiszorg in staat zijn in hun vertrouwde omgeving thuis zelfstandig te leven.

7.2 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.

7.3 Optimum zorg zal in dergelijke situaties adviseren over en meewerken aan opname of overplaatsing naar een zorginstelling.

7.4 Redenen voor opname of overplaatsing naar een zorginstelling kunnen zijn:

- Cliënt kan thuis niet (meer) zelfstandig functioneren
- Het is voor clients veiligheid niet langer verantwoord (alleen) thuis te zijn
- Doelstellingen kunnen niet gehaald worden met eerstelijnszorg
- Adequate mantelzorg is niet beschikbaar
- Cliënt wil/kan naar een instelling voor klinische revalidatie
- Er is sprake van complexe problematiek die multidisciplinaire aanpak behoeft
- Handicap is niet meer revalideerbaar of er is behoefte aan terminale zorg
- Er is behoefte aan tijdelijke intensieve zorg

8.0 Kosten

8.1 Optimum zorg registreert de zorguren die u ontvangt door middel van elektronische registratie (ZILLIZ).

8.2 Op basis van deze registraties onder 8.1 worden uw zorguren gedeclareerd.

8.3 Voor zorgverlening in natura waaraan een indicatie van het WMO ten grondslag ligt, betaalt u een Eigen Bijdrage Thuiszorg die geïnd wordt door het Centraal Administratie Kantoor (CAK). Deze rekening ontvangt u één keer per vier weken.

8.4 Over de hoogte van de eigen bijdrage die genoemd wordt onder 8.3 kunt u meer informatie krijgen bij het CAK in Den Haag, kosteloos te bereiken onder telefoonnummer 0800 – 1925.

8.5 Indien u zorg via een Persoonsgebonden Budget inkoop, wordt het budget dat bedoeld is voor het inkopen van zorg overgemaakt door het SVB aan Optimum zorg. Ook in die situatie is een indicatie van het CIZ uitgangspunt en betaalt u uiteindelijk niet meer dan uw eigen bijdrage thuiszorg.

8.6 U kunt ook zonder indicatie zorgverlening krijgen. In deze situatie geldt uiteraard dat u zelf de rekening krijgt gebaseerd op de hiervoor geldende tarieven.

9.0 Toegang woning en aanwezigheid cliënt

9.1 Wanneer onze medewerkers zorg bij u thuis komen verlenen, moet u er voor zorgen dat zij de woning kunnen binnengaan.

9.2 Wanneer u niet zelf de deur kunt openen om onze medewerkers binnen te laten, is het de bedoeling dat u in eerste instantie zelf een oplossing zoekt voor dit probleem. In uiterste noodzaak is het mogelijk een sleutel(s) af te geven in overleg met de leiding van Optimum zorg. Eén en ander wordt vastgelegd op een formulier.

9.3 Onze medewerkers mogen alleen hun werkzaamheden uitvoeren bij u thuis als u zelf aanwezig bent.

9.4 Alleen onder zeer bijzondere omstandigheden kan van deze regels die genoemd worden onder 9.0 t/m 9.3 afgeweken worden. Dit moet altijd vooraf besproken zijn met en goedgekeurd zijn door Optimum Zorg.

10.0 Privacy bescherming

10.1 Ter bescherming van uw privacy hanteert Optimum Zorg een privacyreglement. Dit reglement voldoet aan de wettelijke voorschriften en regelt onder meer uw recht op inzage in en geheimhouding van uw gegevens. Het privacyreglement ligt ter inzage bij Optimum Zorg en op onze website www.optimumzorg.nl.

10.2 Onze medewerkers zijn gehouden zorgvuldig met uw persoonsgegevens om te gaan.

10.3 Wij verwachten van u eveneens dat u zorgvuldig omgaat met de privacy van onze medewerkers.

11.0 Schade

11.1 Onze medewerkers zijn WA verzekerd.

11.2 Bij schade veroorzaakt door een medewerker van Optimum zorg kunt u een beroep doen op de WA-verzekering van deze medewerker.

12.0 Voorzorgsmaatregelen

12.1 Bij aanvang van de zorgverlening verlangen wij van u dat u onze medewerkers op de hoogte stelt van al uw eisen/wensen ten aanzien van het gebruik van uw privé eigendommen voor zover dit in de uitoefening van hun functie van belang is.

12.2 Wij verwachten van u dat u geld en kostbaarheden op een afgesloten plaats in huis bewaard.

12.3 Het is te allen tijde verboden onze medewerkers op de hoogte te stellen van uw pincode bij het doen van boodschappen of voor welke andere reden dan ook. Gebeurt dit toch, dan zijn eventuele gevolgen hiervan voor uw eigen risico.

13.0 Gebruik van auto

13.1 In verband met mogelijke verkeersongevallen en de daaraan verbonden gevolgen, mag de medewerker geen werkzaamheden verrichten voor de cliënt waarbij gebruik van eigen auto of die van derden nodig is.

13.2 Optimum Zorg sluit elke aansprakelijkheid in deze uit. Op verzoek van de cliënt kan bij hoge uitzondering hiervan afgeweken worden. Hiervoor is toestemming van de leiding van Optimum zorg noodzakelijk.

13.3 U bent dan als opdrachtgever aansprakelijk voor eventuele schade die niet door de verzekering van onze medewerkster wordt gedekt en u dient onze medewerker een onkostenvergoeding te betalen volgens de richtlijnen van Optimum Zorg.

14. Zorgevaluatie en klachten

14.1 Optimum Zorg heeft natuurlijk het liefst tevreden cliënten en is pas tevreden als u dat bent. U zult een aantal keren per jaar gevraagd worden om een schriftelijke evaluatie van de zorgverlening te geven.

14.2 Mocht de dienstverlening echter niet naar tevredenheid verlopen, dan horen wij dat graag eerder van u. U kunt ons altijd bellen en een klacht kenbaar maken.

14.3 Aan het indienen van een klacht zijn geen kosten verbonden. Mocht u zich eventueel laten bijstaan door een jurist, dan zijn deze kosten uiteraard wel voor uw rekening.

15. Interne klachtenprocedure

15.1 Wanneer u niet tevreden bent, kunt u dit in eerste instantie bespreken met degene die u bij de zorg, hulp of dienst verleent, of met zijn/haar leidinggevende. In veel gevallen leidt zo'n gesprek tot de oplossing van het probleem.

15.2 Als dat niet het geval is, dan kunt u zich met uw klacht mondeling of schriftelijk wenden tot de vertrouwenspersoon van Optimum Zorg.

15.3 Mocht u dan nog niet tevreden zijn met de reactie op uw klacht, dan kunt u de klacht formeel laten behandelen door onze externe klachtencommissie klachtenportaal zorg. Zie voor de regels met betrekking tot de procedure voor de externe beroepsprocedure onder "klachten en suggesties".

16.0 Externe beroepsprocedure

16.1 Optimum zorg is aangesloten bij de externe klachtencommissie klachtenportaal zorg.

16.2 Voor de uitgebreide uitleg van de regels over de externe beroepsprocedure verwijzen wij u naar het kopje "klachten en suggesties" op onze website.

16.3 Meer informatie over de werkwijze van klachtenportaal zorg kunt u vinden op www.klachtenportaalzorg.nl

17.0 Gedragsnormen

17.1 Optimum zorg tolereert geen discriminatie op basis van leeftijd, levensovertuiging, seksuele geaardheid, huidkleur of geslacht. Dit geldt zowel voor onze cliënten als voor onze medewerkers.

17.2 Optimum zorg hanteert een gedragscode waarin deze en andere uitgangspunten ten aanzien van bejegening beschreven staat.

17.3 Bij de omgang met de cliënt dienen medewerkers zich aan deze code te houden. U kunt deze code opvragen.

17.4 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.

17.5 Als de cliënt in strijd met algemene gedragsnormen handelt, kunnen wij de zorgverlening met onmiddellijke ingang beëindigen en de overeenkomst met u opzeggen.

18.0 Beloning en cadeaus

18.1 Onze medewerkers ontvangen een salaris voor hun werkzaamheden die in opdracht van ons voor u uitvoeren.

18.2 Wij verwachten van u dat u onze medewerkers geen beloning of cadeaus in welke vorm dan ook geeft.

19.0 Acceptatie van de dienstverlening

19.1 Onze medewerkers zullen voor iedere gewerkte dienst ter parafering een werkurenlijst aanbieden. D.m.v. uw paraaf geeft u aan dat de gewerkte dienst naar behoren is uitgevoerd.

19.2 De gearafeerde diensten van de werkurenlijsten die worden genoemd onder 19.1 worden gedeclareerd.

20.0 Verhinderende of afwezigheid van langere duur van cliëntzijde

20.1 Ingeplande zorguren die niet door kunnen gaan dienen minimaal 72 uur van tevoren afgezegd te worden.

20.2 Niet tijdig afgezegde zorguren worden in rekening gebracht door Optimum zorg.

20.3 Vakanties en/of langere afwezigheid van uw kant dient u minimaal zes weken voordat dit plaats zal vinden, door te geven aan Optimum zorg.

20.4 Indien de vakantie of afwezigheid niet tijdig wordt doorgegeven dan is optimum zorg genoodzaakt om de op dat moment nog ingeplande zorguren te declareren.

21.0 Door cliënt gevraagde beëindiging of vermindering

21.1 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 schriftelijk doorgegeven te worden aan Optimum zorg.

22.0 Beëindiging van rechtswege, door overmacht of na beoordeling van Optimum zorg

De zorgverlening zal beëindigd worden door Optimum zorg indien:

U door verhuizing het werkgebied van Optimum zorg verlaat

- Bij overlijden van de cliënt
- U uw thuiszorgrekeningen niet betaald (in geval van PGB of particuliere cliënt)
- U wettelijk gezien geen recht meer heeft op zorgverlening (einde indicatie of opname in zorginstelling)
- Zorgverlening in redelijkheid niet verlangd kan worden (bv. cliënt is niet thuis of verleent geen medewerking)
- Onze medewerkers in de uitvoering van hun werkzaamheden bij u een naar onze inschatting onaanvaardbaar risico op infecties lopen of bij onverantwoorde werkomstandigheden (weigering 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.

23.0 Wijziging van geplande zorgverlening door omstandigheden buiten de macht van Optimum zorg

23.1 Optimum zorg heeft een inspanningsverplichting tot het leveren van zorg.

23.2 Als Optimum zorg 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.

24.0 Arbeidsomstandigheden

24.1 In het kader van de Wet Arbeidsomstandigheden is Optimum zorg verplicht om zorg te dragen voor goede werkomstandigheden voor haar medewerkers.

24.2 De uit te voeren werkzaamheden worden bij u thuis verricht. Dit betekent dat Optimum zorg ook eisen stelt aan de arbeidsomstandigheden, de veiligheid en hygiënische situatie voor onze medewerkers bij u thuis.

24.3 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/laagbed of het gebruik van een tillift. Indien u niet akkoord gaat met voorgestelde aanpassingen kan dit reden zijn de zorg (deels) stop te zetten.

24.4 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.

24.5 Indien onze medewerkers niet meer naar wens kunnen werken bijvoorbeeld in geval van discriminatie en/of ongewenst (seksueel) gedrag, dan is Optimum zorg genoodzaakt maatregelen te nemen ter bescherming van haar medewerkers.

24.6 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.

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

25.0 Voorwaarden voor huishoudelijke zorgverlening

25.1 Huishoudelijke verzorging omvat allerlei activiteiten die te maken hebben met het verrichten van licht tot zwaar huishoudelijk werk, wasverzorging of boodschappen doen.

25.2 Optimum zorg is een professionele organisatie en wil goede en verantwoorde zorg bieden. Daarvoor worden voor hun taak opgeleide medewerkers ingezet, die volgens richtlijnen en afspraken werken.

25.3 Omdat thuissituaties echter nooit overal hetzelfde zijn, is het is 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.

26.0 Regels met betrekking tot huishoudelijke hulp

26.1 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).

26.2 Ramen mogen alleen dan aan de buitenkant gezeemd worden als daarvoor geen gevaarlijke werksituaties ontstaan (bijvoorbeeld op balkons).

26.3 Ladders mogen niet gebruikt worden, noch in huis, noch buitenshuis.

26.4 Het tillen van en schuiven met zware meubels en apparaten mag niet uitgevoerd worden door een medewerker van Optimum zorg zonder hulp van een andere persoon.

26.5 Grote huishoudelijke hulpbeurten, zoals ramen lappen of vloeren schrobben worden niet vaker dan één keer per maand uitgevoerd.

26.6 Het komt voor dat een indicatie voor huishoudelijk werk inclusief boodschappen doen is. Zie onder het kopje "Gebruik van auto" onder welke voorwaarden bij het boodschappen doen gebruik gemaakt mag worden van de auto van onze medewerkers.

26.7 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.

26.8 Een medewerker voor 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).

27.0 Hygiënisch werken

27.1 Onze medewerkers volgen de richtlijnen "Hygiënisch Werken", die door Optimum zorg zijn 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.

27.2 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.

28.0 Materialen en schoonmaakmiddelen

28.1 In het kader van de Wet Arbeidsomstandigheden is Optimum zorg verplicht om zorg te dragen voor goede werkomstandigheden voor haar medewerkers.

28.2 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.

28.3 Voor een goede kwaliteit van de uitvoering van huishoudelijke verzorging zijn goede materialen een voorwaarde. Voor alle materialen geldt dat zij veilig, hanteerbaar en deugdelijk moeten zijn.

28.4 Indien geen werkmaterialen aanwezig zijn, kan de medewerker haar werkzaamheden niet uitvoeren en is Optimum zorg in uiterste situaties genoodzaakt de hulp op te schorten of te weigeren.

28.5 Wij verzoeken u zorg te dragen voor voldoende en geadviseerde werkmaterialen en schoonmaakmiddelen.