

Algemene Voorwaarden voor zorgverlening ABR Zorgt

Coornhertstraat 10A
3351 GE Papendrecht
Nederland

TEL 078-7852983
MAIL info@abrzorgt.nl

KVK 73336386
AGB 75753332
IBAN NL88INGB0007593827
BIC INGBNL2A

BEKENDMAKING ALGEMENE VOORWAARDEN

Deze algemene voorwaarden kunt u terugvinden in uw zorgdossier. Op verzoek van u of uw vertegenwoordiger licht ABR Zorgt de algemene voorwaarden toe. ABR Zorgt mag niet afwijken van de voorwaarden beschreven in dit document.

UITGANGSPUNTEN VOOR BEHANDELING, ZORG- EN DIENSTVERLENING

Medewerkers van ABR Zorgt hebben de professionele en morele plicht hun werkzaamheden te verrichten met de nodige zorgvuldigheid en met respect voor algemeen aanvaarde maatschappelijke normen en waarden zoals die in het dagelijks verkeer worden gebezigd. Sleutelwoorden om deze houding te kenmerken, zijn: vakkundig, klantgericht, respectvol, zorgvuldig.

abrzorgt.nl

LEVENSBSCHOUWING

Het levensbeschouwelijke uitgangspunt van ABR Zorgt is open pluriformiteit. Cliënten en medewerkers van alle overtuigingen zijn welkom binnen de organisatie. Er wordt gezocht naar een match tussen cliënt en hulpverlener die door beide partijen als passend wordt ervaren, met respect voor ieders identiteit

INDICATIE

Het aantal uren zorg dat is geïndiceerd, is een gemiddelde. Wij kunnen en mogen hiervan afwijken, binnen de door de zorgverzekeraar/het CIZ gestelde grenzen. Als er een aanzienlijke en/of blijvende wijziging in uw zorgbehoefte komt, kan er door u of door ABR Zorgt een vervolgingindicatie worden aangevraagd bij de zorgverzekeraar. Wanneer de vervolgingindicatie afwijkt van uw bestaande indicatie, leggen wij de wijziging schriftelijk vast. Wanneer de indicatie vervalt, wordt de zorg beëindigd. Bij de beëindiging wordt dat schriftelijk vastgelegd in het Zorg Leef Plan en het formulier Evaluatie zorgverlening.

INTAKE EN TOT STAND KOMEN VAN DE ZORGOVEREENKOMST

De cliënt kan binnen de kaders van de indicatie zijn/haar voorkeur aangeven voor die vormen van zorg die het beste aansluiten bij de eigen wensen, voorkeuren en gebruiken van de cliënt. Voornoemde 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. Deze afspraken worden opgenomen in het zorgplan. Als prioriteiten en

werkzaamheden niet stroken met de visie op zorg of de wensen van de cliënt niet invulbaar zijn, zal ABR Zorgt dit per ommekeer aan de cliënt melden.

Tijdens de intake biedt ABR Zorgt de nodige informatie schriftelijk aan de cliënt aan, waaronder de algemene voorwaarden, de vormen van zorg die ABR Zorgt levert, procedure ter verkrijgen van een nieuwe indicatie, procedure opstellen zorgleefplan, kosten en declaraties, sleutelbeheer, het beleid ten aanzien van ethische en levensbeschouwelijke vraagstukken, klachtenreglement, privacy beleid, medicatiebeleid. ABR Zorgt gaat na of de cliënt de schriftelijke informatie heeft begrepen. Op basis van de intake doet ABR Zorgt een aanbod aan de cliënt. Wanneer de cliënt het aanbod aanvaardt, wordt de zorgovereenkomst ondertekend.

Coornhertstraat 10A
3351 GE Papendrecht
Nederland

TEL 078-7852983
MAIL info@abrzorgt.nl

KVK 73336386
AGB 75753332
IBAN NL88INGB0007593827
BIC INGBNL2A

abrzorgt.nl

ZORGDOSIER

ABRZorgt werkt met 2 dossiers. Een digitaal dossier en een Klanten Zorg Dossier. Beiden zijn eigendom van ABR Zorgt en worden in het kader van de wet bewaard, dan wel op de juiste wijze vernietigd na de wettelijke bewaartermijn. Voor beiden geldt dat u het recht tot inzage heeft.

ZORGLEEFPLAN EN NALEVING ZORGPLAN

Voor al onze zorgverlening stellen we aan de hand van een indicatie van de zorgverzekeraar de inhoud van de zorgverlening vast en leggen dit vast in het zorgleefplan. De wensen van de cliënt worden zoveel mogelijk in de zorgverlening betrokken. Het zorgleefplan heeft tot doel de kwaliteit van leven van de cliënt te ondersteunen en sluit zoveel mogelijk aan bij de persoonlijke wensen en mogelijkheden. Naast het vastleggen van afspraken is het zorgdossier een communicatiemiddel tussen de verschillende zorgverleners, u en ABR Zorgt. ABR Zorgt verwacht dat u meewerkt aan het hanteren van een zorgdossier. Uiterlijk zes weken na start van de zorgverlening wordt het zorgleefplan ter instemming voorgelegd aan de cliënt. Na instemming van de cliënt wordt het zorgleefplan definitief van kracht. Het zorgleefplan wordt ondertekend door ABR Zorgt en de cliënt of diens vertegenwoordiger. In periode tussen de totstandkoming van de overeenkomst en het van kracht gaan van het zorgleefplan is in geval er sprake is van geneeskundige handelingen, voor deze handelingen toestemming van de cliënt vereist, tenzij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt omdat dit ernstig nadeel voor de cliënt heeft. De zorgaanbieder voert de zorg uit volgens de afspraken in het zorgleefplan. Wanneer de zorgverlening niet volgens en in overeenstemming met het zorgleefplan verleend kan worden, worden de cliënt en ABR Zorgt in kennis gesteld.

TOEGANG TOT UW WONING

Hulpverleners van ABR Zorgt moeten toegang krijgen tot uw woning voor het leveren van de afgesproken zorgmomenten. Zij mogen de woning niet betreden als u niet aanwezig bent. Voor de toegang tot uw woning bent u zelf verantwoordelijk. Indien u niet zelf de deur kunt openen gaat onze voorkeur uit naar een sleutelkastje.

VERVOLGINDICATIE

Uiterlijk 10 weken voor afloop van het geldende indicatiebesluit heeft ABR Zorgt een gesprek met u met het oog op indiening van de aanvraag voor vervolgingindicatie. Bij een geldigheid van 6 maanden vindt dit gesprek uiterlijk 7 weken voor afloop van het indicatiebesluit plaats. Tijdens het gesprek wordt nagegaan waarom het noodzakelijk is dat u tijdig over een nieuwe indicatie beschikt. De indicatie wordt besproken en vastgelegd voor de aanvraag.

CRITERIA VOOR OPNAME OF OVERPLAATSING NAAR EEN ZORGINSTELLING

ABR Zorgt is bedoeld voor cliënten die met adequate ondersteuning in de vorm van thuiszorg in staat zijn in hun vertrouwde omgeving thuis zelfstandig te leven. Door diverse omstandigheden kan dit veranderen. Het kan nodig zijn dat een cliënt tijdelijk of permanent overgeplaatst wordt naar of opgenomen wordt in een andere zorginstelling. ABR Zorgt zal in dergelijke situaties adviseren over en meewerken aan opname of overplaatsing naar een zorginstelling. Redenen voor opname of overplaatsing naar een zorginstelling kunnen zijn:

- Client kan thuis niet (meer) zelfstandig functioneren
- Het is voor de cliënt eiligheid niet langer verantwoord (alleen) thuis te zijn
- Doelstellingen kunnen niet gehaald worden met eerstelijnszorg;
- Adequate mantelzorg is niet beschikbaar
- Client 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

KOSTEN EN DECLARATIE

ABR Zorgt registreert de zorguren die u ontvangt door middel van elektronische registratie of met behulp van de werkurenlijsten. Op basis van deze registraties worden uw zorguren gedeclareerd. Als u zorg via een Persoonsgebonden Budget inkoopt, krijgt u eens per maand een rekening toegestuurd door ABR Zorgt. Ook in die situatie is een indicatie van de zorgverzekeraar uitgangspunt en betaalt u uiteindelijk niet meer dan uw eigen bijdrage voor thuiszorg, tenzij u meer zorg inkoopt dan uw

Coornhertstraat 10A
3351 GE Papendrecht
Nederland

TEL 078-7852983
MAIL info@abrzorgt.nl

KVK 73336386
AGB 75753332
IBAN NL88INGB0007593827
BIC INGBNL2A

abrzorgt.nl

budget toelaat. Deze Boven Budget Zorg is voor uw eigen rekening en betaalt u zelf. U kunt ook zonder indicatie zorgverlening krijgen. In deze situatie geldt uiteraard dat u zelf de rekening krijgt gebaseerd op de hiervoor geldende tarieven. Uw eigen bijdrage wordt vastgesteld door het CAK. (Centraal Administratie Kantoor).

Coornhertstraat 10A
3351 GE Papendrecht
Nederland

TEL 078-7852983
MAIL info@abrzorgt.nl

KVK 73336386
AGB 75753332
IBAN NL88INGB0007593827
BIC INGBNL2A

PRIVACYBESCHERMING (AVG)

Ter bescherming van uw privacy hanteert ABR Zorgt een privacyreglement. U tekent hiervoor en een kopie komt in uw Klanten Zorg Dossier. Dit reglement voldoet aan de wettelijke voorschriften, artikelen 7:446-7:468, en regelt onder meer uw recht op inzage in en geheimhouding van uw gegevens. Medewerkers zijn gehouden zorgvuldig met uw persoonsgegevens om te gaan. Wij verwachten van u eveneens dat u zorgvuldig omgaat met de privacy van onze medewerkers. Als ABR Zorgt bij geneeskundige handelingen of bij een gesprek een zorgverlener in opleiding of een stagiaire aanwezig wil laten zijn, moet zij daarvoor toestemming hebben van u.

abrzorgt.nl

BEHEER/ADMINISTRATIE CLIËNTGEGEVENS

Het beheren en administreren van cliëntgegevens geschiedt in overleg met en op verzoek van (potentiële) cliënt of diens vertegenwoordiger. Client of diens vertegenwoordig wordt tijdig geïnformeerd over de werkwijze. Het gaat hierbij om inzage, correctie, aanvulling, verwijdering, afscherming, vernietiging, verwijdering en het verkrijgen van een afschrift. De cliënt en diens vertegenwoordiger hebben te allen tijde de mogelijkheid om inzage te hebben in zijn/haar cliëntgegevens.

GEGEVENSVERSTREKKING EN VERLENING VAN INZAGE DOOR DE ZORGAANBIEDER AAN DERDEN

ABR Zorgt verstrekt zonder schriftelijke toestemming van u geen (inzage in) gegevens van u aan derden, behalve ter voldoening aan een wettelijke verplichting.

VERPLICHTINGEN VAN DE CLIËNT

U legitimeert zich voorafgaand en tijdens het uitvoeren van de overeenkomst met een wettelijk erkend en geldig legitimatiebewijs. U geeft uw medewerking bij het in kaart brengen van de zorgvraag, het aanvragen van de indicatie en het uitvoeren van de zorgverlening. Zodra u zorg ontvangt van een ander zorgaanbieder vermeldt u dit aan ABR Zorgt.

VOORZORGSMAATREGELEN CONTROLEREN OP CORRECTHEID M.B.T. ABR ZORGT.

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

GEBRUIK VAN AUTO

In verband met mogelijke verkeersongevallen en de daaraan verbonden gevolgen, mag de medewerker geen werkzaamheden verrichten voor een cliënt waarbij gebruik van eigen auto of die van derden nodig is. ABR Zorgt sluit elke aansprakelijkheid in deze uit.

KWALITEIT EN VEILIGHEID

ABR Zorgt zorgt ervoor dat alle zorgverleners die hij inzet voor de zorg en dienstverlening hiervoor bevoegd en bekwaam zijn. De zorgverleners werken volgens protocollen en richtlijnen die gangbaar zijn in de zorgverlening.

VERTROUWENSPERSOON

Voor elke cliënt van ABR Zorgt is het belangrijk dat de cliënt bij een vertrouwenspersoon terecht kan. De vertrouwenspersoon van ABR Zorgt is in de eerste instantie de zorgcoördinator. De vertrouwenspersoon is de persoon bij wie u terecht kunt wanneer u persoonlijke aspecten wilt bespreken over uw persoonlijke situatie.

ETHIEK IN DE ZORG

Voor ABR Zorgt staat centraal dat cliënten zoveel mogelijk de regie over hun eigen leven, de keuzevrijheid en de zelfredzaamheid behouden.

Ethische aangelegenheden waarbij de zorgverlening betrokken is of raakt en algemene levensvragen 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. Autonomie, niet schaden, weldoen en rechtvaardigheid zijn hierbij de criteria voor ethiek in de zorg.

ZORGEVALUATIE EN KLACHTEN

ABR Zorgt heeft het liefst tevreden cliënten en is pas tevreden als de cliënt tevreden is. Standaard zult u eens per jaar gevraagd worden een schriftelijke evaluatie van de zorgverlening te geven. Om het halfjaar vindt er een evaluatie plaats met de cliënt. Mocht de dienstverlening tussentijds echter niet naar tevredenheid verlopen, dan horen wij dat graag eerder van u.

Coornhertstraat 10A
3351 GE Papendrecht
Nederland

TEL 078-7852983
MAIL info@abrzorgt.nl

KVK 73336386
AGB 75753332
IBAN NL88INGB0007593827
BIC INGBNL2A

abrzorgt.nl

INTERNE KLACHTENPROCEDURE

Wanneer u niet tevreden bent of bij geschillen met de zorgverlener, kunt u dit in eerste instantie bespreken met degene die bij u de zorg, hulp of dienst verleent, of met zijn/haar leidinggevende. In veel gevallen leidt zo'n gesprek tot de oplossing van het probleem. Als dat niet het geval is, dan kunt u zich met uw klacht mondeling of schriftelijk wenden tot de leiding van ABR Zorgt. Mocht u dan nog niet tevreden zijn met de reactie op uw klacht, dan kunt u de klacht formeel laten behandelen door de externe klachtencommissie. U kunt het reglement van het klachtenportaal Zorg achter in uw map terugvinden

Coornhertstraat 10A
3351 GE Papendrecht
Nederland

TEL 078-7852983
MAIL info@abrzorgt.nl

KVK 73336386
AGB 75753332
IBAN NL88INGB0007593827
BIC INGBNL2A

abrzorgt.nl

GEDRAGSNORMEN

ABR Zorgt tolereert geen discriminatie op basis van leeftijd, levensovertuiging, seksuele geaardheid, huidskleur of geslacht. Dit geldt zowel voor onze cliënten als voor onze medewerkers. ABR Zorgt hanteert een gedragscode waarin deze en andere uitgangspunten ten aanzien van bejegening beschreven staan. Bij de omgang met de cliënt dienen medewerkers zich aan deze code te houden. 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. Als de cliënt in strijd met algemene gedragsnormen handelt, kunnen wij de zorgverlening met onmiddellijke ingang beëindigen en de overeenkomst met u opzeggen.

ROOKBELEID

ABR Zorgt streeft naar een rookvrije organisatie. Medewerkers mogen roken tijdens de dienstverlening. Indien u als cliënt rookt, eist ABR Zorgt een schone werkomgeving in de vorm van goed geluchte ruimtes waarin gerookt wordt.

BELONING EN CADEAUS

Onze medewerkers ontvangen een salaris voor hun werkzaamheden. Wij verwachten van u dat u onze medewerkers geen beloning of cadeaus in welke vorm dan ook geeft.

VERHINDERING OF AFWEZIGHEID VAN LANGERE DUUR VAN CLIËNT ZIJDE

Niet tijdig afgezegde zorguren worden in rekening gebracht. Als u een afspraak wenst af te zeggen, dient u dit uiterlijk twee werkdagen (48 uur) van tevoren door te geven aan ABR Zorgt. Als er sprake is van overmacht- zoals bijvoorbeeld onvoorziene ziekenhuisopname- geldt deze afzegtermijn niet. Vakanties of langere afwezigheid van uw kant dient u minimaal twee weken voordat dit plaats zal vinden door te geven aan ABR Zorgt. Wanneer vakantie of afwezigheid voor langere duur binnen

twee weken voor kennisgeving aan ABR Zorgt ingaat, dan wordt de voor die twee weken al geplande zorg gedeclareerd.

AFZEGGEN AFSPRAKEN

Cliënt kan telefonisch afzeggen op werkdagen tussen 9:00 en 17:00 uur bij het kantoor van ABR Zorgt. Buiten kantooortijden kan de cliënt een bericht inspreken.

WIJZIGING VAN GEPLANDE ZORGVERLENING DOOR OMSTANDIGHEDEN BUITEN DE MACHT VAN ABR ZORGT

ABR Zorgt heeft een inspanningsverplichting tot het leveren van zorg. Als ABR Zorgt 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 eerder ingeplande medewerker, eventueel ook op een ander tijdstip.

DOOR CLIËNT GEVRAAGDE BEËINDIGING OF VERMINDERING

Beëindiging voor 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, doorgegeven te worden aan ABR Zorgt. Wanneer beëindiging of vermindering van de zorg binnen vier weken voor kennisgeving aan ABR Zorgt ingaat, dan wordt de voor de resterende weken reeds geplande zorg gedeclareerd.

DOOR ABR ZORGT BEËINDIGING OF VERMINDERING

Beëindiging van rechtswege, door overmacht of na beoordeling van ABR Zorgt
De zorgverlening zal beëindigd worden door ABR Zorgt indien:

- U door verhuizing het werkgebied van ABR Zorgt verlaat
- Bij overlijden van de cliënt
- U uw thuiszorgrekeningen niet betaalt (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 medewerking veilige werkomgeving)

Coornhertstraat 10A
3351 GE Papendrecht
Nederland

TEL 078-7852983
MAIL info@abrzorgt.nl

KVK 73336386
AGB 75753332
IBAN NL88INGB0007593827
BIC INGBNL2A

abrzorgt.nl

- 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.

ARBEIDSOMSTANDIGHEDEN

In het kader van de Wet Arbeidsomstandigheden is ABR Zorgt verplicht om zorg te dragen voor goede en veilige werkomstandigheden voor haar medewerkers. De uit te voeren werkzaamheden worden bij u thuis verricht. Dit betekent dat ABR Zorgt ook eisen stelt aan de arbeidsomstandigheden, de veiligheid en hygiënische situatie voor onze medewerkers bij u thuis.

- 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/ laag bed of het gebruik van een tillift. Als u niet akkoord gaat met voorgestelde aanpassingen kan dit reden zijn de zorg (deels) stop te zetten.
- Als 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.
- 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.
- Voor alle zorgwerkzaamheden geldt dat de betreffende Praktijkrichtlijnen Fysieke Belasting (Groene Praktijkregels) van de ARBO nageleefd dienen te worden

HYGIËNISCH WERKEN

U wordt verzocht handzeep (pompflesje), keukenrollen en ongepoederde handschoenen aan te schaffen voor de zorgverleners.

Onze medewerkers volgen de richtlijnen "Hygiënisch Werken", die door de Arbo is 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. Van u wordt verwacht dat u melding maakt van omstandigheden waarin de medewerker een verhoogd risico

Coornhertstraat 10A
3351 GE Papendrecht
Nederland

TEL 078-7852983
MAIL info@abrzorgt.nl

KVK 73336386
AGB 75753332
IBAN NL88INGB0007593827
BIC INGBNL2A

abrzorgt.nl

loopt, zodat daar waar nodig extra beschermende maatregelen genomen kunnen worden (zoals het dragen van beschermende kleding, afvoer besmette materialen).
Extra gemaakte kosten in deze zijn voor uw rekening.

Coornhertstraat 10A
3351 GE Papendrecht
Nederland

TEL 078-7852983
MAIL info@abrzorgt.nl

KVK 73336386
AGB 75753332
IBAN NL88INGB0007593827
BIC INGBNL2A

abrzorgt.nl