

Leveringsvoorwaarden QuaRijn

Bijzondere module Vertrouwd Thuis

De leveringsvoorwaarden van QuaRijn bestaan uit een aantal onderdelen, 'modules'. De Algemene module geldt voor alle zorgverlening. Deze bijzondere module bevat specifieke voorwaarden die aansluiten op het karakter van de betreffende zorg.

Algemene afspraken

1. Waarover gaat deze bijzondere module?

U ontvangt zorg- en dienstverlening vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz) in de vorm van een Volledig pakket thuis. Dit pakket kan bestaan uit huishoudelijke hulp, verzorging en verpleging, begeleiding, dagbesteding en aanvullende diensten. Wij spreken met u af welke zorg en diensten u van ons krijgt, binnen de mogelijkheden van uw Wlz-indicatie.

2. Welke informatie krijgt u van ons?

Wij informeren u over andere vormen van Wlz-zorg en de verschillen die er zijn. Wij wijzen u op aanvullende mogelijkheden voor zorg en ondersteuning vanuit de Wlz, de zorgverzekering en de gemeente. Wij informeren u verder over:

- recreatiemogelijkheden en overige faciliteiten bij ons
- onze huisregels.

3. Wanneer moet het zorgplan gereed zijn?

Als de aanvang van de zorg binnen 24 uur na de zorgvraag noodzakelijk is, moet het zorgplan zijn opgesteld binnen 5 werkdagen na aanvang van de zorg. In andere gevallen geldt de Algemene module.

4. Gelden er aanvullende afspraken rond de zorgplanbespreking?

In aanvulling op onderdeel 2 uit Algemene module geldt:

- Wij bespreken als u dat wilt twee keer per jaar met u het zorgplan
- U kunt bij de zorgplanbespreking een onafhankelijke cliëntondersteuner meenemen. U kunt dit aanvragen bij het zorgkantoor. Vóór de eerste zorgplanbespreking wijzen wij u op deze mogelijkheid.

5. Wat zijn onze verplichtingen als u zorg van meerdere organisaties krijgt?

Wij kunnen onderdelen van de zorg laten uitvoeren door een andere zorgorganisatie. Dat wordt vastgelegd in het zorgplan en geëvalueerd bij de zorgplanbesprekingen. Wij blijven verantwoordelijk.

6. Welke afspraken gelden er als u ook mantelzorg krijgt?

Wij betrekken mantelzorgers bij het maken van afspraken met u, maar wij doen dat alleen als u dat wilt. Wij streven naar een goede afstemming van onze werkzaamheden met de

Leveringsvoorwaarden QuaRijn

werkzaamheden van mantelzorgers. Wij informeren mantelzorgers over mogelijkheden om hen te ondersteunen bij hun werkzaamheden, waaronder begeleiding en respijtzorg. Wij zijn niet verantwoordelijk voor de werkzaamheden van mantelzorgers en zijn niet aansprakelijk voor schade die mantelzorgers bij hun werkzaamheden lijden of veroorzaken.

7. Welke verplichtingen heeft u?

U heeft de plicht:

- op de afgesproken tijdstippen in uw woning aanwezig te zijn
- zich te houden aan onze huisregels
- ervoor te zorgen dat uw bezoekers zich houden aan onze huisregels
- mee te werken aan onze instructies en maatregelen voor de (brand)veiligheid
- schade aan onze eigendommen (zoals meubels) aan ons te vergoeden als u de schade heeft veroorzaakt.

8. Wat spreken wij met u af als u niet zelf de deur kunt openen?

Huishoudelijke hulp en persoonlijke zorg en begeleiding bieden wij bij u thuis. Uitgangspunt is dat u zelf de deur opent voor onze medewerkers. Er kunnen zich situaties voordoen waarin u dit niet kunt. Omdat dit niet is te voorzien, maken wij met alle cliënten hierover afspraken in het zorgplan. Als er in het zorgplan geen andere afspraken zijn gemaakt, gelden de volgende afspraken:

- U huurt een alarmapparaat bij FocusCura. U draagt zelf de kosten van plaatsing en gebruik daarvan volgens de voorwaarden van FocusCura.
- U zorgt voor een goed werkende sleutelkluis met codeslot bij uw voordeur en (indien van toepassing) bij de centrale toegangsdeur van het complex waarin u woont. De werking van de kluis is ter beoordeling van onze zorgverleners.
- U zorgt ervoor dat er altijd een passende sleutel van uw woning (en de centrale deur) in de kluis zit en dat wij de juiste toegangscode van de kluis kennen.
- Als u niet aan bovenstaande voorwaarden voldoet, kunnen wij u de zorg niet bieden en hebben wij het recht om de overeenkomst volgens de bepalingen van de Algemene module te beëindigen.

9. Wat gebeurt er als u plotseling zorg nodig heeft die niet kan wachten?

Als er in het zorgplan geen andere afspraken zijn gemaakt, gelden de volgende afspraken:

- Bij een acute situatie maakt u alarm met het alarmapparaat van FocusCura. U komt vervolgens in contact met een medewerker van de zorgcentrale.
- De verpleegkundig zorgcentralist beoordeelt aan de hand van de situatie of onze zorgverlener en/of een hulpverleningsdienst (huisarts, ambulance etc.) wordt ingeschakeld.
- Wij verlenen alleen ongeplande zorg bij acute onvoorziene situaties waar zo snel mogelijk zorg nodig is om te voorkomen dat er een gevaarlijke of levensbedreigende situatie ontstaat, bijvoorbeeld als u bent gevallen, zich ernstig heeft verwond of pijn gedaan. Voor andere zorg gerelateerde hulpvragen, kunt u overdag terecht bij ons Vertrouwd Thuis team.

Leveringsvoorwaarden QuaRijn

- Als u alarm maakt en de zorgcentralist kan u niet horen via de spreek-luisterverbinding, dan zal hij/zij u opbellen. Neemt u de telefoon niet op dan zal de zorgcentralist van onze zorgverlener inschakelen.
- Bij veelvuldig of oneigenlijk gebruik van ongeplande zorg kunnen wij met u of uw contactpersoon in gesprek gaan om de zorg te evalueren. Mocht blijken dat wij de zorg aan u thuis niet meer kunnen leveren, dan kunnen wij de overeenkomst volgens de bepalingen van de Algemene module beëindigen.
- Indien acuut noodzakelijk zal tevens een daartoe geëigende instantie gewaarschuwd worden (politie, brandweer of ambulance).
- Onze zorgverlener zal zich tot het uiterste inspannen om binnen 30 minuten ter plaatse te zijn en hulp te bieden. Door onvoorziene situaties zoals verkeersproblemen, ongelukken, weersomstandigheden of gelijktijdige alarmsituaties elders, kan de aanrijtijd langer uitvallen dan 30 minuten.
- Als onze zorgverlener uw woning (of het complex) niet kan binnenkomen, kan de deur worden opengebroken, eventueel met hulp van derden, indien dit noodzakelijk is in verband met acute hulpverlening. De kosten en schade die hierdoor ontstaan komen voor uw rekening. Het kan hierbij gaan om bijvoorbeeld de volgende situaties:
 - u heeft geen sleutelkluis geregeld;
 - de sleutel van de woning of het complex zit niet in de kluis;
 - u heeft de code van de kluis niet doorgegeven aan FocusCura;
 - de code voor het kluisje klopt niet (meer);
 - u maakt gebruik van een bijzetslot of deurketting of iets dergelijks.
- Wij verlenen ter plaatse de noodzakelijke zorg en schakelen zo nodig alsnog hulpverleningsdiensten in. Eventuele kosten hiervan komen voor uw rekening.
- Wij dragen zorg voor een juiste overdracht van gegevens naar hulpverleningsdiensten en/of contactpersoon en regelen desgewenst verdere zorgverlening voor u.
- Wij kunnen (een deel van) de ongeplande zorg uitvoeren in samenwerking met andere zorgorganisaties. Waar in deze voorwaarden 'onze zorgverlener' staat, kan dus een zorgverlener van een andere organisatie worden bedoeld.

10. Welke verantwoordelijkheden hebben wij voor het gebruik van de sleutelkluis?

- Wij dragen ervoor zorg dat de toegangscode van de kluis niet in het bezit komt van onbevoegden en niet in verband kan worden gebracht met uw woning.
- Wij gebruiken de sleutelkluis en sleutel alleen voor de geplande of ongeplande zorg en diensten die wij met u hebben afgesproken.
- Wij zijn niet aansprakelijk voor de gevolgen als de (juiste) sleutel niet in de kluis zit, u ons niet de (juiste) code hebt doorgegeven of bij schade aan de sleutelkluis of misbruik van de toegangscode, tenzij dit aantoonbaar het gevolg is van een fout van ons.
- Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit het gebruik van de sleutelkluis, tenzij wij erg onzorgvuldig zijn geweest of met opzet de schade hebben veroorzaakt.
- Wij zijn niet aansprakelijk voor de gevolgen als u gebruik maakt van een bijzetslot of deurketting of iets dergelijks, waardoor wij uw woning niet kunnen binnenkomen.

Leveringsvoorwaarden QuaRijn

11. Zijn er afspraken die afwijken van de algemene module?

Wij pauzeren de uitvoering van de overeenkomst wanneer u wordt opgenomen in het ziekenhuis. De overeenkomst start opnieuw op de dag dat u naar huis terugkeert en wij u nog steeds de zorg kunnen bieden die u nodig heeft. Kunnen wij dat niet, dan zoeken wij met u naar een oplossing.

Afspraken over huishoudelijke hulp bij u thuis

12. Wat wordt verstaan onder huishoudelijke hulp?

Huishoudelijke hulp is hulp en ondersteuning bij het schoonhouden van uw woning en uw eigendommen (zoals meubels) en eventuele andere huishoudelijke taken op uw huisadres.

13. Kunt u huishoudelijke hulp ontvangen als u niet aanwezig bent?

Voor uw en onze zekerheid kunt u alleen huishoudelijke hulp ontvangen op een moment dat u in uw woning aanwezig bent.

Afspraken over persoonlijke zorg en begeleiding bij u thuis

14. Welke afspraken gelden bij overlijden?

Wij verrichten de noodzakelijke laatste zorg bij overlijden. Als de nabestaanden dat niet willen, moeten ze binnen 3 uur na melding van het overlijden aan nabestaanden, iets anders regelen. Niet-noodzakelijke laatste zorg kunnen wij in overleg en tegen betaling verrichten, de nabestaanden kunnen deze zorg ook door de uitvaartverzorger laten uitvoeren.

* * *

Heeft u vragen? Bel 085 – 4 88 99 00 of mail naar Servicebureau@QuaRijn.nl

Doorn, november 2022