

Leveringsvoorwaarden Concentrix Thuiszorg

Als u zorg krijgt of andere diensten afneemt, is het belangrijk om te weten wat u precies kan en mag verwachten van Concentrix Thuiszorg. Daarom hebben wij leveringsvoorwaarde opgesteld. Voor bestaande en nieuwe cliënten van Concentrix Thuiszorg gelden de volgende voorwaarden:

- ✓ Als de aanvang van de zorg binnen 24 uur van de zorgvraag noodzakelijk is, moet er nog een zorgplan opgesteld worden. Welke binnen een termijn van 5 werkdagen na aanvang van de zorg opgesteld dient te zijn. In alle andere gevallen moet het zorgplan opgesteld worden ten tijden voor de aanvang van onze zorgverlening.
- ✓ Indien u de zorg binnen 24 uur wordt afgezegd zijn wij genoodzaakt de uren bij u alsnog te declareren.
- ✓ Indien de medewerker verhinderd is te komen, kijken wij naar een passende oplossing zodat de zorg gewoon kan doorgaan. Dit doen wij in overleg met u.
- ✓ Wij zijn telefonisch bereikbaar tijdens kantoor uren van 9:00 tot 17:00. (085-0220550) en via mail info@Concentrixthuiszorg.nl

Welke verplichtingen hebben wij?

Wij hebben de volgende verplichtingen:

- wij werken met u samen om de zorgverlening af te stemmen op uw wensen en behoeften
- wij onthouden ons van gedrag dat schadelijk is voor uw gezondheid of welzijn
- als er een incident in de zorgverlening is geweest waar u merkbare gevolgen van heeft of kunt hebben, informeren wij u onmiddellijk over de aard en toedracht van dat incident en wat de mogelijkheden zijn om de gevolgen te verhelpen. Ook spannen wij ons in dat u voldoende geïnformeerd blijft over alles wat voor u van belang is voor de uitvoering van de overeenkomst. Verder geven wij u informatie over:
 - algemene zaken die bij ons spelen en die voor de zorg belangrijk zijn
 - welke zorg en eventuele aanvullende diensten wij bieden
 - hoe u een nieuwe indicatie/verwijzing/machtiging kan krijgen en of wij daarbij kunnen helpen
 - ons privacyreglement

Welke verplichtingen heeft u?

U heeft de volgende verplichtingen:

- u geeft ons naar beste weten de informatie die nodig is en de medewerking tot uitvoering te komen van de overeenkomst.
- u stelt ons in staat om de zorgverlening te leveren zoals overeengekomen in het zorgplan en conform regelgeving over de arbeidsomstandigheden, zoals veiligheid, gezondheid en hygiëne.
- u meldt ons zo snel mogelijk als u schade constateert die mogelijk door ons is veroorzaakt de gezondheid of het welzijn van andere cliënten, onze medewerkers en vrijwilligers;
- u mag zonder onze toestemming geen beeldopnamen maken van onze medewerkers Als u voor privégebruik geluidsopnamen wil maken van een gesprek met een van onze medewerkers, dan meldt u dit voor het gesprek. U mag niet zonder onze toestemming geluidsopnamen van een gesprek met een van onze medewerkers openbaar maken.

Zorgplan

Het zorgplan is een document dat bij de start van onze zorgverlening in overleg met u wordt opgesteld. In dit zorgplan worden de afspraken over de uitvoering van de zorgverlening vastgelegd. In het zorgplan sluiten wij zoveel mogelijk aan bij uw wensen en mogelijkheden. Na afloop van het zorgplan evalueren wij dit zorgplan met uw. De wijkverpleegkundige of zorgcoördinator bepaalt de duur van het zorgplan

Wat gebeurt er als wij het met elkaar niet eens worden over het zorgplan?

Wij proberen overeenstemming met u te bereiken over het zorgplan. Als dat toch niet lukt of als u geen toestemming geeft voor (delen van) onze zorgverlening/behandeling, dan wordt dat in het zorgplan vermeld. Die onderdelen worden niet uitgevoerd, tenzij dat noodzakelijk is om ernstig nadeel voor u te voorkomen.

Wat gebeurt er tijdens de evaluatie van het bespreken van uw zorgplan?

Tijdens de zorgplanbespreking evalueren wij de zorg en het verloop hiervan. Ook wordt er gekeken of de huidige zorgvraag nog actueel is. En of er mogelijk aanpassingen nodig zijn. Wij bespreken met u de wijze waarop u uw leven wenst in te richten en welke ondersteuning u daarbij van ons zou willen ontvangen.

De zorgverleners die voor de zorgverlening verantwoordelijk zijn. De wijze waarop afstemming tussen die zorgverleners plaatsvindt en wie uw aanspreekpunt is.

Welke familieleden of anderen zorgverleners bij de zorgverlening betrokken zijn en of die informatie mag krijgen over de zorgverlening. Wanneer het zorgplan met u zal worden geëvalueerd en geactualiseerd.

Na een evalueren en actualiseren van het zorgplan, zullen wij er binnen 6 weken voor zorgen u inzage in het opgestelde zorgplan krijgt.

Wat als wij of u de afspraken in het zorgplan niet kunnen (kunt) nakomen?

Als de zorgvraag verandert en wij niet meer de mogelijkheid hebben om de zorg te bieden, dan laten wij u dat zo snel mogelijk weten en gaan wij met u hierover in gesprek. Als het voor u onmogelijk is om de zorgverlening te ontvangen, vertelt u ons dat zo snel mogelijk en in ieder geval 24 uur van tevoren. Bijvoorbeeld als u met vakantie bent of een dag niet aanwezig kunt zijn. Als u dit niet doet, kunnen wij gedeelde inkomsten bij u in rekening brengen, tenzij u kunt aantonen dat u absoluut niet in staat was u op tijd af te melden. Het bedrag dat door ons in rekening kan worden gebracht, is niet hoger dan de door ons gedeelde inkomsten. De overeenkomst beëindigd op de datum waarbij de wijkverpleegkundige van mening is dat het beëindigen van de zorg verantwoord is of als doorgaan niet zinvol is.

Persoonsgegevens en privacy

Is er een zorgdossier?

De wet verplicht ons om een dossier bij te houden in verband met de goede zorgverlening aan u. In het zorgdossier bewaren wij gegevens over u die van belang zijn voor de zorgverlening, zoals medische gegevens. Het zorgplan maakt deel uit van het zorgdossier. Wij zijn verantwoordelijk voor het zorgdossier.

Waarvoor wordt uw zorgdossier gebruikt en wie hebben inzage?

Zonder uw uitdrukkelijke toestemming geven wij aan anderen geen inzage in het zorgdossier, tenzij dat wettelijk verplicht is, bijvoorbeeld wanneer inzage door de Inspectie voor de Gezondheidszorg noodzakelijk is. Andere zijn niet degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de zorgverlening. uw(wettelijke) vertegenwoordiger (als u die heeft), voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van zijn/haar taak.

Wat gebeurt er met het zorgdossier na het einde van de overeenkomst?

Ook na beëindiging van de overeenkomst bewaren wij het zorgdossier en overige (administratieve) gegevens zo lang als dat wettelijk gezien verplicht is of zoveel langer als redelijkerwijs nodig is. U krijgt een kopie of inzage als u dat wilt. Einde van de overeenkomst

Wanneer eindigt de overeenkomst?

De overeenkomst eindigt:

- als u en wij dat allebei willen
- na een eenzijdige opzegging van de overeenkomst door ons in de situaties opgesomd in en met inachtneming van het bepaalde onder

Wanneer kunnen wij de overeenkomst opzeggen?

- na een eenzijdige opzegging van de overeenkomst door u met inachtneming van het bepaalde onder: Kunt u de overeenkomst opzeggen?
- op het moment dat u buiten ons werkgebied gaat wonen
- als het zorgkantoor of de zorgverzekeraar ons niet meer betaalt voor de zorgverlening aan u en u zelf ook niet bereid bent voor de zorgverlening te betalen
- ingeval van ontbinding door de rechter
- bij uw overlijden

Wanneer kunnen wij de overeenkomst opzeggen?

De overeenkomst kan door ons worden opgezegd met een email of brief en met inachtneming van een redelijke opzegtermijn als:

- wij de zorg die u nodig heeft niet (meer) kunnen of mogen verlenen. Bijvoorbeeld bij een zodanige verandering in zorgvraag dat wij geen goede zorg meer kunnen bieden of na een nieuw(e) indicatiebesluit/(- stelling);
- u en/of uw naasten de verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt (nakomen) of u en/of uw naasten zich zodanig gedraagt (gedragen) dat voortzetting van de overeenkomst niet van ons verwacht kan worden;
- er andere gewichtige redenen zijn voor de opzegging, die wij met u hebben besproken.

Wat gebeurt er als wij de overeenkomst opzeggen?

- Als wij de overeenkomst opzeggen om één (of meer) van de redenen als hiervóór vermeld onder: Wanneer kunnen wij de overeenkomst opzeggen?, zullen wij ons best doen om u te helpen bij het zoeken naar een passend alternatief en u wijzen op de mogelijkheid een klacht in te dienen.
- U krijgt desgevraagd een kopie mee van het zorgdossier.
- Alleen met uw uitdrukkelijke toestemming geven wij informatie over u aan een zorgaanbieder die de zorg overneemt.
- Als er naar ons oordeel aanleiding toe is of als wij daartoe verplicht zijn, zullen wij het zorgkantoor of de zorgverzekeraar en de Inspectie voor de Gezondheidszorg informeren over het einde van de overeenkomst en de reden(en) daarvan.

Kunt u de overeenkomst opzeggen?

U kunt de overeenkomst op elk moment opzeggen met een email of brief.