

Leverings-  
voorwaarden

Algemene  
leveringsvoorwaarden  
Verpleging en verzorging

Verpleging  
en  
verzorging

# Algemene leveringsvoorwaarden Thuiszorg

Thuiszorg Pantein levert producten en diensten op het gebied van wonen, welzijn en zorg. In deze brochure staan de leveringsvoorwaarden hiervan beschreven. Deze leveringsvoorwaarden zijn tevens te vinden op de website: [www.thuiszorgpantein.nl](http://www.thuiszorgpantein.nl). De zorg en diensten van Thuiszorg Pantein worden verleend op basis van de indicatiestelling, geldende wettelijke regelingen, kwaliteitseisen en de wensen van onze klanten.

Binnen de gezondheidszorg zijn er wetten vastgesteld die uw positie beschermen en richting geven aan de kwaliteit van de zorgverlening. Een medewerker van Thuiszorg Pantein bespreekt met u deze leveringsvoorwaarden. Indien dit niet mogelijk is worden de leveringsvoorwaarden en alle afspraken die daar uit voortvloeien besproken met uw vertegenwoordiger.

## De overeenkomst

Om voor zorg van Thuiszorg Pantein in aanmerking te komen heeft u een indicatiebesluit van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) nodig. In bepaalde situaties is een verwijzing van de behandelend arts (huisarts of specialist) voldoende. De afspraken over de zorgverlening worden vastgelegd in een overeenkomst. Bij aanvang van de zorgverlening dient de overeenkomst door u en een vertegenwoordiger van Thuiszorg Pantein te zijn ondertekend. Door de overeenkomst te ondertekenen gaat u akkoord met deze leveringsvoorwaarden en de afspraken die met u zijn gemaakt.

Gedurende de zorgverlening kunnen, in overleg met u, de gemaakte afspraken veranderen. Deze veranderingen worden vastgelegd in een zorgplan en vormen een onderdeel van de overeenkomst.

Indien de geldigheid van het indicatiebesluit verstrijkt of als uw zorgbehoefte, binnen de bestaande afspraken, ingrijpend is veranderd dient er een herindicatie bij het CIZ te worden aangevraagd. Hiervoor bent u zelf verantwoordelijk. Een herindicatie bij het CIZ kan, in overleg met u, ook door een medewerker van Thuiszorg Pantein geregeld worden.

## Wijziging en beëindiging van de zorgovereenkomst

Zowel u als Thuiszorg Pantein zijn gerechtigd om de overeenkomst op te zeggen. Opzegging dient schriftelijk plaats te vinden. De opzegtermijn voor het beëindigen van de zorgverlening is twee weken. Thuiszorg Pantein kan alleen wegens gewichtige reden de overeenkomst opzeggen. Ingeval van wijzigingen zal Thuiszorg Pantein direct overeenkomstig handelen. Ook indien deze wijziging een verhoging van de eigen bijdrage betekent.

De overeenkomst kan met onmiddellijke ingang worden opgezegd als:

- verplichtingen op grond van de afspraken en/of deze leveringsvoorwaarden niet, niet tijdig of niet behoorlijk worden nagekomen;
- er geen sprake meer is van een door het CIZ afgegeven noodzakelijke indicatie;
- de arbeidsomstandigheden dusdanig zijn dat het (verder) verlenen van zorg of diensten niet (meer) van medewerkers verwacht mag worden. Dit is onder meer het geval indien u of uw huisgenoten zich schuldig maakt aan discriminatie, buitensporig alcohol- of drugsgebruik, (dreiging met) geweld, dwang, gevaarlijke huisdieren of (seksuele) intimidatie. Dit geldt ook indien er sprake is van slechte hygiënische omstandigheden.

## Zorgplan

De medewerkers van Thuiszorg Pantein willen graag de zorgverlening op uw wensen en behoeften afstemmen. Daarvoor wordt binnen twee weken, nadat de zorgverlening is gestart, samen met u een zorgplan opgesteld. Hierbij wordt van u verwacht dat u achtergrondinformatie geeft om de zorg te kunnen verlenen en uw medewerking biedt bij de uitvoering van het zorgplan. De zorg en de behandeling kunnen dan zo persoonlijk mogelijk worden geboden.

Om de afspraken in het zorgplan uit te kunnen voeren is uw toestemming nodig en kunt u gevraagd worden om het zorgplan te ondertekenen.

Thuiszorg Pantein hecht veel waarde aan uw tevredenheid over de geboden zorg. De afgesproken zorg en de wijze waarop deze worden verleend wordt daarom regelmatig met u besproken en zo nodig bijgesteld. Iedere verandering in de zorgverlening wordt in het zorgplan vastgelegd. Indien de zorgverlening niet meer op een verantwoorde wijze geboden kan worden, kan in overleg met u, een andere zorgvorm worden aangeboden.



## Wat mag u van onze medewerkers verwachten?

Om de kwaliteit van de zorgverlening te garanderen, houden onze medewerkers zich aan de wettelijke regelingen, algemene kwaliteitseisen en maatschappelijk aanvaardbare omgangsvormen. De medewerker behandelt u met respect en heeft persoonlijke aandacht voor u en uw naasten en gaat zorgvuldig met uw bezittingen om. Er wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met uw wensen, ideeën en leefregels. De medewerkers zullen u hierin, binnen de mogelijkheden van de organisatie, tegemoet komen. De afgesproken werkzaamheden worden, in overleg met u, op een deskundige manier uitgevoerd. Indien de medewerkers, om bepaalde redenen, de gemaakte afspraken niet na kunnen komen, wordt dit met u besproken. De medewerkers mogen geen geld of cadeaus in ontvangst nemen.

Om de kwaliteit van de zorgverlening te garanderen, dienen de medewerkers zich te houden aan de regels die de Wet op de Beroepen Individuele Gezondheidszorg (BIG) stelt. Zij zijn daarom verplicht te werken volgens vastgestelde richtlijnen bij handelingen die risico voor uw gezondheid met zich meebrengen. Deze handelingen worden uitsluitend uitgevoerd na een schriftelijke opdracht van de huisarts of medisch specialist.

## Huisarts

De zorgverlening wordt afgestemd op de behandeling van uw huisarts, medisch specialist of andere hulpverleners. In uw dossier wordt vastgelegd welke hulpverleners verantwoordelijk zijn voor uw behandeling en zorgverlening. Zij kunnen hun bevindingen in uw dossier rapporteren.

## De eerste verantwoordelijke verzorgende, verpleegkundige of zorgcoördinator

Indien u zorg ontvangt krijgt u een verzorgende of verpleegkundige toegewezen die verantwoordelijk is voor de zorgverlening en fungeert als eerste aanspreekpunt. Daarnaast wordt er ook een zorgcoördinator aangesteld. De zorgcoördinator is eindverantwoordelijk voor de totale zorgverlening. U krijgt in de thuiszorg met meerdere medewerkers te maken, maar er wordt naar gestreefd om het aantal medewerkers waarvan u zorg ontvangt te beperken.

## Privacy

Om op een verantwoorde manier zorg te verlenen heeft Thuiszorg Pantein persoonlijke informatie van u nodig. U bent verplicht om persoonlijke gegevens te verstrekken ten behoeve van de zorgverlening. Deze gegevens worden geregistreerd door de medewerkers en zijn alleen inzichtelijk voor degene die ze functioneel nodig heeft.

Medewerkers van Thuiszorg Pantein hebben een geheimhoudingsplicht. Dit betekent dat zij niet met derden over uw situatie mogen praten. Om optimaal zorg te kunnen bieden of in noodsituaties kan het echter nodig zijn dat de medewerkers onderling of met andere hulpverleners informatie uitwisselen. Deze informatie uitwisseling zal tot het noodzakelijke beperkt blijven.

Aan uw naasten wordt alleen informatie gegeven wanneer u daar toestemming voor geeft. U beslist aan wie informatie mag worden verstrekt. Thuiszorg Pantein hanteert ter bescherming van uw persoonlijke gegevens een privacyreglement dat voortvloeit uit de Wet bescherming persoonsgegevens.

### Inzage en registraties

Alle voor de zorgverlening noodzakelijke gegevens worden vastgelegd in het dossier. Het eerder genoemde zorgplan is een onderdeel van het dossier. Buiten uzelf mogen alleen de hulpverleners, die bij de uitvoering van het zorgplan betrokken zijn, het dossier inzien. Voor andere hulpverleners is het dossier niet toegankelijk. Alleen als u daar uitdrukkelijk toestemming voor geeft, krijgen derden inzage in het dossier. Als u het niet eens bent met de gegevens die zijn vastgelegd kunt u verzoeken deze te wijzigen of te verwijderen.

Thuiszorg Pantein is verplicht om bepaalde gegevens periodiek te meten en aan te leveren in het kader van verantwoorde zorg in het kader van de normen Verantwoorde Zorg. Uw medewerking wordt hiervoor gevraagd. Indien u aan dit onderzoek niet wenst deel te nemen kunt u dit kenbaar maken.

### Verandering van zorgaanbieder

Als u van zorgaanbieder wilt veranderen verlenen de medewerkers van Thuiszorg Pantein daaraan medewerking door te zorgen voor een goede overdracht.

### Arbeidsomstandigheden

Thuiszorg Pantein is verplicht om de richtlijnen uit de Arbeidsomstandighedenwet na te leven. Dit betekent dat Thuiszorg Pantein eisen stelt aan de werkomstandigheden. Het gaat om veiligheid, hygiëne, werkmateriaal, roken, lichamelijke en psychische belasting.

In de thuissituatie dienen soms voorzieningen te worden getroffen. Dit kunnen speciale hulpmiddelen zijn, bijvoorbeeld een hooglaagbed of tillift, die noodzakelijk zijn om de veiligheid en gezondheid van u en de medewerker niet in gevaar te brengen. De medewerker inventariseert daarom samen met u welke hulpmiddelen nodig zijn en of deze aan de gestelde eisen voldoen.

Er wordt gewerkt volgens vastgestelde werkwijzen en hygiënische richtlijnen. Dat betekent dat medewerkers in sommige situaties beschermende materialen, zoals handschoenen, dragen.

Goede arbeidsomstandigheden hebben ook te maken met een goede omgang met elkaar. Thuiszorg Pantein gaat er vanuit dat er respectvol met elkaar wordt omgegaan.

### Klachten

Het is mogelijk dat de zorgverlening niet naar wens verloopt. Bespreek uw klacht als eerste met uw eerste verantwoordelijke verzorgende of verpleegkundige. Indien u dat niet wilt, wanneer dit niet lukt of wanneer u daar ondersteuning bij nodig heeft, kunt u een gesprek aangaan met de leidinggevende. Mocht dit ook niet tot een oplossing leiden, dan kunt u een beroep doen op de onafhankelijke klachtencommissie. Hierbij kunt u ondersteuning krijgen.

Thuiszorg Pantein heeft voor het behandelen van klachten van klanten een klachtenregeling opgesteld. Voor het indienen van een klacht is een klachtenformulier beschikbaar. Zowel de klachtenregeling als het klachtenformulier zijn verkrijgbaar bij het secretariaat Klachtencommissie of te downloaden via de website.

### Medezeggenschap

Thuiszorg Pantein heeft een cliëntenraad. Deze cliëntenraad vertegenwoordigt uw belangen en adviseert de directie over onderwerpen die u direct raken.

### Aansprakelijkheid

Thuiszorg Pantein is verzekerd tegen materiële schade die door een medewerker bij u wordt veroorzaakt. Als er zich een gebeurtenis voordoet die tot aansprakelijkheid van Thuiszorg Pantein leidt, kunt u een aanvraag tot schadevergoeding indienen. De schade dient u zo snel mogelijk, uiterlijk binnen vijf werkdagen, schriftelijk te melden aan Thuiszorg Pantein. Per schademelding heeft u een eigen risico van € 75,-. Thuiszorg Pantein is slechts verplicht de schade van de klant te vergoeden tot ten hoogste het bedrag dat de verzekering uitkeert. Het schadeformulier is verkrijgbaar bij het secretariaat Service Bedrijf Pantein of te downloaden via de website.

Thuiszorg Pantein kan niet aansprakelijk gesteld worden voor:

- calamiteiten zoals rampen, brand, overstromingen of extreme weersomstandigheden, waardoor de zorgverlening niet mogelijk is;
- schade die is ontstaan door verlies, misbruik of diefstal van goederen, geld, sleutels of pinpas welke door u aan onze medewerkers zijn toevertrouwd.

### Legitimatie

De medewerker kan zich op uw verzoek legitimeren als medewerker van Thuiszorg Pantein.

### Financiering

Als u een geldig indicatiebesluit heeft van het CIZ, komt u in aanmerking voor een gehele of gedeeltelijke vergoeding vanuit de AWBZ. Meestal betaalt u een eigen bijdrage voor de zorgverlening.



De eigen bijdrage is afhankelijk van de gezinssamenstelling, het (gezamenlijk) belastbaar inkomen en het aantal uren zorg dat u ontvangt. In de folder van het Centraal Administratie Kantoor (CAK) kunt u over de eigen bijdrageregeling van de AWBZ informatie vinden.

Thuiszorg Pantein brengt uitsluitend de kosten in rekening die tot de overeengekomen zorgverlening behoren. Hieronder vallen ook alle taken en activiteiten die behoren bij goede zorgverlening, bijvoorbeeld opstellen van een zorgplan of contact met de huisarts. De medewerkers registreren elektronisch de tijd die zij aan de zorgverlening besteden. De kosten worden op basis van deze registratie in rekening gebracht. Het is mogelijk dat, vanwege afrondingen in de tijd, afwijkingen in de registratie voorkomen.

### Annulering

Als u voor korte duur geen zorg of diensten wenst te ontvangen, dient u dit uiterlijk 24 uur van tevoren te melden via het telefoonnummer dat in het zorgmap staat.

### Toegang tot de woning

De woning dient voor de medewerkers toegankelijk te zijn op het moment dat de zorg wordt verleend. De medewerkers nemen géén sleutels in beheer. In uitzonderlijke situaties kunnen over de toegang tot de woning afspraken worden gemaakt die vastgelegd worden in een overeenkomst. Thuiszorg Pantein kan niet aansprakelijk gesteld worden voor de eventuele gevolgen of andere schade die veroorzaakt is door het bewaren van de sleutel op een afgesproken plek.

### Autogebruik

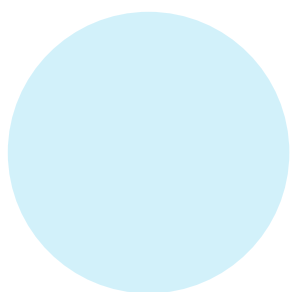
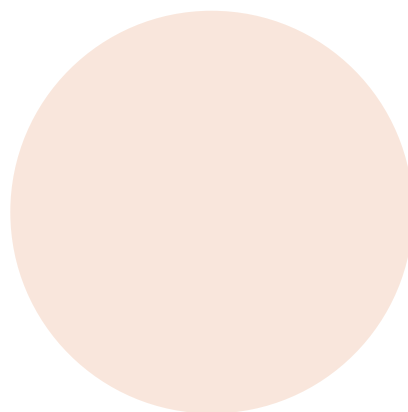
De medewerkers verrichten in principe geen werkzaamheden waarbij het gebruik van een auto nodig is. Mocht autogebruik voor de zorgverlening toch noodzakelijk zijn, dan wordt dit met bijbehorende afspraken in het zorgplan vastgelegd.

### Algemene voorzieningen

Mocht een bepaling van deze leveringsvoorwaarden naar het oordeel van de rechter niet van toepassing zijn, dan zal slechts die bepaling als niet geschreven worden beschouwd. Voor het overige zullen deze leveringsvoorwaarden volledig van kracht blijven.

### Toepasselijk recht en geschillen

Op de overeenkomst is het Nederlandse recht van toepassing. Alle geschillen die tussen partijen mochten ontstaan in verband met de overeenkomst worden bij uitsluiting berecht door de Rechtbank.



Bezoekadres:

Industrielaan 1  
5405 AA Uden

Postadres:

Postbus 109  
5400 AC Uden

T 0900 – 8803  
F 0413 – 333 700  
I [www.thuiszorgpantein.nl](http://www.thuiszorgpantein.nl)

Kvknummer: 41085517

Klachtencommissie: E [klachtencommissie.zorg@pantein.nl](mailto:klachtencommissie.zorg@pantein.nl)

