

Algemene Voorwaarden Villa Vivre

Inhoud

1. Begripsbepalingen
2. Vertegenwoordiging
3. Totstandkoming van de Zorgovereenkomst
4. De afspraken
5. Het zorgplan
6. Persoonsgegevens en privacy
7. Betalingsvoorwaarden
8. Informatieverstrekking
9. Aansprakelijkheid
10. Klachten en geschillen
11. Einde van de Zorgovereenkomst
12. Aanvullende voorwaarden

Inleiding

Van Villa Vivre mag u verwachten dat wij ons uiterste best doen om de zorgverlening zo goed mogelijk af te stemmen op de zorgbehoefte van uw kind.

In de Algemene Voorwaarden zijn de condities omschreven waaronder wij de verpleging, verzorging en begeleiding zullen uitvoeren. De Algemene Voorwaarden van Villa Vivre vormen één geheel met de Zorgovereenkomst en worden automatisch aanvaard wanneer u de Zorgovereenkomst tekent.

Deze Algemene Voorwaarden zijn gebaseerd op de Zorg- en dienstverleningsovereenkomst en algemene voorwaarden opgesteld door ActiZ, BTN en cliënten- en consumentenorganisaties LOC Zeggenschap in zorg, Patiëntenfederatie Nederland en Consumentenbond onder auspiciën van de SER.

1. Begripsbepalingen

1. WLZ: Wet langdurige zorg
2. ZVW: Zorgverzekeringswet
3. ZV: Zorgverzekering
4. CIZ: Centrum Indicatiestelling Zorg
5. Eigen bijdrage: kindzorg die binnen de ZVW/WLZ/Jeugdwet valt is vrijgesteld van deze bijdrage
6. Indicatiebesluit: het besluit van een indicatieorgaan waarin de aard, omvang en duur van de zorg wordt bepaald waar uw kind op grond van de ZVW/WLZ/Jeugdwet recht op heeft.
7. Cliënt: een natuurlijk persoon of rechtspersoon die een Zorgovereenkomst sluit met Villa Vivre en op basis daarvan zorg afneemt bij Villa Vivre. Bij een minderjarige cliënt bent u als ouder(s)/wettelijke vertegenwoordiger(s) degene die een Zorgovereenkomst voor de minderjarige cliënt sluit(en).
8. Zorgovereenkomst: de individuele overeenkomst die tussen Villa Vivre en u en/of uw kind schriftelijk wordt aangegaan, op basis waarvan wij zorg en/of diensten verlenen aan uw kind.
9. Zorgdossier: alle documentatie die nodig is om de zorg goed te kunnen laten verlopen. In het dossier bevindt zich onder andere het zorgplan, de schriftelijke rapportage(s) en uitvoeringsverzoeken. Het zorgdossier is onderdeel van de Zorgovereenkomst.
10. Diensten: alle activiteiten anders dan zorgverlening die wij verrichten tegen betaling c.q. onder dekking van een verzekering.
11. Zorgkantoor: de door de minister van VWS per regio aangewezen zorgverzekeraar die overeenkomsten sluit met zorgaanbieders en die de omvang, variatie, kwaliteit en kosten van het zorgaanbod in de betreffende regio bewaakt.
12. Zorgverlener: de medewerker (verpleegkundige, verzorgende of pedagogisch medewerker) van Villa Vivre en/of de door ons ingeschakelde derde.

Algemene Voorwaarden Villa Vivre

2. Vertegenwoordiging

Hoe is de wettelijke vertegenwoordiging van uw kind (de cliënt) georganiseerd?

Uw kind wordt in persoon door u als ouder(s)/wettelijk vertegenwoordiger(s) vertegenwoordigd. In de wet op Geneeskunde behandelingsovereenkomst (art. 7:450 en art. 7:465 BW) is hierover opgenomen:

1. Voor verrichtingen ter uitvoering van een behandelingsovereenkomst is de toestemming van de cliënt vereist.
2. Voor cliënten tot en met 11 jaar is toestemming van de ouder(s)/vertegenwoordiger(s) vereist.
3. Voor cliënten van 12 tot en met 15 jaar is naast de toestemming van de cliënt ook toestemming van de ouder(s)/vertegenwoordiger(s) vereist.

De verrichting kan evenwel zonder de toestemming van de ouder(s)/vertegenwoordiger(s) worden uitgevoerd, indien deze noodzakelijk is teneinde ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen, alsmede indien de cliënt ook na de weigering van de toestemming door ouder(s)/vertegenwoordiger(s) de verrichting weloverwogen blijft wensen.

4. Voor cliënten van 16 jaar of ouder die niet in staat kunnen worden geacht tot een redelijke waardering van diens belangen ter zake, is naast toestemming van de cliënt ook toestemming van de ouder(s)/vertegenwoordiger(s) vereist.

De zorgverlener kan hiervan afwijken als hij daartoe gegronde redenen aanwezig acht.

3. Totstandkoming van de Zorgovereenkomst

Hoe komt de Zorgovereenkomst tot stand?

1. Wij doen op basis van het indicatiebesluit en de intake een aanbod aan u en uw kind. De Zorgovereenkomst komt tot stand wanneer u ons zorg- en/of dienstverleningsaanbod aanvaardt. Ter bevestiging hiervan ondertekenen zowel u als wij de Zorgovereenkomst, waarbij deze Algemene Voorwaarden integraal deel uitmaken van de Zorgovereenkomst. De inhoud en omvang van de te leveren zorg- en/of dienstverlening wordt in het zorgdossier nader gespecificeerd.
2. De Zorgovereenkomst wordt schriftelijk vastgelegd en dient bij voorkeur voor aanvang van de zorg- en/of dienstverlening doch uiterlijk 14 dagen na aanvang van de zorg- en/of dienstverlening te worden ondertekend door zowel u als ons.
3. Voor zorg- en/of dienstverlening op grond van de ZVW/WLZ/Jeugdwet heeft uw kind vooraf een indicatiebesluit en een beschikking van de zorgverzekeraar, het zorgkantoor, het CIZ of de gemeente nodig.

4. De afspraken

Wat regelen wij in de Zorgovereenkomst en de Algemene Voorwaarden?

In de Zorgovereenkomst en in de Algemene Voorwaarden staan de met u overeengekomen afspraken en voorwaarden die gelden voor onze zorg- en dienstverlening aan uw kind.

Wanneer zijn de Zorgovereenkomst en de Algemene Voorwaarden van toepassing?

Deze zijn geldig vanaf de ingangsdatum van de met u gesloten Zorgovereenkomst en dienen zo spoedig mogelijk doch uiterlijk 14 dagen na aanvang van de zorg- en/of dienstverlening te worden ondertekend door zowel u als ons.

De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsverhoudingen die voortvloeien uit de zorg- en/of dienstverlening door ons aan uw kind. De onderhavige voorwaarden zijn tevens van toepassing op alle overeenkomsten waarbij derden ingeschakeld worden.

Algemene Voorwaarden Villa Vivre

De Algemene Voorwaarden maken deel uit van elke individuele Zorgovereenkomst. Door middel van ondertekening van de Zorgovereenkomst aanvaardt u de Algemene Voorwaarden.

Nietigheid of vernietiging van een of meerdere bepalingen uit deze voorwaarden laat de geldigheid van het overige deel onverlet. In geval van gehele dan wel gedeeltelijke nietigheid van deze overeenkomst verplichten partijen zich nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen die het doel en de strekking van deze overeenkomst het meest benaderen.

Deze Algemene Voorwaarden en de Zorgovereenkomst waarop deze van toepassing zijn, worden beheerst door het Nederlands recht.

Geschillen naar aanleiding hiervan zullen worden voorgelegd en behandeld door de bevoegde rechter in Nederland.

Kunnen wij afwijken van de Zorgovereenkomst en de Algemene Voorwaarden?

Wij wijken niet af van de Zorgovereenkomst en ook niet van de Algemene Voorwaarden, tenzij wij dat schriftelijk met u overeenkomen.

Kunnen wij de Algemene Voorwaarden wijzigen?

De Algemene voorwaarden kunnen gewijzigd worden:

- In overleg tussen Actiz en BTN enerzijds en de Consumentenbond, LOC Zeggenschap in zorg en Patiëntenfederatie Nederland anderzijds; of
- Als een wijziging noodzakelijk is door wijziging in de wet- of regelgeving; of
- Door Vivre Kinderthuiszorg, na verzwaard advies van de cliëntenraad (indien aanwezig) en als de wijziging niet in uw nadeel is.

Villa Vivre informeert u tijdig over een wijziging van de Algemene Voorwaarden. Daarbij wordt aangegeven wanneer de wijziging in werking treedt.

Een wijziging die rechtstreeks voortvloeit uit een wijziging van wet- of regelgeving, treedt in werking op het moment waarop de wijziging van wet- of regelgeving in werking treedt. Van zo'n wijziging kan Villa Vivre Ku ook achteraf informeren.

Wat kunt u doen als u het niet eens bent met een wijziging?

- Een wijziging wordt alvorens deze in werking treedt met u besproken. Bij een wijziging spannen wij ons in met u overeenstemming te bereiken. Indien u het toch niet eens bent met een wijziging dan mag u binnen 14 dagen na onze mededeling over de wijziging middels een e-mail of brief de Zorgovereenkomst opzeggen. De Zorgovereenkomst stopt dan op de dag dat deze wijziging(en) in werking treedt (treden);
- Wij mogen dan op onze beurt uiterlijk 10 dagen na de tijdige ontvangst van uw e-mail of brief waarin u opzegt, schriftelijk aan u laten weten dat wij bereid zijn de Zorgovereenkomst ongewijzigd voort te zetten of u een voorstel doen om de betreffende bepaling aan te passen. In dat geval zal de algemene wijziging niet op u van toepassing zijn en wordt de Zorgovereenkomst op basis van de ongewijzigde of de aangepaste voorwaarden voortgezet. Als wij van voornoemd recht geen gebruik maken, stopt de Zorgovereenkomst in dat geval op de dag dat de wijziging(en) in werking treedt (treden).

Welke verplichtingen heeft Villa Vivre?

Villa Vivre heeft de volgende verplichtingen:

- Wij werken met u samen om de zorgverlening af te stemmen op de wensen en behoeften van u en uw kind;

Algemene Voorwaarden Villa Vivre

- Wij onthouden ons van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van u en/of uw kind;
- Als er een incident in de zorgverlening is geweest waar u of uw kind merkbare gevolgen van heeft of kan hebben, informeren wij u onmiddellijk over de aard en toedracht van dat incident en wat de mogelijkheden zijn om de gevolgen te verhelpen.
- Wij verbinden ons bij de uitvoering van de Zorgovereenkomst gekwalificeerde medewerkers in te zetten en nemen daarbij toepasselijke wet- en regelgeving in acht alsmede de algemeen geldende normen en eisen voor de betreffende beroepsgroep(en).
- Rondom iedere cliënt wordt een passend team van verpleegkundigen gevormd, waarbij rekening wordt gehouden met het ziektebeeld, de zorgvraag en de zorgtijden.
- Wij streven ernaar zoveel mogelijk dezelfde zorgverlener(s) in te zetten bij de uitvoering van de Zorgovereenkomst. Dit laat onverlet dat wij het recht hebben om, indien dit niet mogelijk is, de zorg- en/of dienstverlening door een of meerdere andere zorgverlener(s) met dezelfde kwalificaties te laten uitvoeren.
- In geval van ziekte van een zorgverlener proberen wij passende vervanging te regelen. Indien dit niet mogelijk is wordt u hier zo spoedig mogelijk over geïnformeerd.

Welke verplichtingen hebben u en uw kind?

U en uw kind hebben de volgende verplichtingen:

- U en uw kind geven ons naar beste weten de inlichtingen die nodig zijn en de medewerking die nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst;
- U en uw kind stellen ons in staat om de zorgverlening te leveren zoals overeengekomen in het zorgplan en conform regelgeving over de arbeidsomstandigheden, zoals veiligheid, gezondheid en hygiëne;
- Indien uw kind ziek is voordat hij/zij naar Villa Vivre komt (denk aan griep, virus of bacterie) neemt u altijd vooraf telefonisch contact op met Villa Vivre of Vivre Kinderthuiszorg om te bespreken of dit een probleem vormt gezien eventuele andere aanwezige cliënten. In overleg wordt besloten of uw kind kan komen. Indien een verpleegkundige tijdens het verblijf in Villa Vivre ziekte constateert bij uw kind wordt in overleg met kantoor een inschatting gemaakt of uw kind kan blijven. Vanzelfsprekend wordt u hierover geïnformeerd;
- Gebruik van eigen hulpmiddelen of door u bij een andere organisatie gehuurde/geleende hulpmiddelen geschiedt op uw eigen risico en rekening. U bent zelf verantwoordelijk voor periodiek onderhoud van de betreffende hulpmiddelen. Geadviseerd wordt om een onderhoudscontract af te sluiten. Bij geen of slecht onderhoud kan de zorgverlener weigeren gebruik te maken van het hulpmiddel.
- U meldt ons zo snel mogelijk als u schade aan eigendommen van uw kind constateert die mogelijk door ons is veroorzaakt;
- U en uw kind onthouden zich van gedrag dat schadelijk is voor onze instelling, de gezondheid of het welzijn van andere cliënten en onze medewerkers;
- U en uw kind mogen zonder onze toestemming geen beeldopnamen maken van andere cliënten en 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 en uw kind mogen niet zonder onze toestemming geluidsopnamen van een gesprek met een van onze medewerkers openbaar maken.

5. Zorgplan

Wat is een zorgplan en hoe komt het tot stand?

In het zorgplan worden bij de start van onze zorg- en dienstverlening de afspraken over de uitvoering van de zorg- en dienstverlening en de uitkomsten van de zorgplanbespreking schriftelijk vastgelegd. Het

Algemene Voorwaarden Villa Vivre

zorgplan is daarmee een onderdeel van de Zorgovereenkomst dat helemaal op uw kind is toegeschreven. Het zorgplan wordt regelmatig geëvalueerd en geactualiseerd. In het zorgplan sluiten wij zoveel mogelijk aan bij uw wensen en mogelijkheden en die van uw kind.

Welke eisen worden gesteld aan het zorgplan?

In het zorgplan staan ten minste:

- ondersteuningsvragen, zorgvragen en verpleegkundige diagnoses;
- gedelegeerde werkzaamheden en opdrachten van andere disciplines;
- interventies en andere behandelingen (aard, omvang, plaats en duur);
- beoogde resultaten/doelen;
- de termijn waarbinnen een resultaat/doel behaald moet zijn;
- hoe nagegaan wordt of het resultaat/doel is behaald;
- wie (naam en functie) (de onderdelen) van het zorgplan uitvoert;
- of er sprake is van zorgverlening door ouder(s)/vertegenwoordiger(s) aanvullend op de door ons verleende zorg en welke afspraken hierover zijn gemaakt met de ouder(s)/vertegenwoordiger(s);
- (indien van toepassing) wie bij overdracht de nazorg regelt.

Wat gebeurt er tijdens de zorgplanbespreking?

Tijdens de zorgplanbespreking evalueren wij met u en uw kind het zorgplan en bespreken wij hoe de zorg- en dienstverlening verloopt en of er aanpassingen nodig zijn. Wij bespreken dan bovendien:

- hoe uw kind graag wil leven en welke ondersteuning u van ons zou willen ontvangen;
- de gezondheidstoestand van uw kind, de prognose en de daarmee samenhangende risico's voor de gezondheid en het welzijn van uw kind;
- de doelen van de zorgverlening voor een bepaalde periode en hoe wij die met uw kind zullen proberen te bereiken;
- de medische behandelingen, als die nodig zijn;
- de zorgverleners die voor de verschillende onderdelen van de zorgverlening verantwoordelijk zijn, de wijze waarop afstemming tussen die zorgverleners plaatsvindt en wie uw aanspreekpunt is;
- welke familieleden of anderen bij de zorg- en dienstverlening worden betrokken of van ons informatie krijgen over de zorgverlening en hoe wij dat zullen doen;
- hoe vaak en waarom het zorgplan met u en uw kind zal worden besproken en aangepast als dat vaker is dan twee keer per jaar.

Hoe vaak wordt het zorgplan aangepast?

Binnen uiterlijk zes weken na aanvang van de Zorgovereenkomst wordt het zorgplan opgesteld. Vervolgens wordt het zorgplan regelmatig geëvalueerd.

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.

Na een evaluatie zullen wij er steeds binnen uiterlijk vier weken voor zorgen dat de uitkomsten in het zorgplan worden opgenomen.

U kunt het zorgplan doorlezen en eventuele toevoegingen of wijzigingen doorgeven.

Het zorgplan wordt ten minste ieder half jaar besproken en indien nodig aangepast. Vanzelfsprekend kan het zorgplan ook tussentijds worden aangepast indien de zorgsituatie wijzigt.

Per 1 oktober 2018 vervalt de verplichting tot het ondertekenen van het zorgplan bij iedere wijziging. U tekent enkel de eerste versie van het zorgplan.

Algemene Voorwaarden Villa Vivre

Moet u het eens zijn met het zorgplan?

Wij proberen overeenstemming met u en uw kind te bereiken over het zorgplan. Als dat toch niet lukt of als u geen toestemming geeft voor (delen van) onze zorg- en/of dienstverlening, wordt dat in het zorgplan vermeld. Die onderdelen worden niet uitgevoerd, tenzij dat noodzakelijk is om gevaar voor uw kind of anderen af te wenden.

Wat als u niet kunt of wilt overleggen over het zorgplan?

Als u geen overleg met ons wilt of kunt hebben over de zorg- en dienstverlening, dan wordt dat in het zorgplan vermeld. Wij houden dan bij het vastleggen, de evaluatie of actualisering van het zorgplan zoveel mogelijk rekening met wat wij denken dat u voor uw kind wilt en kunt gezien uw mogelijkheden en beperkingen.

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

Als wij de zorg- en dienstverlening niet volgens het zorgplan kunnen uitvoeren, laten wij u dat zo snel mogelijk weten en gaan wij hierover met u in gesprek. Wij wijzen u op de mogelijkheid hierover een klacht in te dienen en zullen ons best doen de zorg- en dienstverlening alsnog volgens het zorgplan uit te voeren. Slagen wij daar niet in, dan kunt u de overeenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 14 dagen.

Afmelding van ingeroosterde afspraken geeft u uiterlijk 36 uur van tevoren aan ons door, ook als dit moment buiten kantoortijden valt.

Voor zorgverlening vanuit het SVT team geldt een annuleringstermijn van 24 uur voor aanvang van het zorgmoment, waarbij de annulering aan het SVT team of via kantoor kan worden doorgegeven.

Indien zorgafspraken niet tijdig zijn afgemeld worden deze in rekening gebracht.

Uitsluitend voor spoedopnames in het ziekenhuis maken wij een uitzondering hierop, waarbij afmelden wel noodzakelijk blijft.

6. Persoonsgegevens en privacy

Is er een zorgdossier?

De wet verplicht ons om een zorgdossier bij te houden in verband met de goede zorgverlening aan uw kind. In het zorgdossier bewaren wij gegevens over uw kind en u die van belang zijn voor het uitvoeren van de zorgverlening en het nakomen van de Zorgovereenkomst. Het zorgplan maakt deel uit van het zorgdossier. Vivre Kinderthuiszorg is verantwoordelijk voor het zorgdossier, dat eigendom is en blijft van Vivre Kinderthuiszorg.

Waarvoor wordt het 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.

Anderen zijn niet:

- Degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de zorgverlening of behandeling als dat noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden;
- U als (wettelijke) vertegenwoordiger(s), voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van uw taak.

Wij gebruiken het zorgdossier bij de zorguitvoering uitsluitend voor zover dat nodig is, zoals voor:

- De goede zorgverlening en behandeling aan uw kind;
- Kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering van de zorgverlening;
- De financiële afwikkeling en controle;

Algemene Voorwaarden Villa Vivre

- Intercollegiale toetsing;
- Intervisie en supervisie;
- Calamiteiten- en incidentenonderzoek.

Kunt u een verzoek doen tot het vernietigen van zorgdossiergegevens van u en uw kind?

Als u een vernietigingsverzoek schriftelijk doet, dan vernietigen wij het zorgdossier van uw kind. Wij vernietigen het zorgdossier echter niet als het bewaren van aanmerkelijk belang is voor iemand anders dan uw kind of u als ouder(s)/vertegenwoordiger(s). Het moet dan gaan om een concreet, actueel belang. Wij vernietigen het zorgdossier ook niet als dat niet mag op grond van de wet.

Binnen een maand nadat u ons gevraagd heeft om het dossier te vernietigen laten wij u schriftelijk weten of wij dat gedaan hebben. Deze termijn kunnen wij zo nodig met 2 maanden verlengen. Als wij uw verzoek om het zorgdossier te vernietigen afwijzen, vermelden wij de reden daarvan in onze schriftelijke reactie op uw verzoek. Zolang uw kind bij ons in zorg is kunnen wij niet zonder zorgdossier werken. Wel kunnen we op uw verzoek onderdelen daaruit corrigeren of verwijderen wanneer deze niet juist of niet relevant zijn of wanneer u er bezwaar tegen heeft. U kunt daartoe een verzoek doen. Wij zullen dit verzoek met u bespreken en aangeven of en hoe het uitgevoerd kan worden.

Welke regels gelden er voor het bijhouden en bewaren van een zorgdossier?

Wij houden ons bij het bijhouden en bewaren van het zorgdossier aan de geldende wet- en regelgeving. Dat betekent het volgende:

- Voor gegevens uit het zorgdossier geldt een bewaartermijn van vijftien jaar, of zoveel langer als redelijkerwijs nodig is;
- Wij kunnen zonder uw toestemming persoonsgegevens van u en/of uw kind verwerken over intern gemelde incidenten als dat noodzakelijk is voor het onderzoek van het incident. Wij handelen conform wet- en regelgeving met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens van u en/of uw kind.

Kunt u het zorgdossier van uw kind inzien en een kopie krijgen?

U kunt het zorgdossier inzien en een kopie krijgen. Er wordt geen inzage in, of afschrift van een deel van het dossier verleend als de persoonlijke levenssfeer van een ander daardoor wordt geschaad, en dat belang boven het belang van inzage moet prevaleren. Dit betreft een uitzonderingssituatie.

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

Ook na beëindiging van de Zorgovereenkomst 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, tenzij er sprake is van de uitzonderingssituatie zoals beschreven onder: 'Kunt u het zorgdossier inzien en een kopie krijgen?'

Mag u als nabestaanden het zorgdossier inzien?

Als uw kind overlijdt, geven wij u als ouder(s)/vertegenwoordiger(s) op uw verzoek inzage in het zorgdossier. Wij baseren ons hierbij op de daarvoor geldende richtlijnen van de KNMG.

Hoe gaan wij om met wetenschappelijk onderzoek en onderwijs?

Als wij (het dossier van) u en/of uw kind willen betrekken bij wetenschappelijk onderzoek of onderwijs, dan informeren wij u over het doel van het wetenschappelijk onderzoek of onderwijs en over de mogelijke risico's van medewerking daaraan. Alleen als u daarvoor uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven, mogen wij u en/of uw kind bij wetenschappelijk onderzoek of onderwijs betrekken dan wel de gegevens van u en/of uw kind gebruiken of ter beschikking stellen.

Algemene Voorwaarden Villa Vivre

Als het vragen van uitdrukkelijke toestemming onmogelijk blijkt of een onevenredige inspanning kost kan de gegevensverwerking met het oog op wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden uitgevoerd als:

- het onderzoek een algemeen belang dient en
- bij de uitvoering is voorzien in zodanig waarborgen dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene niet onevenredig wordt geschaad. Wij kunnen ook volledig anoniem en niet meer tot u te herleiden gegevens gebruiken of verstrekken, zonder uw toestemming.

Hoe gaan wij om met beeldmateriaal voor voorlichting over onze organisatie?

Voor onze brochures of website worden soms foto's of ander beeldmateriaal gemaakt. Als wij gebruik willen maken van foto's of video's waarin u of uw kind voorkomt, zullen wij daarvoor altijd eerst afzonderlijk uitdrukkelijk toestemming aan u vragen.

Mogen wij overleggen met de behandelend arts(en) en apotheker(s)?

Om goede zorgverlening te kunnen bieden is het noodzakelijk dat wij in specifieke situaties contact kunnen en mogen opnemen met de behandelend arts(en) en betrokken disciplines van uw kind indien dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Zorgovereenkomst. Daarnaast kan het noodzakelijk zijn dat wij medische gegevens en uitvoeringsverzoeken kunnen opvragen bij de behandelaar(s). Tevens kan het opvragen van de medicatiegegevens bij de aangesloten apotheek noodzakelijk zijn om zorg te kunnen leveren.

Door ondertekening van de Zorgovereenkomst wordt hiervoor toestemming verleend.

Mogen wij handelen zonder uw toestemming?

In principe handelen wij alleen nadat u toestemming heeft gegeven hiervoor. Indien door een spoedeisende situatie geen overleg met u mogelijk is en direct handelen noodzakelijk is, mogen wij handelen zonder toestemming van u.

Hiervan wordt afgeweken indien er een verklaring van 'beperkt handelen' bekend is bij ons. Deze verklaring dient opgesteld te zijn in overleg met de behandelend arts en ondertekend te zijn door zowel de arts als door u. De verklaring dient in het zorgdossier van Villa Vivre te zijn opgenomen.

Hoe gaan wij om met gedrags- en beroepsregels en het beroepsgeheim?

Wij dragen ervoor zorg dat onze medewerkers zich bij de uitvoering van de Zorgovereenkomst zullen houden aan gedrags- en beroepsregels die voor de betreffende beroepsgroep zijn vastgesteld.

Wij instrueren onze medewerkers over hun beroepsgeheim. Alle informatie die hen tijdens de werkzaamheden ter oren komt, is gebonden aan zwijgplicht. Enkel in geval van ernstig gevaar voor personen worden wij van deze geheimhoudingsplicht ontheven. Indien dit mogelijk is treden wij in overleg met u alvorens de gevarentoestand mede te delen aan degene wiens persoon wordt bedreigd en/of aan de bevoegde autoriteit.

Wie kunnen bij een medische handeling aanwezig zijn?

Als wij een medische handeling uitvoeren zorgen wij ervoor dat dit buiten het zicht en gehoor van anderen gebeurt. Anderen zijn niet:

- de zorgverlener die de handeling verricht en degenen van wie de medewerking bij de uitvoering van de handeling noodzakelijk is;
- u als ouder(s)/vertegenwoordiger(s), tenzij de zorgverlener vindt dat de aanwezigheid van de vertegenwoordiger niet past bij goede zorgverlening.

Wanneer wij van plan zijn om bij een medische handeling of een gesprek een stagiaire aanwezig te laten zijn, dan vragen wij u daarvoor voorafgaand toestemming.

Algemene Voorwaarden Villa Vivre

7. Betalingsvoorwaarden

Moet u betalen voor de zorg- en dienstverlening?

U moet ons voor de zorg- en dienstverlening betalen als deze zorg- en dienstverlening niet op grond van de Wet Langdurige Zorg of de Zorgverzekeringswet rechtstreeks door het zorgkantoor of de zorgverzekeraar aan ons wordt betaald.

Hoeveel moet u betalen?

Als u moet betalen voor de zorg- en dienstverlening, informeren wij u voor de aanvang van die zorg- en dienstverlening over onze prijzen. Deze staan vermeld in de Tarievenlijst, welke als bijlage bij de Zorgovereenkomst wordt verstrekt.

Bij een geldige zorgindicatie zijn onze tarieven BTW vrijgesteld.

Hoeveel uur wordt in rekening gebracht voor opstarten zorg, Advies, Informatie en Voorlichting (AIV) en Indicering?

Als er sprake is van een zorgvraag en/of zorgverlening door Villa Vivre kan de indicatiestelling en advisering, zorgcoördinatie en AIV in rekening worden gebracht middels een factuur, hetzij aan de ZVW/WLZ/Jeugdwet, hetzij middels een factuur aan de PGB houder.

AIV/verpleegkundige zorgcoördinatie

<i>Intake/ zorg uitvraag op locatie</i>	<i>4 uur</i>
<i>Opstellen zorgplan</i>	<i>4 uur</i>
<i>Indicatiestelling</i>	<i>2 uur</i>
<i>Herindicatiestelling, cliënt niet in zorg</i>	<i>10 uur (incl. reistijd)</i>
<i>Herindicatiestelling/evaluatie, cliënt in zorg</i>	<i>6 uur (incl. reistijd)</i>
<i>MDO/cliënt overleg en verslaglegging</i>	<i>4-8 uur (afh. van zorgvraag)</i>
<i>Overig overleg</i>	<i>1 uur</i>
<i>Cliënt gebonden scholing</i>	<i>2 uur</i>

De tijd die voor de zorgcoördinatie van uw kind nodig is vanwege de kwaliteitskaders die er aan zorg worden gesteld wordt in rekening gebracht conform bovenstaande tabel. U vindt deze uren als AIV op de factuur terug.

Minimaal tweemaal per jaar wordt geëvalueerd of zorgplan en indicatie nog passend zijn. Hiervoor wordt minimaal 6 uur per keer berekend, afhankelijk van de werkzaamheden die nodig zijn.

Indien een cliënt niet overgaat tot het daadwerkelijk afnemen van zorg bij Villa Vivre zullen wij bovenstaande uren middels een factuur aan u declareren, waarbij een betalingstermijn van 30 dagen geldt.

De kosten worden berekend conform de actuele tarieven.

Moet u ook betalen voor vervoer?

Vervoer van uw kind door de zorgverlener in een auto van de zorgverlener of van u maakt standaard geen deel uit van de Zorgovereenkomst. In geval van een noodsituatie is dit wel toegestaan indien er geen andere oplossing mogelijk is. Voor alle overige situaties dient u vooraf het formulier "cliëntenvervoer" te ondertekenen.

Bij vervoer van uw kind op uw eigen verzoek moet u de kosten hiervoor zelf vergoeden middels een aparte factuur, waarbij de medewerker voor 'inzittenden' verzekerd is conform de eigen autoverzekering.

De kosten bedragen € 0,27 per km conform www.routenet.nl.

Indien de zorg- en/of dienstverlening op een andere locatie dan het huisadres van uw kind plaatsvindt, worden de extra gereden kilometerkosten aan u doorberekend. Extra reistijd van de betrokken zorgverlener zal worden berekend als werktijd.

Algemene Voorwaarden Villa Vivre

Op welk moment moet u betalen?

Wij sturen u voor de zorg- en dienstverlening waarvoor u zelf moet betalen een duidelijke en gespecificeerde factuur die u binnen 30 dagen moet betalen.

Wat gebeurt er als u niet betaalt?

Na het verstrijken van de termijn van 30 dagen sturen wij u een betalingsherinnering en krijgt u van ons de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen.

Als daarna nog niet is betaald, mogen wij u rente berekenen en buitengerechtelijke incassokosten bij u in rekening brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente. De buitengerechtelijke incassokosten worden berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

Kunnen wij de prijzen van de zorg- en dienstverlening aanpassen?

Wij kunnen elk jaar de prijzen van de zorg- en dienstverlening aanpassen aan in ieder geval de loon- en prijsontwikkelingen ('indexeren') en wettelijke tarieven.

8. Informatieverstrekking

Welke informatie krijgt u?

Wij informeren u in ieder geval tijdens de zorgplanbespreking over alle onderwerpen die hiervoor zijn opgesomd (zie 3. Zorgplan: Wat gebeurt er tijdens de zorgplanbespreking?). Wij zullen ons best doen om er voor te zorgen dat u voldoende geïnformeerd blijft over alles wat voor u en uw kind van belang is voor de uitvoering van de Zorgovereenkomst.

Verder geven wij op onze website en/of in folders informatie over:

- algemene zaken die bij ons spelen en die voor de zorg- en dienstverlening belangrijk zijn;
- welke zorg- en dienstverlening wij bieden;
- hoe u een nieuwe indicatie/verwijzing/machtiging kan krijgen voor uw kind en of wij daarbij kunnen helpen;
- onze bereikbaarheid bij noodsituaties;
- onze klachtenregeling;
- ons privacyreglement;
- onze cliëntenraad (indien aanwezig).

Hoe geven wij informatie?

Elke keer als wij u informatie geven, proberen wij dit te doen op een voor u geschikt niveau en geschikte vorm. Wij gaan na of u de informatie heeft begrepen en of u nog vragen heeft.

Welke informatie krijgen wij van u?

Voor de aanvang van de zorg:

- geeft u ons uw naam en bereikbaarheidsgegevens en eventueel de naam en bereikbaarheidsgegevens van een andere contactpersoon;
- moet u zichzelf en uw kind bij het ondertekenen van de Zorgovereenkomst legitimeren met een wettelijk erkend en geldig legitimatiebewijs;
- geeft u ons naar beste weten alle informatie die van belang kan zijn voor de zorg- en dienstverlening.

Ook als uw kind zorg ontvangt van een andere zorgaanbieder, informeert u ons daarover.

Algemene Voorwaarden Villa Vivre

9. Aansprakelijkheid

Wie is waarvoor aansprakelijk?

In geval van schade zijn wij alleen gehouden tot vergoeding hiervan als de schade veroorzaakt is door een in de zorg betrokken medewerker en wij tegen die schade zijn verzekerd.

Indien de zorg- en/of dienstverlening door ons mocht leiden tot aansprakelijkheid, is deze beperkt tot letselschade en/of zaakschade met een maximum van het factuurbedrag van de geleverde dienst, dan wel de dekking zoals deze door de verzekeringspolis is afgegeven per gebeurtenis, waarbij een reeks van gebeurtenissen geldt als een gebeurtenis. Zaakschade betreft schade aan eigendom(men) en/of bezit(tingen) van u en/of uw kind. Per gebeurtenis geldt een eigen risico voor u van € 50,-.

Aansprakelijkheid voor indirecte en/of gevolgschade wordt onder alle omstandigheden uitgesloten. Aansprakelijkheid voor schade als gevolg van staking, uitsluiting, brand, oproer, oorlog en/of oorlogsdreiging, terrorisme en/of terrorismedreiging, kwaadwillige besmetting en/of preventieve maatregelen, handelingen en/of gedragingen ter voorbereiding van oorlog, openbare onrust, natuur en/of kernrampen, verkeer- en transportstoringen wordt onder alle omstandigheden uitgesloten. Schade veroorzaakt door gebrekkige materialen, hulpmiddelen, (medische)apparatuur en dergelijke welke door u ter beschikking zijn gesteld valt buiten onze aansprakelijkheid.

10. Klachten en geschillen

Wat kunt u doen met een klacht over ons?

Wij hebben een klachtenregeling die u kunt raadplegen op onze website www.villa-vivre.nl. Daarin staat waar u uw klacht kunt indienen en hoe uw klacht bij ons wordt behandeld. Als u dat wilt kunt u deze regeling ook van ons op papier krijgen.

Wij hebben een functionaris aangesteld die u helpt om samen met ons een oplossing te vinden als u niet tevreden bent over ons. Deze functionaris is gratis voor u en kan u ook adviseren over verschillende andere instanties waar u terecht kunt met uw klacht.

Valt schade ook onder de klachtenregeling?

Schade aan uw eigendommen of bezittingen valt niet onder de klachtenregeling. Hiervoor hebben wij een aparte schaderegeling.

Wat als uw klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld?

Als een klacht niet naar uw tevredenheid is afgehandeld, kunt u een geschil aanhangig maken; zie hierna.

Welke procedure geldt er bij een geschil?

Een geschil kunt u voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg Algemeen volgens het reglement van de Geschillencommissie Zorg, te vinden op:

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/zorgcommissies/zorg-algemeen/>

Een geschil wordt in principe afgedaan door de Geschillencommissie en alleen in uitzonderingssituaties kan het geschil daarna nog aan de rechter worden voorgelegd.

Geldt er een termijn voor het aanhangig maken van een geschil?

U moet binnen 12 maanden na de datum waarop u de klacht bij ons indiende, het geschil indienen bij de Geschillencommissie Zorg Algemeen.

Algemene Voorwaarden Villa Vivre

Gelden er voorwaarden voor het aanhangig maken van een geschil?

U moet uw klacht eerst bij ons hebben ingediend. Is de klacht niet naar tevredenheid opgelost of de klacht niet binnen de termijn (6 weken, eventueel te verlengen tot 10 weken) behandeld, dan kunt u het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie.

Moet u een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie?

U kunt ook naar de rechter gaan. Als het geschil gaat over handelen of nalaten van een BIG-geregistreeerde zorgverlener kunt u ook naar de tuchtrechter gaan. Als u echter voor de Geschilleninstantie kiest, zijn wij aan die keuze gebonden.

Kunnen wij een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie?

Ook wij kunnen een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie. Daarvoor hebben wij wel uw instemming nodig.

Kunnen geschillen over alle onderwerpen worden voorgelegd aan de Geschillencommissie?

Geschillen over aansprakelijkheid voor schade die een financieel belang van EUR 25.000 te boven gaan, worden niet behandeld door de Geschilleninstantie.

11. Einde van de Zorgovereenkomst

Wanneer eindigt de Zorgovereenkomst?

De Zorgovereenkomst eindigt:

- Als de periode waarvoor wij de overeenkomst hebben gesloten is verstreken;
- bij wederzijds goedvinden;
- na een eenzijdige opzegging van de Zorgovereenkomst door ons in de situaties opgesomd in en met inachtneming van het bepaalde onder 'Wanneer kunnen wij de Zorgovereenkomst opzeggen?';
- op het moment dat uw kind buiten ons werkgebied gaat wonen;
- als de zorgverzekeraar, het zorgkantoor of de gemeente ons niet meer betaalt voor de zorgverlening aan uw kind en u zelf ook niet bereid bent voor de zorgverlening te betalen;
- ingeval van ontbinding door de rechter;
- bij overlijden uw kind.

Wanneer kunnen wij de Zorgovereenkomst opzeggen?

De Zorgovereenkomst kan door ons worden opgezegd met een e-mail of brief en met inachtneming van een redelijke opzegtermijn als:

- wij de zorg die uw kind 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);
- het indicatiebesluit/-stelling, de machtiging of de verwijzing van uw behandelend specialist niet meer geldig is. Indien de indicatiestelling eindigt, worden tijdig de mogelijkheden tot herindicatie besproken;
- de zorg niet langer nodig is. Dan kan eerder worden beëindigd dan de indicatie/machtiging/verwijzing aangeeft. Als u denkt dat zorg nog steeds nodig is, mag u voor eigen rekening een second opinion vragen en moet u dat doen binnen de hierboven genoemde opzegtermijn;
- u en/of uw kind de verplichtingen uit de Zorgovereenkomst niet nakomt of zich zodanig gedraagt dat het voor ons niet (meer) mogelijk is om goede zorg- en dienstverlening te verlenen;
- er andere gewichtige redenen zijn voor de opzegging die wij met u hebben besproken.

Algemene Voorwaarden Villa Vivre

Indien de indicatiestelling wijzigt van financieringsvorm (van PGB naar ZIN of andersom) dient een nieuwe Zorgovereenkomst te worden opgesteld en ondertekend.

Wat gebeurt er als wij de Zorgovereenkomst opzeggen?

- Als wij de Zorgovereenkomst opzeggen om één (of meer) van de redenen als hiervóór vermeld onder: ‘Wanneer kunnen wij de Zorgovereenkomst 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 van uw kind;
- Alleen met uw uitdrukkelijke toestemming geven wij informatie over uw kind 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 Zorgovereenkomst en de reden(en) daarvan.

Kunt u de Zorgovereenkomst opzeggen?

U kunt de Zorgovereenkomst op elk moment opzeggen. U moet daarbij een opzegtermijn van 14 dagen in acht nemen. U moet de opzegging met een e-mail of brief sturen naar info@vivrekinderthuiszorg.nl of naar Vivre Kinderthuiszorg, Parallelweg 6-01, 5051 HG Goirle.

Kunt u de Zorgovereenkomst opzeggen als de prijzen wijzigen?

Als wij prijzen aanpassen van aanvullende zorg- en dienstverlening die u zelf betaalt of van zorg- en dienstverlening die u uit een PGB betaalt, mag u de Zorgovereenkomst opzeggen met ingang van de datum waarop de hogere prijzen gelden.

12. Aanvullende voorwaarden

Is een indicatiebesluit/beschikking nodig?

Voor zorg- en/of dienstverlening op grond van de ZVW/WLZ/Jeugdwet heeft uw kind vooraf een indicatiebesluit en een beschikking van de zorgverzekeraar, het zorgkantoor, het CIZ of de gemeente nodig. Villa Vivre kan u ondersteunen in het aanvragen hiervan en verzorgt zelf de indicatiestelling voor zorgverlening op grond van de ZVW.

Wat is het beleid van Villa Vivre met betrekking tot ongewenste omgangsvormen?

Het beleid van Villa Vivre is erop gericht om de medewerkers een veilige werkomgeving te garanderen. Seksuele intimidatie, agressie of geweld tegen een zorgverlener kan aanleiding zijn om de zorg- en dienstverlening niet aan te vangen, (tijdelijk) stop te zetten of te herzien. Indien wettelijk verplicht of wanneer dit noodzakelijk wordt geacht, wordt van incidenten melding gemaakt bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) en/of aangifte gedaan bij de politie. Na een incident vindt altijd een gesprek plaats over de voortgang van de zorgverlening.

Wanneer kan Villa Vivre de zorg- en dienstverlening weigeren?

Het niet naleven van de voorwaarden zoals uitgewerkt onder ‘Aanvullende Voorwaarden’ door de cliënt en/of ouder(s)/vertegenwoordiger(s) of overige gezinsleden kan ertoe leiden dat Villa Vivre de zorg- en dienstverlening weigert aan te vangen, voortijdig beëindigt of in omvang verlaagt (als verdere uitvoering in redelijkheid niet van Villa Vivre kan worden gevraagd).

Hanteert Villa Vivre de meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling?

Villa Vivre hanteert de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. De Inspectie voor de Gezondheidszorg controleert of zorgorganisaties een meldcode hebben en of zij het gebruik en de



Algemene Voorwaarden Villa Vivre

kennis daarvan bevorderen. Het doel van de verplichte meldcode is dat instellingen vaker, sneller en adequater ingrijpen bij vermoedens van huiselijk geweld en kindermishandeling.