

Algemene voorwaarden

Professionele Alarmopvolging door BrabantZorg

1. Algemeen

- 1.1. BrabantZorg is de aanbieder van professionele alarmopvolging na een oproep via het alarmsysteem.
- 1.2. BrabantZorg werkt alleen samen met samenwerkingspartner Altide (NAAST) die de dienst personenalarmering en de daarbij horende apparatuur levert.
- 1.3. De dienst alarmopvolging is persoonsgebonden en niet overdraagbaar.

2. Aan- en afmelding voor professionele alarmopvolging

- 2.1. Een cliënt kan zich bij Altide (NAAST) aanmelden voor professionele alarmopvolging van BrabantZorg door de gevraagde gegevens via een digitaal aanmeldformulier dat beschikbaar is op de website van BrabantZorg is, aan Altide (NAAST) beschikbaar te stellen.
- 2.2. Een aanmelding is geaccepteerd als BrabantZorg de aanmelding voor professionele opvolging heeft bevestigd aan Altide (NAAST). Pas na deze bevestiging zal BrabantZorg de beoogde diensten leveren. Enkel wanneer een cliënt al thuiszorg ontvangt van BrabantZorg kunnen zij professionele alarmopvolging van BrabantZorg ontvangen.
- 2.3. Indien de cliënt de dienst personenalarmering bij samenwerkingspartner Altide (NAAST) opzegt, stopt ook automatisch de dienstverlening voor professionele alarmopvolging.
- 2.4. Om in aanmerking te komen voor professionele alarmopvolging dient de cliënt in het bezit te zijn van een geldige indicatie ZVW of WLZ. BrabantZorg levert geen professionele alarmopvolging op basis van een PGB.
- 2.5. Indien de cliënt geen indicatie heeft dan is het niet mogelijk om gebruik te maken van professionele alarmopvolging. De cliënt kan naast professionele alarmopvolging door BrabantZorg ook kiezen voor sociale alarmopvolging bij bijvoorbeeld Altide (NAAST).
- 2.6. BrabantZorg biedt geen professionele alarmopvolging aan cliënten die bij een andere zorgorganisatie thuiszorg voor verzorging en/of verpleging ontvangen.
- 2.7. Indien de cliënt een huisgenoot heeft die ook professionele alarmopvolging wil (bijvoorbeeld een echtpaar dat gebruik maakt van dezelfde alarmeringsapparatuur en allebei een eigen alarmeringsknop heeft), dan dient deze huisgenoot ook een indicatie ZVW of WLZ te hebben, en thuiszorg te ontvangen van BrabantZorg.

3. Professionele alarmopvolging

3.1. Bij een acute noodzaak tot zorg kan gebruik worden gemaakt van het alarm. De cliënt zal vervolgens in contact komen met de medewerker van de zorgcentrale.

3.2. De zorgcentrale beoordeelt de hulpvraag en schakelt indien nodig professionele hulp in van BrabantZorg of, indien het een acuut noodgeval betreft, (ook) de 112-hulpdiensten (politie, brandweer, ambulance).

3.3. De zorgmedewerker van BrabantZorg zal zich tot het uiterste inspannen om binnen 30 minuten hulp te bieden. Door onvoorziene situaties zoals verkeersproblemen, ongelukken, weersomstandigheden of gelijktijdige alarmsituaties elders, kan de aanrijtijd langer uitvallen dan 30 minuten.

3.4. Professionele alarmopvolging door BrabantZorg wordt in principe alleen verleend bij alarmoproepen waarbij zo snel mogelijk zorg nodig is om te voorkomen dat er een gevaarlijke of levensbedreigende situatie ontstaat. Bijvoorbeeld als de cliënt is gevallen of zich (ernstig) verwond heeft of pijn heeft gedaan. Voor andere zorggerelateerde hulpvragen, verwijzen wij de cliënt naar zijn/haar huisarts of reguliere thuiszorgteam.

3.5. BrabantZorg beschikt over deskundige medewerkers die voldoen aan de gestelde kwalificaties die noodzakelijk zijn om de overeengekomen diensten te leveren.

3.6. Als er alarm wordt gemaakt en de medewerker van de zorgcentrale kan de cliënt niet horen via de spreek-luisterverbinding, zal deze medewerker overgaan tot het inschakelen van de hulpverlener. Dit kan een contactpersoon zijn, of een zorgverlener. Indien acuut noodzakelijk zal daarnaast een daartoe geëigende instantie gewaarschuwd worden (politie, brandweer of ambulance).

3.7. Bij veelvuldig gebruik van personenalarmering zal BrabantZorg in gesprek treden met de cliënt of diens contactpersoon om het gebruik van het alarm te evalueren en eventuele aanbevelingen te doen m.b.t. het gebruik en/of de zorglevering. In het uiterste geval kan de uitkomst van de evaluatie zijn dat de overeenkomst voor zorgopvolging door BrabantZorg wordt ontbonden. De cliënt kan dan desgewenst overstappen op sociale alarmering.

3.8. De cliënt draagt er zorg voor dat er minimaal 1 contactpersoon wordt doorgegeven die door BrabantZorg gebeld kan worden voor overleg.

4. Woningtoegang

- 4.1. Indien de cliënt kiest voor professionele alarmering met zorgopvolging via BrabantZorg, dan dient er voor de medewerkers van BrabantZorg toegang tot de woning van de cliënt gerealiseerd te worden. Deze toegang is noodzakelijk om onze medewerkers bij een alarmmelding of hulpvraag toegang tot de woning van de cliënt te verschaffen. Voor de woningtoegang is de cliënt vanuit kwaliteits- en veiligheidsredenen, verplicht te kiezen voor een sleutelkastje (te koop bij Altide (NAAST)) of een sleutelkastje/digitaal slot te kopen of te huren bij een andere leverancier. Andere manieren van toegang accepteert BrabantZorg niet.
- 4.2. Indien de cliënt in een complex woont met een centrale, afgesloten toegangsdeur, dan dient cliënt de toegang tot het complex te organiseren d.m.v. een toepassing van Altide (NAAST), mits de eigenaar van het complex hieraan mee wil werken. De kosten worden gedragen door BrabantZorg en de cliënt. Van de cliënt kan een eigen bijdrage gevraagd worden met een maximum van €100. Het persoonsalarm kan pas geïnstalleerd worden nadat de toegang is geregeld. Dit betekent dat zonder toegang van zowel de woning als het complex er geen professionele zorgopvolging van BrabantZorg geleverd kan worden.
- 4.3. BrabantZorg neemt nooit sleutels van cliënten in beheer en haalt ook geen sleutels van cliënten op bij een ander adres dan het adres van de cliënt.
- 4.4. De code van de woningtoegang wordt bij installatie gedeeld met de zorgcentrale, zodat zij de code kunnen delen met de zorgmedewerker indien deze wordt ingeschakeld voor hulp.
- 4.5. Indien BrabantZorg op verzoek van de cliënt ook gebruik dient te maken van het sleutelkluisje voor verlening van reguliere zorgmomenten, dan wordt de sleutelcode opgeslagen in het persoonlijke elektronische dossier. Dit is alleen toegankelijk voor de daarvoor bevoegde medewerkers in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- 4.6. De cliënt is zelf verantwoordelijk voor het doorgeven van de toegangscode aan de medewerker van BrabantZorg en het doorgeven van wijzigingen van de code.
- 4.7. BrabantZorg is niet aansprakelijk indien de toegangscode niet bekend is bij BrabantZorg of de zorgcentrale bijvoorbeeld omdat deze gewijzigd is of niet meer functioneert.
- 4.8. De cliënt is zelf verantwoordelijk voor het aanwezig zijn van de sleutel(s) in het sleutelkluisje.

5. Aansprakelijkheid

5.1. BrabantZorg is niet aansprakelijk voor:

5.1.1. De aansluiting, werking en storingen van de alarmeringsapparatuur.

5.1.2. Het niet tijdig aanwezig zijn van gewaarschuwde personen, hulpverleners of instanties als gevolg van onvoorziene omstandigheden (verkeersproblemen, ongelukken, weersomstandigheden e.d.).

5.1.3. Schade als gevolg van de handelswijze van de ingeschakelde hulpverlener(s) na een gemelde alarmoproep.

5.1.4. Schade die kan ontstaan indien na een gemelde noodsituatie de toegang tot de woning moet worden geforceerd door hulpdiensten.

5.2. De cliënt is verantwoordelijk voor het actueel houden van zijn of haar gegevens. Wijzigingen dienen aan Altide (NAAST) doorgegeven te worden.

5.3. De cliënt kan alleen aanspraak maken op de zorgverlening als er aan deze algemene voorwaarden en de betalingsverplichtingen wordt voldaan.

6. Financieel

6.1. BrabantZorg is bevoegd de professionele alarmopvolging per direct op te zeggen indien het verlenen van zorg- en hulpverlening structureel wordt belemmerd. De cliënt wordt daarvan schriftelijk op de hoogte gesteld.

6.2. Indien cliënt in het bezit is van een WLZ indicatie dan is BrabantZorg verantwoordelijk voor de vergoeding van de apparatuur voor professionele personenalarmering.

7. Privacy en uitwisselen persoonsgegevens

7.1. Wij verwerken uw persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

7.2. Noodzakelijke cliënt gerelateerde gegevens kunnen worden uitgewisseld aan hulp- en dienstverleners om een adequate dienstverlening te kunnen realiseren.

8. Wijziging Algemene Voorwaarden Professionele alarmopvolging

8.1. BrabantZorg heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen. De gewijzigde algemene voorwaarden zijn voor de cliënt, dertig dagen nadat de cliënt daarvan op de hoogte is gesteld, bindend.

8.2. Alleen de meest recente versie van de Algemene Voorwaarden Professionele Alarmopvolging zijn van toepassing. Deze kunnen worden gedownload via www.brabantzorg.eu