

Algemene Voorwaarden Professionele Alarmopvolging door Stichting Thuiszorg Helpende Hand

1. Algemeen

- 1.1. Stichting Thuiszorg Helpende Hand is de aanbieder van professionele alarmopvolging na een oproep via het alarmsysteem.
- 1.2. Stichting Thuiszorg Helpende Hand werkt samen met samenwerkingspartner FocusCura die de dienst personenalarmering levert.
- 1.3. De professionele alarmopvolging is persoonsgebonden en niet overdraagbaar.
- 1.4. Op de dienstverlening van Stichting Thuiszorg Helpende Hand is een klachtenregeling van toepassing. Bij klachten kan de klant contact opnemen met de klachtenfunctionaris van Stichting Thuiszorg Helpende Hand. De klachtenregeling en de contactgegevens van de klachtenfunctionaris zijn te vinden op de website <https://thuiszorghh.nl> of op te vragen op ons kantoor via telefoonnummer 077-3071170.
- 1.5. Thuiszorg Helpende Hand biedt uitsluitend professionele alarmopvolging:
 - 1.5.1. aan klanten die van Thuiszorg Helpende Hand wijkverpleging ontvangen
 - 1.5.2. en die de dienst personenalarmering afnemen van FocusCura.
- 1.6. Wanneer niet langer aan de voorwaarden van 1.5 wordt voldaan, wordt de professionele alarmopvolging beëindigd. Zie artikel 8.

2. Aan- en afmelding voor professionele alarmopvolging

- 2.1. Een klant kan zich bij FocusCura aanmelden voor professionele alarmopvolging van Stichting Thuiszorg Helpende Hand door de gevraagde gegevens via een (digitaal) aanmeldformulier aan FocusCura beschikbaar te stellen.
- 2.2. Een aanmelding is geaccepteerd als Stichting Thuiszorg Helpende Hand de aanmelding voor professionele opvolging heeft bevestigd aan FocusCura. Pas na deze bevestiging zal Stichting Thuiszorg Helpende Hand de beoogde diensten leveren.

3. Professionele alarmopvolging

- 3.1. Bij een acute noodsituatie kan gebruik worden gemaakt van het alarm. De klant zal vervolgens in contact komen met de medewerker van de zorgcentrale.
- 3.2. De zorgcentrale beoordeelt de hulpvraag en schakelt indien het een acuut noodgeval betreft de benodigde professionele hulpverlening van Stichting Thuiszorg Helpende Hand in.
- 3.3. De zorgmedewerker van Stichting Thuiszorg Helpende Hand 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 Stichting Thuiszorg Helpende Hand wordt alleen verleend bij acute onvoorziene situaties waar zo snel mogelijk zorg nodig is om te voorkomen dat er een gevaarlijke of levensbedreigende situatie ontstaat, bijv. als de cliënt gevallen is, zich ernstig verwond of pijn gedaan heeft. Voor andere zorg gerelateerde hulpvragen, verwijzen wij de klant naar zijn/haar huisarts of reguliere thuiszorg team, indien van toepassing.
- 3.5. Stichting Thuiszorg Helpende Hand 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 geslagen en de medewerker van de zorgcentrale kan de klant niet horen via de spreek-luisterverbinding zullen zij over gaan tot het inschakelen van de hulpverlener. Dit kan een contactpersoon zijn, of een zorgverlener.

- 3.7. Indien acuut noodzakelijk zal daarnaast een daartoe geëigende instantie gewaarschuwd worden (politie, brandweer of ambulance).
- 3.8. Bij veelvuldig onterecht gebruik van personenalarmering waardoor er onterecht professionele alarmopvolging door Stichting Thuiszorg Helpende Hand is ingezet, kunnen de kosten die hiermee samenhangen in rekening worden gebracht bij de klant.
- 3.9. Bij veelvuldig gebruik van personenalarmering kan Stichting Thuiszorg Helpende Hand in gesprek treden met de klant of diens contactpersoon om het alarmgebruik te evalueren, eventuele aanbevelingen te doen m.b.t. het gebruik en/of de zorglevering.
- 3.10. De klant draagt er zorg voor dat er minimaal 1 contactpersoon wordt doorgegeven bij de aanmelding die gebeld kan worden voor overleg en informatieverstrekking.

4. Woningtoegang

- 4.1. Indien de klant kiest voor professionele alarmering met zorgopvolging via Stichting Thuiszorg Helpende Hand dient er voor de medewerkers van Stichting Thuiszorg Helpende Hand toegang tot de woning van de klant gerealiseerd te worden. Deze verantwoordelijkheid ligt bij de klant. Deze toegang is noodzakelijk om onze medewerkers bij een alarmmelding of hulpvraag toegang tot de woning van de klant te verschaffen.
- 4.2. Indien de klant in een complex woont met een centrale, afgesloten toegangsdeur, is de klant eveneens verantwoordelijk voor het verschaffen van toegang tot het complex.
- 4.3. Stichting Thuiszorg Helpende Hand neemt geen sleutels van klanten in beheer.
- 4.4. Uitgangspunt is dat om de woning (en het complex) te kunnen betreden de klant een sleutelkluisje met cijfercode bij zijn woning dient te bevestigen. De klant kan zelf een sleutelkluisje met cijfercode aanschaffen en ophangen of via FocusCura een sleutelkluisje huren.
- 4.5. De code van het sleutelkluisje wordt bij installatie gedeeld met de zorgcentrale, zodat zij de kunnen delen met de zorgmedewerker indien deze wordt ingeschakeld voor hulp.
- 4.6. De klant is zelf verantwoordelijk voor het doorgeven van de toegangscode aan de medewerker van Stichting Thuiszorg Helpende Hand, indien gewenst
- 4.7. De sleutelcode wordt opgeslagen in uw persoonlijke elektronische dossier en is alleen toegankelijk voor de daarvoor bevoegde medewerkers in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- 4.8. Stichting Thuiszorg Helpende Hand is niet aansprakelijk indien de toegangscode niet bekend is bij Stichting Thuiszorg Helpende Hand of de zorgcentrale, of gewijzigd is of niet meer functioneert.
- 4.9. De klant is zelf verantwoordelijk voor het aanwezig zijn van de sleutel(s) in het sleutelkluisje.
- 4.10. Indien de klant geen sleutelkastje wenst aan te schaffen, en de keuze maakt voor een andere manier om toegang te verlenen, dan zal de klant dit duidelijk moeten melden aan Stichting Thuiszorg Helpende Hand en de zorgcentrale. Als deze keuze wordt goedgekeurd door Stichting Thuiszorg Helpende Hand wordt dit vermeld in het elektronische dossier.
- 4.11. Indien de toegang tot de woning -inclusief de centrale toegangsdeur van het complex- niet door de klant is geregeld, (bijv. omdat er geen sleutelkluisje is geregeld, de sleutel niet in het sleutelkluisje zit, de code niet meer klopt of omdat een andere manier van toegangsverschaffing niet duidelijk door de klant is aangegeven aan Stichting Thuiszorg Helpende Hand) kan de deur worden opengebroken om de medewerker toegang te verlenen, eventueel met hulp van derden, indien dit noodzakelijk is in verband met acute hulpverlening. De schade die hierdoor is ontstaan is voor eigen rekening van de klant.
- 4.12. Stichting Thuiszorg Helpende Hand accepteert geen digitale sleuteloplossingen waar d.m.v. een app de deur geopend kan worden.
- 4.13. Stichting Thuiszorg Helpende Hand accepteert geen onveilige sleuteloplossingen zoals een sleutel onder de deurmat, in een bloempot, e.d.

5. Aansprakelijkheid

- 5.1. Stichting Thuiszorg Helpende Hand 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;
- 5.2. De klant is verantwoordelijk voor het actueel houden van zijn of haar gegevens. Wijzigingen dienen aan FocusCura doorgegeven te worden.
- 5.3. De klant kan aanspraak maken op de zorgverlening als er aan deze algemene voorwaarden en de betalingsverplichtingen wordt voldaan.

6. Financieel

- 6.1. Stichting Thuiszorg Helpende Hand kan de tarieven jaarlijks verhogen op basis van de consumentenprijsindex van het CBS en behoudt zich het recht voor om bij andere kostenstijging, tarieven aan te passen. De klant wordt vooraf over andere tariefswijzigingen dan indexering geïnformeerd.
- 6.2. Stichting Thuiszorg Helpende Hand is bevoegd de professionele alarmopvolging per direct op te zeggen indien het verlenen van zorg- en hulpverlening structureel wordt belemmerd. De klant wordt daarvan schriftelijk op de hoogte gesteld. Het is eventueel mogelijk om de professionele alarmopvolging om te zetten naar sociale alarmopvolging in overleg met FocusCura.

7. Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

- 7.1. Wij verwerken uw persoonsgegevens alleen in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- 7.2. Noodzakelijke klant gerelateerde gegevens kunnen worden uitgewisseld aan hulp- en dienstverleners om een adequate dienstverlening te kunnen realiseren.
- 7.3. Voor meer informatie verwijzen wij u naar de website <https://thuiszorghh.nl>

8. Wijziging Algemene Voorwaarden Professionele alarmopvolging

- 8.1. De overeenkomst gaat in op de datum waarop de ondertekende aanmelding van de cliënt door Stichting Thuiszorg Helpende Hand wordt bevestigd.
- 8.2. De cliënt kant de dienstverlening op ieder moment schriftelijk (via een afmeldformulier) of elektronisch opzeggen bij FocusCura, met inacht nemen van een opzegtermijn van één maand.
- 8.3. De overeenkomst wordt van rechtswege beëindigd op de datum waarop niet langer wordt voldaan aan de voorwaarden genoemd in artikel 1.5.
- 8.4. Stichting Thuiszorg Helpende Hand is bevoegd de professionele alarmopvolging per direct dan wel met een redelijke termijn op te zeggen indien
 - Het verlenen van zorg- en hulpverlening wordt belemmerd door de klant of de in zijn woning bij de zorg- en hulpverlening aanwezige personen of
 - De cliënt zich niet houdt aan deze voorwaarden of
 - De situatie zich voordoet genoemd in artikele 3.8 of
 - Er (andere) redenen zijn waarom het van Stichting Thuiszorg Helpende Hand redelijkerwijs niet gevegd kan worden de dienstverlening voort te zetten.De klant wordt daarvan schriftelijk op de hoogte gesteld.

8.5 In geval van beëindiging of opzegging volgens 8.2, 8.3 of 8.4 is het mogelijk om de professionele alarmopvolging om te zetten naar sociale alarmopvolging (‘alarmering mantelzorg’) in overleg met FocusCura, Hierbij gelden de voorwaarden van FocusCura.

9. Wijziging Algemene Voorwaarden Professionele alarmopvolging

- 9.1. Stichting Thuiszorg Helpende Hand heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen. De gewijzigde algemene voorwaarden zijn voor de klant, dertig dagen nadat de klant daarvan op de hoogte is gesteld, bindend.
- 9.2. Alleen de meest recente versie van de algemene voorwaarden professionele personenalarmering zijn van toepassing. Deze kunnen worden gedownload via de website <https://thuiszorghh.nl>