

# Professionele alarmopvolging

Voorwaarden

## Artikel 1 Algemene Voorwaarden

Zuyderland Thuiszorg hanteert de landelijk vastgestelde Algemene Voorwaarden van o.a. Actiz, ZorgthuisNL en LOC. De Algemene Voorwaarden zijn op de website van Zuyderland te downloaden, zie <https://www.zuyderland.nl/zorg/thuiszorg/thuiszorg-in-de-praktijk/>. Indien u liever een papieren versie wenst, dan kunt u die aanvragen bij de wijkverpleegkundige of telefonisch via: 088 458 8888. De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing vanaf het moment dat u ons zorg- en ondersteuningsaanbod aanvaard.

Voor cliënten van Zuyderland Thuiszorg zijn naast de Algemene Module ook de bijzondere modules Wijkverpleging of Modulair Pakket Thuis (MPT) en Volledig Pakket Thuis (VPT) van toepassing. Voor cliënten die thuiszorg via de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) ontvangen, gelden de voorwaarden van de gemeente.

## Artikel 2 Aanvullende voorwaarden professionele alarmopvolging

### 1. Algemeen

- 1.1. Zuyderland Thuiszorg is de aanbieder van professionele alarmopvolging na een alarmeringsoproep van de cliënt. Deze opvolging is persoonsgebonden.
- 1.2. Zuyderland Thuiszorg werkt samen met partner Zinnovators, die de personenalarmering en (centrale) woningtoegang levert alsook de zorgcentrale organiseert.
- 1.3. Zuyderland Thuiszorg voorziet de cliënt van professionele alarmopvolging, enkel indien deze kiest voor alarmeringsapparatuur 'Zintouch' en woningtoegangssysteem 'Phoniro' van Zinnovators. 'Phoniro' bestaat uit een digitaal cilinderslot of een digitale sleutelkluis.
- 1.4. Op de dienstverlening van Zuyderland Thuiszorg is een klachtenregeling van toepassing. Hiervoor wordt verwezen naar de website van Zuyderland Thuiszorg.

### 2. Aan- en afmelding professionele alarmopvolging

- 2.1. Professionele alarmopvolging door Zuyderland Thuiszorg is gekoppeld aan specifieke criteria. De cliënt komt hier alleen voor in aanmerking indien: (I) deze in noodsituaties niet kan terugvallen op een huisgenoot én (II) niet beschikt over een sociaal netwerk binnen 30 minuten reistijd én (III) er sprake is van een verhoogd valrisico.
- 2.2. Om gebruik te kunnen maken van professionele alarmopvolging door Zuyderland Thuiszorg, dient de cliënt een abonnement af te sluiten voor alarmeringsapparatuur 'Zintouch' en woningtoegangssysteem 'Phoniro' op het klantportaal van Zinnovators (<https://zorgtechnologiewinkel.nl/zuyderland/>).
- 2.3. Ontvangt de cliënt reeds zorg van een andere aanbieder, dan dient de cliënt zich voor professionele alarmopvolging te wenden tot deze andere aanbieder.
- 2.4. Indien de cliënt zijn abonnement bij Zinnovators opzegt, dan stopt ook automatisch de professionele alarmopvolging door Zuyderland Thuiszorg.

### **3. Uitvoering professionele alarmopvolging**

- 3.1. Bij een acute onvoorziene situatie kan een alarmeringsoproep worden gedaan. De cliënt komt dan in contact met een mantelzorger of een medewerker van de zorgcentrale.
- 3.2. De medewerker van de zorgcentrale beoordeelt de hulpvraag en schakelt indien noodzakelijk Zuyderland Thuiszorg in. Indien acuut noodzakelijk waarschuwt de medewerker van de zorgcentrale ook een daartoe geëigende instantie, zoals ambulance, politie en brandweer.
- 3.3. Vindt de alarmeringsoproep buitenshuis plaats, dan geeft Zuyderland Thuiszorg hier geen professionele opvolging aan. De medewerker van de zorgcentrale waarschuwt dan eventuele mantelzorgers of een daartoe geëigende instantie, zoals ambulance, politie en brandweer.
- 3.4. Kan de medewerker van de zorgcentrale de alarmerende cliënt niet horen via de spreek-luisterverbinding, dan schakelt deze eventuele mantelzorgers of Zuyderland Thuiszorg in.
- 3.5. Zuyderland Thuiszorg verleent professionele alarmopvolging enkel indien de situatie hierom vraagt en het nodig is om een gevaarlijke situatie te voorkomen, bijv. als de cliënt is gevallen.
- 3.6. De medewerker van Zuyderland Thuiszorg zal zich tot het uiterste inspannen om binnen 30 minuten ter plaatse te zijn en hulp te bieden. Door onvoorziene situaties, zoals verkeersproblemen of gelijktijdige alarmsituaties elders, kan de aanrijtijd langer uitvallen.
- 3.7. Zuyderland Thuiszorg beschikt over deskundige medewerkers die voldoen aan de gestelde kwalificaties om een alarmeringsoproep van professionele opvolging te kunnen voorzien.
- 3.8. Bij veelvuldig gebruik van personenalarmering zal Zuyderland Thuiszorg in gesprek treden met de cliënt om het alarmeringsgebruik te evalueren en eventueel afspraken te maken.
- 3.9. Zuyderland Thuiszorg is bevoegd de professionele alarmopvolging per direct op te zeggen indien deze wordt belemmerd. De cliënt wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

### **4. Toegang tot de woning**

- 4.1. Voor het kunnen opvolgen van een alarmeringsoproep, dient de medewerker van Zuyderland Thuiszorg toegang te hebben tot de woning van de cliënt. Deze verantwoordelijkheid ligt bij de cliënt, die daartoe gebruik maakt van woningtoegangssysteem 'Phoniro' van Zinnovators.
- 4.2. Is de cliënt woonachtig in een complex, dan dient de medewerker van Zuyderland Thuiszorg ook toegang te hebben tot dit complex. Gebruik dient daartoe te worden gemaakt van woningtoegangssysteem 'Phoniro' van Zinnovators.
- 4.3. De cliënt geeft toestemming aan Zuyderland Thuiszorg voor het betreden van de woning na een alarmeringsoproep middels woningtoegangssysteem 'Phoniro'. Zuyderland Thuiszorg kan niet aansprakelijk worden gesteld voor verlies of diefstal van de sleutel.
- 4.4. Indien het na een alarmeringsoproep niet mogelijk is om de woning van de cliënt te betreden, dan wordt de hulp van de politie ingeroepen met het verzoek het pand te betreden. De schade die hierbij mogelijk ontstaat komt voor rekening van de cliënt.

## 5. Aansprakelijkheid

- 5.1. Zuyderland Thuiszorg is niet aansprakelijk voor:
- De aansluiting, de werking en het onderhoud van alarmeringsapparatuur 'Zintouch' en woningtoegangssysteem 'Phoniro' van Zinnovators.
  - Het niet tijdig aanwezig zijn van de medewerker van Zuyderland Thuiszorg en de gevolgen hiervan door onvoorziene omstandigheden, zoals verkeersproblemen.
  - Schade als gevolg van onjuist gebruik van de alarmeringsapparatuur, onjuiste instructies van de medewerker van de zorgcentrale, stroomuitval en telefoniestoring.
  - Schade als gevolg van door de cliënt verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.
- 5.2. De medewerker van Zuyderland Thuiszorg is verzekerd voor schade die hij veroorzaakt tijdens zijn werkzaamheden. De schade dient door de cliënt binnen twee dagen te zijn doorgegeven aan Zuyderland Thuiszorg.
- 5.3. De cliënt is verantwoordelijk voor het actueel houden van gegevens. Wijzigingen dienen door middel van een mutatieformulier te worden doorgegeven aan Zinnovators.

## 6. Financiën

- 6.1. De kosten voor alarmeringsapparatuur 'Zintouch' en woningtoegangssysteem 'Phoniro' bestaan uit éénmalige installatiekosten en maandelijkse abonnementskosten. Deze kosten worden door Zinnovators bij de cliënt in rekening gebracht.
- 6.2. Professionele alarmopvolging door Zuyderland Thuiszorg wordt gefinancierd vanuit de Zorgverzekeringswet, de Wet langdurige zorg of een Persoonsgebonden Budget.
- 6.3. Zuyderland Thuiszorg kan de tarieven voor professionele alarmopvolging jaarlijks verhogen conform de CPI van het CBS en behoudt zich het recht voor om bij andere kostenstijgingen de tarieven aan te passen. De cliënt met een Persoonsgebonden Budget wordt hier vooraf over geïnformeerd.

## 7. Bescherming persoonsgegevens

- 7.1. Zuyderland Thuiszorg verwerkt uw persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming en verwante wet- en regelgeving.
- 7.2. Noodzakelijke cliënt gerelateerde gegevens kunnen in acute situaties worden uitgewisseld met hulp- en dienstverleners om een adequate dienstverlening te kunnen realiseren.

## 8. Wijziging voorwaarden

- 8.1. Zuyderland Thuiszorg heeft het recht om onderhavige voorwaarden te wijzigen. De gewijzigde voorwaarden zijn voor de cliënt, dertig dagen na actieve bekendmaking, bindend.
- 8.2. Alleen de meest recente versie van onderhavige voorwaarden zijn van toepassing. Hiervoor wordt verwezen naar de website van Zuyderland Thuiszorg.