Algemene Voorwaarden Professionele Alarmopvolging door Interzorg

1 Algemeen

1.1 Interzorg is de aanbieder van professionele alarmopvolging na een oproep via het alarmsysteem.

1.2 Interzorg werkt samen met samenwerkingspartner Altide die de dienst personenalarmering levert.

1.3 De professionele alarmopvolging is persoonsgebonden en niet overdraagbaar.

1.4 Op de dienstverlening van Interzorg is een klachtenregeling van toepassing. Bij klachten kan de klant contact opnemen met de klachtenfunctionaris van Interzorg via algemeen telefoonnummer: 088-4440500 of via klachtenfunctionaris@interzorgthuiszorg.nl.

2 Aan- en afmelding voor alarmopvolging

2.1 Een klant kan zich bij Altide aanmelden voor professionele alarmopvolging van Interzorg door de gevraagde gegevens via een (digitaal) aanmeldformulier aan Altide beschikbaar te stellen.

2.2 Een aanmelding is geaccepteerd als Interzorg de aanmelding voor professionele opvolging heeft bevestigd aan Altide. Pas na deze bevestiging zal Interzorg de beoogde diensten leveren.

2.3 Indien de klant de dienst personenalarmering bij samenwerkingspartner Altide opzegt, stopt ook automatisch de dienstverlening voor professionele alarmopvolging.

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 Interzorg in. In de nacht wordt de zorg geleverd door een andere zorgorganisatie waar Interzorg samenwerkingsafspraken mee heeft.

3.3 De zorgmedewerker van of namens Interzorg 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 Interzorg wordt in principe alleen verleend bij alarmoproepen waar een acute noodsituatie het geval is en waar zo snel mogelijk zorg nodig is om te voorkomen dat er een gevaarlijke of levensbedreigende situatie ontstaat, bijvoorbeeld als u bent gevallen of u zich ernstig verwond of pijn hebt gedaan. Voor andere zorg gerelateerde hulpvragen, verwijzen wij de klant naar zijn/haar huisarts of reguliere thuiszorg team, indien van toepassing.

3.5 Interzorg 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 Interzorg is ingezet, kunnen de kosten die hiermee samenhangen in rekening worden gebracht bij de klant.

3.9 Bij veelvuldig gebruik van personenalarmering kan Interzorg 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 Interzorg dient er voor de medewerkers van Interzorg 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 Interzorg 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 of andere toetredingsvoorziening dient te bevestigen. De klant kan zelf een sleutelkluisje met cijfercode of andere voorziening aanschaffen en ophangen of via Altide een voorziening 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 Interzorg, indien gewenst.

4.7 Indien van toepassing. 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 Interzorg is niet aansprakelijk indien de toegangscode niet bekend is bij Interzorg 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 of de werking van een andere voorziening.

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 Interzorg en de zorgcentrale. Als deze keuze wordt goedgekeurd door Interzorg 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 Interzorg) 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 Interzorg accepteert wel digitale sleuteloplossingen waar d.m.v. een app de deur geopend kan worden.

4.13 Interzorg accepteert geen onveilige sleuteloplossingen zoals een sleutel onder de deurmat in een bloempot, e.d.

5 Aansprakelijkheid

5.1 Interzorg is niet aansprakelijk voor:

- De aansluiting, werking en storingen van de alarmeringsapparatuur.
- Het niet tijdig aanwezig zijn van gewaarschuwde personen, hulpverleners of instanties als gevolg van onvoorziene omstandigheden (verkeersproblemen, ongelukken, weersomstandigheden e.d.).
- Schade als gevolg van de handelswijze van de ingeschakelde hulpverlener(s) na een gemelde alarmoproep.
- 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 Altide 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 Altide 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 Interzorg 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 Altide.

7 Algemene Verordening Gegevensbescherming

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 www.interzorgthuiszorg.nl

8 Wijziging Algemene Voorwaarden Professionele alarmopvolging

8.1 Interzorg 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.

8.2 Alleen de meest recente versie van de algemene voorwaarden professionele personenalarmering zijn van toepassing. Deze kunnen worden gedownload via www.interzorgthuiszorg.nl