

# Algemene Voorwaarden

## Thuiszorg Nascare

### Zorgplan

Bij het samenstellen van onze zorg- en dienstverlening worden alle afspraken schriftelijk of digitaal vastgelegd in een zorgplan. Dit plan wordt regelmatig geëvalueerd en geactualiseerd op basis van uw wensen en behoeften, hierbij houden wij ons aan de geldende wet- en regelgeving. U kunt een onafhankelijke cliëntondersteuner meenemen bij de zorgplanbespreking.

Wat wordt er besproken?

- Hoe wilt u uw leven inrichten en met welke ondersteuning
- Welke doelen we willen bereiken en in wat voor tijdsbestek wij dit proberen te bereiken
- Welke zorgverleners voor welk onderdeel verantwoordelijk zijn.
- Wie het aanspreekpunt is
- De wijze waarop de afstemming tussen die zorgverleners plaatsvindt
- Wie er bij de zorgverlening worden betrokken of van Thuiszorg Nascare informatie krijgen over de zorgverlening
- Hoe vaak en waarom het zorgplan met u zal worden geëvalueerd.

U krijgt een schriftelijke of digitale kopie van het zorgplan en ondertekent deze, of geeft u telefonisch of in een gesprek uw akkoord en is dit in het dossier terug te vinden in het verslag van het cliënt/bewonersgesprek en het zorgplan.

Wij streven ernaar om samen met u een overeenstemming te bereiken over het zorgplan. Indien dit niet mogelijk blijkt of als u (gedeeltelijk) geen toestemming geeft voor onze zorg- en dienstverlening, wordt dit vastgelegd in het zorgplan. Deze onderdelen worden niet uitgevoerd, tenzij dit noodzakelijk is om uw veiligheid of die van anderen te waarborgen

Voor meer informatie over het zorgplan kunt u contact opnemen met Thuiszorg Thuiszorg Nascare via email adres [info@thuiszorgThuiszorgNascare.nl](mailto:info@thuiszorgThuiszorgNascare.nl)

## **Wijkverpleging**

Als de aanvang van de zorg binnen 24 uur na de aanvraag noodzakelijk is, zullen wij het zorgplan binnen vijf werkdagen opstellen na aanvang van de zorg. In alle andere gevallen is dit voor de start van de zorgverlening.

## **Wanneer hebben wij uw toestemming nodig voor het uitwisselen van uw gegevens uit het zorgdossier?**

Soms zullen wij uw toestemming nodig hebben voor het uitwisselen van uw gegevens met zorgverleners, die niet rechtstreeks betrokken zijn bij onze zorgverlening.

- Het ziekenhuis
- De huisarts
- Apotheek

## **Persoonsgegevens en Privacy**

Thuiszorg Nascare verwerkt uw persoonsgegevens volgens de geldende wet- en regelgeving (AVG). Uw gegevens worden uitsluitend gebruikt voor:

- Zorgverlening
- Administratie
- Kwaliteitsbewaking

U heeft recht op inzage, correctie en vernietiging van uw gegevens, mits dit niet in strijd is met wettelijke verplichtingen.

## **Wat verwacht Thuiszorg Nascare van u**

U draagt actief bij aan de uitvoering van het zorgplan en zorgt ervoor dat onze zorg- en dienstverlening optimaal kan worden verleend.

- Conform regelgeving over arbeidsomstandigheden.
- U onthoudt zich van gedrag dat schadelijk kan zijn voor anderen.
- Filmen of opnemen van medewerkers of andere cliënten zonder toestemming is niet toegestaan.

## **Betaling**

Thuiszorg Nascare neemt de kosten die niet vergoed worden door de zorgverzekeraar op zich.

- Betaling dient binnen 14 dagen na facturatie te geschieden.

## **Informatieverstrekking**

Wij voorzien u van relevante informatie over uw zorg en eventuele wijzigingen. Incidenten die merkbare gevolgen voor u kunnen hebben, worden direct aan u gemeld.

Er is een zorgdossier aanwezig, het zorgplan is hier een onderdeel van.

Voor het bijhouden en bewaren van het zorgdossier houden wij ons aan de geldende wet- en regelgeving en inachtneming van de AVG.

## Klachten en Geschillen

Wanneer u tevreden met Thuiszorg Nascare horen wij dit graag.

Klachten kunnen in eerste instantie besproken worden met de betrokken zorgverlener.

Komt u er samen niet uit? Dan kunt u via het e-mailadres [info@thuiszorgnascare.nl](mailto:info@thuiszorgnascare.nl)

Indien nodig kunt u een klacht indienen bij de interne klachtenfunctionaris tevens de eigenaresse van Thuiszorg Nascare. Mocht de klacht niet naar tevredenheid worden opgelost, dan kunt u zich wenden tot de onafhankelijke Geschillencommissie Zorg. Dit moet binnen twaalf maanden na de datum waarop u uw klacht bij ons indiende. Wel zijn er voorwaarden voor het aanhangig maken van een geschil.

- De klacht moet eerst bij ons ingediend zijn
- Als de klacht niet naar tevredenheid is opgelost
- Als de klacht niet binnen de termijn van 6 weken, eventueel te verlengen tot 10 weken is behandeld.

## Einde Zorg- en Dienstverlening

De zorg eindigt onder andere bij uw overlijden, bij verhuizing buiten ons werkgebied, of op uw verzoek met een opzegtermijn van één maand. De opzegging kunt u per mail versturen naar [info@thuiszorgnascare.nl](mailto:info@thuiszorgnascare.nl) Of per brief naar onderstaand adres.

Jan Campertlaan 8, 3201AX Spijkenisse

Thuiszorg Nascare kan de zorg ook beëindigen met inachtneming van de opzegtermijn van één maand.

- Indien de benodigde zorg niet langer door ons mag of kan geleverd worden of als het niet meer nodig is.
- Als u uw verplichtingen niet na komt, zie *informatie bij het kopje **verplichtingen***.