



Algemene voorwaarden

Professionele alarmopvolging door Viattence per 2021

1. Algemeen

- 1.1. Viattence is de aanbieder van professionele alarmopvolging na een oproep via het alarmsysteem.
- 1.2. Viattence 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 Viattence is een klachtenregeling van toepassing. Bij klachten kan de cliënt contact opnemen met de teamleider van betrokken zorgverlener. Mocht dit niet tot het verwachte resultaat leiden, dan kunt u contact opnemen met klachtenfunctionaris van Viattence via email, bemiddeling@quasir.nl

2. Aan- en afmelding voor professionele alarmopvolging

- 2.1. Een cliënt kan zich bij FocusCura aanmelden voor professionele alarmopvolging van Viattence door de gevraagde gegevens via een (digitaal) aanmeldformulier aan FocusCura beschikbaar te stellen.
- 2.2. Een aanmelding is geaccepteerd als Viattence de aanmelding voor professionele opvolging heeft bevestigd aan FocusCura. Pas na deze bevestiging zal Viattence de beoogde diensten leveren.
- 2.3. Indien de cliënt de dienst personenalarmering bij samenwerkingspartner FocusCura opzegt, stopt ook automatisch de dienstverlening voor professionele alarmopvolging, tenzij cliënt heeft gezorgd voor een alternatieve personenalarmering en deze door Viattence geaccepteerd is..

3. Professionele alarmopvolging

- 3.1. Bij een acute noodsituatie 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 het een acuut noodgeval betreft de benodigde professionele hulpverlening van Viattence in.
- 3.3. De zorgmedewerker van Viattence 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 Viattence 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 cliënt naar zijn/haar huisarts of reguliere thuiszorg team, indien van toepassing.
- 3.5. Viattence 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 cliënt 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 va
- 3.9. n personenalarmering waardoor er onterecht professionele alarmopvolging door Viattence is ingezet, kunnen de kosten die hiermee samenhangen in rekening worden gebracht bij de cliënt.
- 3.10. Bij veelvuldig gebruik van personenalarmering kan Viattence in gesprek treden met de cliënt of diens contactpersoon om het alarmgebruik te evalueren, eventuele aanbevelingen te doen m.b.t. het gebruik en/of de zorglevering.
- 3.11. Viattence kan geen professionele alarmopvolging bieden aan cliënten die bij een andere thuiszorgorganisatie verzorging en/of verpleging ontvangen.
- 3.12. De cliënt 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 cliënt kiest voor professionele alarmering met zorgopvolging via Viattence dient er voor de medewerkers van Viattence toegang tot de woning van de cliënt gerealiseerd te worden. Deze verantwoordelijkheid ligt bij de cliënt. Deze toegang is noodzakelijk om onze medewerkers bij een alarmmelding of hulpvraag toegang tot de woning van de cliënt te verschaffen.
- 4.2. Indien de cliënt in een complex woont met een centrale, afgesloten toegangsdeur, is de cliënt eveneens verantwoordelijk voor het verschaffen van toegang tot het complex.
- 4.3. Viattence neemt geen sleutels van cliënten in beheer.

- 4.4. Uitgangspunt is dat om de woning (en het complex) te kunnen betreden de cliënt een sleutelkluisje met cijfercode bij zijn woning dient te bevestigen. De cliënt 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 cliënt is zelf verantwoordelijk voor het doorgeven van de toegangscode aan de medewerker van Viattence, 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. Viattence is niet aansprakelijk indien de toegangscode niet bekend is bij Viattence of de zorgcentrale, of gewijzigd is of niet meer functioneert.
- 4.9. De cliënt is zelf verantwoordelijk voor het aanwezig zijn van de sleutel(s) in het sleutelkluisje.
- 4.10. Indien de cliënt geen sleutelkastje wenst aan te schaffen, en de keuze maakt voor een andere manier om toegang te verlenen, dan zal de cliënt dit duidelijk moeten melden aan Viattence en de zorgcentrale. Als deze keuze wordt goedgekeurd door Viattence 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 cliënt 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 cliënt is aangegeven aan Viattence) 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 cliënt.
- 4.12. Viattence accepteert geen digitale sleuteloplossingen waar d.m.v. een app de deur geopend kan worden.
- 4.13. Viattence accepteert geen onveilige sleuteloplossingen zoals een sleutel onder de deurmat, in een bloempot, e.d.

5. Aansprakelijkheid

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

6. Opzegging door Viattence

- 6.1. Viattence 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. Het is dan 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 cliënt 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 ons privacy beleid op onze website www.viattence.nl

8. Wijziging Algemene Voorwaarden Professionele alarmopvolging

- 8.1. Viattence 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 personenalarmering zijn van toepassing. Deze kunnen worden gedownload via website Viattence