

## **Algemene Voorwaarden Professionele Alarmopvolging door Sante Partners**

### **1. Algemeen**

- 1.1. Sante Partners is de aanbieder van professionele alarmopvolging na een oproep via het alarmsysteem.
- 1.2. Sante Partners werkt samen met samenwerkingspartner FocusCura die de dienst personenalarmering levert.
- 1.3. De dienst alarmopvolging is persoonsgebonden en niet overdraagbaar.
- 1.4. Op de dienstverlening van Sante Partners is een klachtenregeling van toepassing. Bij klachten kan de client contact opnemen met de Klantenservice van Sante Partners op telefoonnummer: 0900-8433 of via e-mail [info@santepartners.nl](mailto:info@santepartners.nl)

### **2. Aan- en afmelding voor professionele alarmopvolging**

- 2.1. Een client kan zich bij FocusCura aanmelden voor professionele alarmopvolging van Sante Partners door de gevraagde gegevens via een (digitaal) aanmeldformulier aan FocusCura beschikbaar te stellen.
- 2.2. Een aanmelding is geaccepteerd als Sante Partners de aanmelding voor professionele opvolging heeft bevestigd aan FocusCura. Pas na deze bevestiging zal Sante Partners de beoogde diensten leveren.
- 2.3. Indien de client de dienst personenalarmering bij samenwerkingspartner FocusCura opzegt, stopt ook automatisch de dienstverlening voor professionele alarmopvolging.
- 2.4. Om in aanmerking te komen voor professionele alarmopvolging dient de client in het bezit te zijn van een geldige indicatie ZVW of WLZ.
- 2.5. Als de indicatie is verlopen of de zorgverlening door Sante Partners is gestopt, stopt ook de dienst professionele alarmopvolging. De client en FocusCura worden daarvan schriftelijk op de hoogte gesteld. Het is eventueel mogelijk om de professionele alarmopvolging om te zetten naar sociale alarmopvolging in overleg met FocusCura.
- 2.6. Sante Partners biedt geen professionele alarmopvolging aan clienten die bij een andere zorgorganisatie thuiszorg voor verzorging en/of verpleging ontvangen, tenzij de andere zorgorganisatie hierover afspraken heeft gemaakt met Sante Partners.

### **3. Professionele alarmopvolging**

- 3.1. Bij een acute noodsituatie kan gebruik worden gemaakt van het alarm. De client 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 Sante Partners in.
- 3.3. De zorgmedewerker van Sante Partners 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 Sante Partners 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 client naar zijn/haar huisarts of reguliere thuiszorg team.
- 3.5. Sante Partners 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 gemaakt en de medewerker van de zorgcentrale kan de client 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 gebruik van personenalarmering kan Sante Partners in gesprek treden met de client of diens contactpersoon om het alarmgebruik te evalueren, eventuele aanbevelingen te doen m.b.t. het gebruik en/of de zorglevering.
- 3.9. De client 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 client kiest voor professionele alarmering met zorgopvolging via Sante Partners dient er voor de medewerkers van Sante Partners toegang tot de woning van de client gerealiseerd te worden. Deze toegang is noodzakelijk om onze medewerkers bij een alarmmelding of hulpvraag toegang tot de woning van de client te verschaffen. Voor de woningtoegang is de client vanuit kwaliteits- en veiligheids redenen, verplicht te kiezen voor een woningstoegangtoepassing van Focus Cura
- 4.2. Indien de client in een complex woont met een centrale, afgesloten toegangsdeur, zal Sante Partners de toegang tot het complex organiseren d.m.v. een toepassing van Focus Cura. De kosten worden gedragen door Sante Partners en de client. Van de client kan een eigen bijdrage gevraagd worden met een maximum van €100.
- 4.3. Sante Partners neemt nooit sleutels van clienten in beheer.
- 4.4. De code van de woningtoegang wordt bij installatie gedeeld met de zorgcentrale, zodat zij de code kunnen delen met de zorgmedewerker indien deze wordt ingeschakeld voor hulp.
- 4.5. Indien Sante Partners ook gebruik dient te maken van de codekluis voor verlening van reguliere zorgmomenten, wordt de sleutelcode opgeslagen in uw persoonlijke elektronische dossier. Dit is alleen toegankelijk voor de daarvoor bevoegde medewerkers in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- 4.6. De client is zelf verantwoordelijk voor het doorgeven van de toegangscode aan de medewerker van Sante Partners.
- 4.7. Sante Partners is niet aansprakelijk indien de toegangscode niet bekend is bij Sante Partners of de zorgcentrale bijv omdat deze gewijzigd is of niet meer functioneert.
- 4.8. De client is zelf verantwoordelijk voor het aanwezig zijn van de sleutel(s) in het sleutelkluisje.
- 4.9. Indien de toegang tot de woning -inclusief de centrale toegangsdeur van het complex- niet door de client 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 client is aangegeven aan Sante Partners) 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 client.

#### **5. Aansprakelijkheid**

- 5.1. Sante Partners is niet aansprakelijk voor:
  - 5.1.1. De aansluiting, werking en storings 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 client is verantwoordelijk voor het actueel houden van zijn of haar gegevens. Wijzigingen dienen aan FocusCura doorgegeven te worden.
- 5.3. De client kan aanspraak maken op de zorgverlening als er aan deze algemene voorwaarden en de betalingsverplichtingen wordt voldaan.

## **6. Financieel**

- 6.1. Sante Partners 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 client wordt vooraf over andere tariefwijzigingen dan indexering geïnformeerd.
- 6.2. Sante Partners is bevoegd de professionele alarmopvolging per direct op te zeggen indien het verlenen van zorg- en hulpverlening structureel wordt belemmerd. De client 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 client 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.SantePartners.nl](http://www.SantePartners.nl)

## **8. Wijziging Algemene Voorwaarden Professionele alarmopvolging**

- 8.1. Sante Partners heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen. De gewijzigde algemene voorwaarden zijn voor de client, dertig dagen nadat de client daarvan op de hoogte is gesteld, bindend.
- 8.2. Alleen de meest recente versie van de algemene voorwaarden professionele personalarmering zijn van toepassing. Deze kunnen worden gedownload via [www.vitras.nl](http://www.vitras.nl) of [www.stmr.nl](http://www.stmr.nl)