

## **Algemene Voorwaarden zorgopvolging bij professionele personenalarmering door Proteion**

### **1. Algemeen**

- 1.1. Proteion is de aanbieder van zorgopvolging bij professionele personenalarmering na een oproep via het alarmsysteem.
- 1.2. Proteion werkt samen met samenwerkingspartner FocusCura die de dienst personenalarmering levert. Om deze dienst te kunnen ontvangen, heeft u een indicatie voor wijkverpleging (Zvw of Wlz-MPT) nodig.
- 1.3. De zorgopvolging bij professionele personenalarmering is persoonsgebonden en niet overdraagbaar.
- 1.4. Op de dienstverlening van Proteion is een klachtenregeling van toepassing. Hiervoor wordt verwezen naar de website van Proteion.

### **2. Aan- en afmelding voor zorgopvolging bij professionele personenalarmering**

- 2.1. De wijkverpleegkundige indiceert de professionele alarmering en zet de aanvraag uit bij Focus Cura.
- 2.2. Indien de klant de dienst personenalarmering bij samenwerkingspartner FocusCura opzegt, stopt ook automatisch de dienstverlening voor zorgopvolging bij professionele personenalarmering.
- 2.3. De klant draagt er zorg voor dat er minimaal 1 contactpersoon wordt doorgegeven bij de aanmelding. Deze contactpersoon kan in geval van zorgopvolging gebeld worden door de medewerker van Proteion voor overleg en informatieverstrekking.

### **3. Zorgopvolging bij professionele personenalarmering**

- 3.1. Bij een acute onvoorziene situatie, zoals een valincident of plotseling onwel worden, 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 nodig de benodigde professionele zorgverlening van Proteion in.
- 3.3. De zorgmedewerker van Proteion zal zich tot het uiterste inspannen om binnen 30 minuten ter plaatse te zijn en hulp te bieden.
- 3.4. Zorgopvolging bij professionele personenalarmering door Proteion wordt alleen verleend bij alarmoproepen waar een acute onvoorziene situatie het geval is en waar zorg nodig is om te voorkomen dat er een gevaarlijke situatie ontstaat, bijvoorbeeld als de klant gevallen is of onwel is geworden.
- 3.5. Proteion 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 zorgverlener.
- 3.7. Indien acuut noodzakelijk zal daarnaast een daartoe geëigende instantie gewaarschuwd worden (politie, brandweer of ambulance).
- 3.8. Bij oneigenlijk gebruik van personenalarmering waardoor er onterecht zorgopvolging bij professionele personenalarmering door Proteion is ingezet, zullen de kosten die hiermee samenhangen in rekening worden gebracht bij de klant.
- 3.9. Bij zorgopvolging bij professionele personenalarmering moet de woning van de klant betreden kunnen worden zonder dat de klant zelf open doet. De klant

is zelf verantwoordelijk om deze toegang tot de woning op een goede en veilige manier te regelen.

- 3.10. De klant geeft toestemming aan Proteion voor het gebruik van de huissleutel of anderszins indien naar aanleiding van een alarmoproep professionele zorgopvolging dient te worden verleend. Proteion kan niet aansprakelijk worden gesteld voor verlies of diefstal van de sleutel.
- 3.11. Indien het na een alarmoproep niet mogelijk is de woning te betreden, 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 klant.

#### **4. Aansprakelijkheid**

- 4.1. Proteion is niet aansprakelijk voor:
  - 4.1.1. De aansluiting, werking en storingen van de alarmeringsapparatuur.
  - 4.1.2. Het niet tijdig aanwezig zijn van gewaarschuwde personen, hulpverleners of instanties als gevolg van onvoorziene omstandigheden (verkeersproblemen, ongelukken, weersomstandigheden e.d.).
  - 4.1.3. Schade als gevolg van de handelswijze van de ingeschakelde hulpverlener(s) na een gemelde alarmoproep.
- 4.2. De klant is verantwoordelijk voor het actueel houden van de gegevens. Wijzigingen dienen door middel van een mutatieformulier aan FocusCura doorgegeven te worden.
- 4.3. De klant kan aanspraak maken op de zorgverlening als er aan deze algemene voorwaarden en de betalingsverplichtingen wordt voldaan.

#### **5. Financieel**

- 5.1. De abonnementskosten voor de zorgopvolging bij professionele personenalarmering worden uit naam van Proteion door samenwerkingspartner FocusCura maandelijks via automatische incasso geïnd.
- 5.2. Proteion kan de tarieven jaarlijks verhogen op basis van de consumentenprijsindex van het CBS en behoudt zich het recht voor om bij andere kostenstijgingen de tarieven aan te passen. De klant wordt vooraf over andere tariefswijzigingen dan indexering geïnformeerd.
- 5.3. Proteion is bevoegd de zorgopvolging bij professionele personenalarmering per direct op te zeggen indien de zorgverlening wordt belemmerd. De klant wordt daarvan schriftelijk op de hoogte gesteld. Het is eventueel mogelijk om de professionele personenalarmering om te zetten naar sociale personenalarmering in overleg met FocusCura.

#### **6. Bescherming persoonlijke gegevens**

- 6.1. Voor het leveren van zorgopvolging bij professionele personenalarmering is het noodzakelijk dat Proteion persoonsgegevens van de klant verwerkt. Proteion beschermt de persoonsgegevens van de klant conform vigerende wet- en regelgeving.
- 6.2. De klant geeft toestemming aan Proteion voor het verzamelen, verwerken en tijdelijk bewaren van gegevens. De gegevens worden uitsluitend gebruikt voor het doel waarvoor zij verstrekt zijn, te weten een effectieve en efficiënte uitvoering van de zorgopvolging bij professionele personenalarmering. De gegevens worden bewaard conform vigerende wet- en regelgeving. Het privacyreglement Proteion is van toepassing.
- 6.3. Noodzakelijke klant gerelateerde gegevens kunnen worden uitgewisseld aan hulp- en dienstverleners om een adequate dienstverlening te kunnen realiseren.

**7. Wijziging Algemene Voorwaarden zorgopvolging bij professionele personenalarmering**

- 7.1. Proteion heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen. De gewijzigde algemene voorwaarden zijn bindend voor de klant een maand nadat de klant daarvan op de hoogte is gesteld.
- 7.2. Alleen de meest recente versie van de algemene voorwaarden zorgopvolging bij professionele personenalarmering zijn van toepassing. Deze kunnen worden geraadpleegd via [www.proteion.nl](http://www.proteion.nl)