



# Attent Zorg Thuis

Algemene informatie voor  
cliënten en naasten



# Voorwoord

Om het leven te kunnen leiden zoals u dat graag wenst heeft u misschien wat extra ondersteuning nodig op lichamenlijk, geestelijk en/of sociaal vlak. Graag ondersteunen wij u daarbij. Of het nu gaat om (tijdelijke) huishoudelijke ondersteuning, dagelijkse verzorging of specialistische medische ondersteuning. Bij Attent Zorg Thuis zorgen wij voor een passende oplossing voor iedereen die aangenaam en veilig thuis wil blijven wonen.

Wij bieden verzorging, verpleging, behandeling en ondersteuning in uw vertrouwde omgeving. Dichtbij en altijd met de benodigde deskundigheid en ruimte om uw eigen keuzes te maken. Keuzes die aansluiten bij de indicatie die voor u is gesteld. Samen met u zorgen we voor de juiste zorgverleners en op het juiste moment. Met respect voor uw leefomgeving en een persoonlijke benadering bieden wij u zorg en ondersteuning.

Om u te ondersteunen bij het maken van de juiste keuze, die past bij uw situatie, hebben wij deze brochure gemaakt. Hierin staat alle relevante informatie over onze diensten, hulpmiddelen en alle bijbehorende praktische zaken.

Heeft u nog vragen dan vindt u meer informatie op [attentzorgenbehandeling.nl](http://attentzorgenbehandeling.nl) ➔ [Belangrijke cliëntinformatie](#). Wij hopen uw vragen op deze manier zoveel mogelijk te kunnen beantwoorden. Voor de contactgegevens van de organisaties die we in deze folder noemen verwijzen wij u naar het hoofdstuk *Handige gegevens*. Mocht er toch nog iets onduidelijk zijn, neemt u dan gerust contact op met onze centrale klantenservice via 0800 288 36 89.

Ik wens u een aangename samenwerking toe met alle Attent Zorg Thuis medewerkers.

Hilda Barnhoorn,  
Raad van bestuur



# Inhoudsopgave

3	Voorwoord
6	1. Aangenaam en veilig thuis wonen
6	1.1. Kwaliteit van leven
7	1.2. Zelfredzaamheid
7	1.3 Vast contactpersoon
8	1.4. Eerste contactpersoon
8	1.5. Multidisciplinair team
10	2. Zorg en ondersteuning voor thuis
10	2.1. Persoonlijke verzorging
10	2.2. Verpleging
11	2.3. Huishoudelijke ondersteuning
11	2.4. Hulp en begeleiding bij dementie
13	2.5. Thuis- en individuele begeleiding
13	2.6. Wondzorg
14	2.7. Palliatieve zorg
15	2.8. Regionale Nachtzorg
16	2.9. Preventieve zorg
18	3. Aanvullende diensten
18	3.1. Persoonsalarming
18	3.2. Virtuele thuiszorg
19	3.3. Geestelijke ondersteuning
20	3.4. Caren, uw digitale zorgagenda
20	3.5. OZO verbindzorg
21	3.6. Maaltijdservice
21	3.7. Andere ondersteunende diensten
23	4. Praktische zaken
23	4.1. Verwijzingen en indicatie
23	4.2. Vergoedingen en financiering

25	4.3. Vermissing of schade aan bezittingen, wat nu?
25	4.4. Klantenservice
26	4.5. Algemene leveringsvoorwaarden
26	4.6. Zorgleveringsovereenkomst
28	5. (T)huis(zorg)regels en procedures
28	5.1. Roken
29	5.2. Huisdieren
29	5.3. Foto's, films en geluidsopnames
29	5.4. Besmettelijke aandoeningen
30	5.5. Giften en geschenken
30	5.6. Reanimatiebeleid
31	5.7. Medicatiebeleid
32	5.8. Wet zorg en dwang (Wzd)
32	5.9. Wilsonbekwaamheid
36	6. Kwaliteit en veiligheid
36	6.1. Cliënttevredenheid en kwaliteit van zorg
36	6.2. ZorgkaartNederland
37	6.3. Veiligheid van de cliënt
37	6.4. Arbo(veiligheid) en hulpmiddelen
38	6.5. Geheimhoudingsplicht
39	6.6. Meldcode ouderenmishandeling
41	7. Over Attent
41	7.1. Cliëntenraad
41	7.2. Wijkraad
42	7.3. Professionaliteit en kwaliteit
43	7.4. Medewerkers, Vrijwilligers en Mantelzorgers
46	8. Handige gegevens

# 1. Aangenaam en veilig thuis wonen

Voor iedereen die langer, aangenaam en veilig thuis wil blijven wonen heeft Attent Zorg Thuis een passende oplossing. Wij leveren de best mogelijke zorg, afgestemd op uw behoeften en wensen. Daarbij kiezen we samen met u de juiste zorgverleners. Die zetten we in op het juiste moment. We bieden u kwalitatief goede zorg met respect voor uw leefomgevinge en gewoontes met een persoonlijke benadering. Wanneer het nodig is, werken wij effectief samen met andere relevante organisaties.

Onze thuiszorgdiensten zijn divers en voor elke situatie inzetbaar. Van specialistische medische zorg, verpleging, persoonlijke verzorging, begeleiding tot huishoudelijke ondersteuning. Wij sluiten aan bij uw zorgbehoefte.

Deze verschillende vormen van zorg leveren we in Arnhem-Noord<sup>1</sup>, Dieren, Doesburg, Ellecom, Elst<sup>2</sup>, Laag-Soeren, Spankeren, Rheden, De Steeg en Velp. Wanneer u wilt weten of u binnen ons zorggebied valt, neem dan contact op met de wijkverpleegkundige via onze centrale klantenservice 0800 288 36 89.

## 1.1. Kwaliteit van leven

U leidt uw eigen leven; dat kan niemand van u overnemen. Wij helpen en ondersteunen u graag om uw eigen verantwoordelijkheid en regie vast te houden. Daarbij geeft u zelf aan wat u belangrijk vindt voor het behoud en de verbetering van de kwaliteit van uw leven.

### *Eigen regie en individuele inkleuring*

Wij leveren met passende zorg een bijdrage aan uw kwaliteit van leven. Door een cliëntgerichte benadering geven wij duidelijkheid over wat u van ons kunt verwachten. Dat noemen we ookwel passende zorg. In het hele proces blijft de regie in uw handen. Door deze manier van werken richten wij ons volledig op uw zorgvraag, situatie en passende, professionele zorg.

<sup>1</sup> In Arnhem-Noord leveren wij geen huishoudelijke ondersteuning.

<sup>2</sup> In Elst leveren wij alleen huishoudelijke ondersteuning en hulp en begeleiding bij dementie.

## Positieve gezondheid

Positieve gezondheid staat in onze aanpak centraal. Meestal gaat de aandacht in de zorg uit naar klachten en gezondheidsproblemen, en hoe we die kunnen oplossen. Wij focussen op de mens zelf, uw veerkracht en wat uw leven betekenisvol maakt. Met die bredere benadering dragen we bij aan het vermogen van mensen om met de fysieke, emotionele en sociale uitdagingen in het leven om te gaan. En om zo veel mogelijk zelfredzaam te blijven.

### 1.2. Zelfredzaamheid

Samen met de wijkverpleegkundige bekijken we uw specifieke zorgbehoeften om zo lang mogelijk thuis te kunnen blijven wonen. Deze brengen we in kaart aan de hand van de *schijf van vijf*:

1. Wat is uw hulpvraag?
2. Wat kunt u zelf?
3. Wat kunnen uw naasten of vrijwilligers doen?
4. Wat kan zorgtechnologie voor u betekenen?
5. Wat kan een zorgmedewerker toevoegen?



De wijkverpleegkundige zorgt voor een heldere zorgvraag en stelt een verpleegkundige diagnose en een indicatie voor zorg op. Daarnaast coördineert hij of zij de verpleging en verzorging thuis. Wanneer blijkt dat ons aanbod niet aansluit op uw wensen, dan informeren wij u altijd over alternatieven. Deze werkwijze zorgt voor minder regels en bureaucratie en meer gerichte zorg.

### 1.3. Vast contactpersoon

Wanneer u (tijdelijk) bij ons in zorg komt zorgen wij dat u een medewerker krijgt toegewezen. Dit wordt uw vaste contactpersoon en zorgregisseur. Bij hem of haar kunt u altijd terecht met vragen over uw verzorging, behandeling of welzijn. Maar ook met opmerkingen of klachten. De zorgregisseur is ook de persoon die alle zaken met betrekking tot uw verzorging goed laat verlopen. Hij of zij bespreekt samen met u uw zorgleefplan en zorgt dat alle gemaakte afspraken worden nagekomen.

## 1.4. Eerste contactpersoon

Wanneer u bij ons (tijdelijk) in zorg komt vragen wij altijd om een eerste contactpersoon. Hij of zij is de persoon waarmee onze zorgmedewerkers praktische afspraken maken als u dat zelf niet kunt.

## 1.5. Multidisciplinair team

Soms zijn bij uw zorg medewerkers uit verschillende vakgebieden betrokken. U kunt daarbij denken aan de arts, wijkverpleegkundige en nog vele anderen. Alle medewerkers die betrokken zijn bij uw zorg komen af en toe, met uw medeweten, bij elkaar voor overleg. In dit overleg wordt uw zorg met de diverse disciplines op elkaar afgestemd. Zo krijgt u altijd de juiste zorg en blijft de kwaliteit daarvan gewaarborgd.





## 2. Zorg en ondersteuning voor thuis

Om prettig en veilig te kunnen blijven wonen is het fijn dat bepaalde zorgondersteuning in uw eigen huis aangeboden kan worden. Attent Zorg Thuis heeft vele vormen en mogelijkheden om aan uw thuiszorgwensen en -behoeften te voldoen. Staat uw wens en/of behoefte er niet tussen, aarzel dan niet om contact met ons op te nemen. Dan kijken we samen naar een geschikte oplossing of alternatief.

### 2.1. Persoonlijke verzorging

Wanneer u door omstandigheden hulp nodig heeft bij uw dagelijkse verzorging kunt u ondersteuning en begeleiding krijgen van onze wijkteams.

Bij dagelijkse verzorging hoort onder andere:

- opstaan en naar bed gaan
- wassen/douchen
- aan- en uitkleden
- steunkousen aan- en uittrekken
- eten en drinken
- innemen van medicatie
- het toedienen van oogdruppels.

We begrijpen dat er soms een drempel kan zijn om hulp aan te vragen. Maar we houden rekening met uw wensen en u houdt de regie. Onze zorg is meer dan alleen goede hulp bieden. Het persoonlijk contact dat we samen hebben vinden wij net zo belangrijk.

*U kunt deze dienst financieren via Zvw, Wlz, pgb en particulier. Meer informatie over vergoedingen en financiering vindt u op pagina 23.*

### 2.2. Verpleging

Wanneer u thuis voor een kortere of langere tijd verpleging nodig heeft, bieden onze deskundige medewerkers u die zorg. Bijvoorbeeld als u zorg nodig heeft na een ziekenhuisopname of bij acute of chronische ziekte. Wij geven thuis wond-, stoma- en katheterzorg, medicatie, injecties en terminale zorg.

Ons team van verpleegkundigen wordt ook ingeschakeld bij

gespecialiseerde technisch-verpleegkundige handelingen. Zoals bij ziekenhuisverplaatste zorg. Ook geven wij voorlichting en advies over zelfstandig wonen. Zo helpen we u om zo goed mogelijk zelfstandig te blijven wonen, eventueel met hulpmiddelen.

Daarnaast kunt u de wijkverpleegkundige raadplegen voor andere zorgvragen, bijvoorbeeld over voeding, het dagelijks functioneren en de belasting van mantelzorgers. Ook met specifieke vragen over gevoelens van onbehagen, lusteloosheid, neerslachtigheid of andere psychische klachten kunnen zinvol zijn kunt u bij de wijkverpleegkundige terecht.

*U kunt deze dienst financieren via Zvw, Wlz, pgb en particulier. Meer informatie over vergoedingen en financiering vindt u op pagina 23.*

### 2.3. Huishoudelijke ondersteuning

Door ziekte, handicap of andere problemen kan het nodig zijn dat u ondersteuning of begeleiding nodig heeft bij het uitvoeren van huishoudelijke werkzaamheden. Samen met u kijken we wat wij van u kunnen overnemen of waarbij wij kunnen begeleiden. U kunt hierbij denken aan schoonmaken, wassen, stofzuigen, maar ook zorg rondom de maaltijd.

*U kunt deze dienst financieren via Wmo, Wlz, pgb en particulier. Meer informatie over vergoedingen en financiering vindt u op pagina 23.*

### 2.4. Hulp en begeleiding bij dementie

Als u steeds vergeetachtiger wordt, dagelijkse handelingen moeilijker worden en er een vermoeden is van dementie, dan kunt u Attent Zorg Thuis inschakelen. Wij bieden u ondersteuning van een casemanager dementie.

Deze casemanager biedt systematische gecoördineerde begeleiding en ondersteuning aan ouderen met geheugenproblemen. Vanaf het niet-pluis-gevoel, de diagnose dementie tot aan een opname in een passende woonvorm of overlijden.

Samen met u en uw naasten kijken we wat er nodig is en zoeken we naar praktische oplossingen, zodat u zo lang mogelijk thuis kan blijven wonen. Wij verzorgen vervolgens ook de aanvragen voor de noodzakelijke indicaties.

Wanneer behoefte is aan meer advies, instructies en voorlichting zijn wij beschikbaar voor u, de mantelzorgers én betrokken zorgverleners. Wij werken volgens de zorgstandaard dementie. Voor meer informatie hierover verwijzen wij u naar de website van [Alzheimer Nederland](#).

Neem contact met ons op wanneer:

- Er vermoedens of verschijnselen zijn van dementie
- U of uw naaste de diagnose dementie net heeft gekregen
- Er sprake is van overbelasting van mantelzorgers door dementie van een naaste
- U een vraag heeft over indicaties en wonen waarbij dementie een rol speelt
- U vragen heeft over zorg en ondersteuning.

*U kunt deze dienst financieren via Zvw, Wlz, pgb, particulier en via de Gemeente Rheden Wmo. Meer informatie over vergoedingen en financiering vindt u op pagina 23.*

### **Samenwerkingen**

Wij werken, waar nodig, samen met andere zorgprofessionals die bij u betrokken zijn. Dit kunnen bijvoorbeeld de huisarts, Praktijk Ondersteuner Huisartsenzorg (POH), geriater, GGZ, verpleegkundige of activiteitenbegeleider zijn. Wij zijn goed op de hoogte van initiatieven en ondersteuningsmogelijkheden in de wijk, die gericht zijn op zowel de persoon met dementie zelf als zijn mantelzorgers. Ook kunnen we ondersteunen bij het vinden van een passende dagbesteding.

Daarnaast staan we in nauw contact met diverse externe organisaties zoals Alzheimer Nederland, de vereniging van specialisten ouderengeneeskunde Verenso en de netwerken in de regio zoals Netwerk dementie Arnhem en Omstreken en Liemosa. Voor meer informatie over deze organisaties verwijzen wij u naar het hoofdstuk Handige gegevens van deze brochure.

## 2.5. Thuis- en individuele begeleiding

Om zelfstandig te blijven wonen is een gestructureerde thuissituatie belangrijk. Attent Zorg Thuis helpt u daarbij door samen met u een aangepast en prettig dagritme te vinden en uw zelfredzaamheid te behouden en/of te verbeteren.

Onze praktische begeleiding richt zich op verschillende leefgebieden zoals gezondheid en persoonlijke verzorging, zelfstandig wonen, financiën, netwerk of een zinvolle daginvulling. Thuis- en individuele begeleiding wordt gefinancierd door de gemeente vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en vanuit de Wet langdurige zorg (WLz).

### *Criteria voor inzet begeleiding*

U komt in aanmerking voor thuisbegeleiding wanneer u een verstandelijke, lichamelijke, somatische of geriatrische beperking heeft. Ook wanneer u een GGZ cliënt bent met niet-aangeboren hersenletsel, al dan niet in combinatie met een verstandelijke beperking, kunt u onze hulp invoeren. In alle gevallen is er sprake van een zelfredzaamheidsvraagstuk.

In de volgende situaties is thuis- en individuele begeleiding mogelijk:

- Het activeren en aanbrengen van dagstructuur
- De situatie stabiel houden, op orde brengen of handhaven
- Oefenen en inslijpen/toepassen van praktische vaardigheden om achteruitgang te voorkomen
- Ondersteuning bij het regelen of overnemen van dagelijkse en praktische bezigheden (financiën, zelfstandig wonen, participatie, sociale contacten, gezondheid/persoonlijke verzorging e.d.)
- Ondersteuning mantelzorg.

*U kunt deze dienst financieren via Wmo, WLz, pgb en particulier. Meer informatie over vergoedingen en financiering vindt u op pagina 23.*

## 2.6. Wondzorg

Onze thuiszorg biedt ook specialistische wondzorg. Elke wond heeft andere zorg nodig en dus een andere behandeling. Vooral ouderen kampen vaak met moeilijk genezende, gecompliceerde wonden als decubitus, ulcus cruris en diabetische voet. Wij werken daarom met

wondverpleegkundigen die ruime specialistische kennis hebben. En alle soorten wonden verzorgen en behandelen. Zij kunnen exact bepalen wat nodig is om uw wond te verzorgen, verslechtering te voorkomen en/of comfort te bieden.

### Complexe wondzorg

Een wond die langer dan drie weken nodig heeft om te genezen valt onder complexe wondzorg. Voorbeelden hiervan zijn wonden die ontstaan door diabetes, een ongeluk, een operatie, kanker of vaatproblemen. In zo'n geval komt de wondverpleegkundige bij u thuis voor advies en instructies om de wond (sneller) te laten genezen en pijn te bestrijden. Hij/zij stelt het wondbehandelplan op en overlegt met de arts. De wondverpleegkundige wordt ingeschakeld door uw wijkteam, de huisarts of het ziekenhuis. Neem met één van hen contact op voor wondzorghulp en eventuele vragen.

### Samenwerkingspartners

Voor wondzorg werken wij onder andere samen met:

- Coöperatie IJsselstromen
- Huisartsen in de regio's waar Attent Zorg en Behandeling werkzaam is (Doesburg, Rheden, Velp, Dieren, Arnhem, Elst)
- Ziekenhuis Rijnstate
- Gelre ziekenhuizen
- Radboud Ziekenhuis Nijmegen
- Canisius Wilhemina Ziekenhuis.

*U kunt deze dienst financieren via Zwv, Wlz, pgb en particulier. Meer informatie over vergoedingen en financiering vindt u op pagina 23.*

## 2.7. Palliatieve zorg

Veel mensen willen hun laatste levensfase graag thuis zijn. In hun eigen vertrouwde omgeving. Zo kunnen zij waardig afscheid nemen in uw eigen huis. Ook daar kunnen wij bij ondersteunen. De wijkverpleegkundige van Attent Zorg Thuis zoekt samen met u en uw naaste naar mogelijke ondersteuning en oplossingen die het beste bij u passen.

Onze verpleegkundige werkt samen met uw huisarts en neemt deel aan verschillende netwerken, waaronder het palliatief netwerk.

*De financieringen die voor deze dienst in aanmerking komen zijn Zvw, Wlz, pgb en particulier. Meer informatie over vergoedingen en financiering vindt u op pagina 23.*

## 2.8. Regionale Nachtzorg

Tussen 23.00 en 07.00 uur zijn er twee nachtelijke routes voor alle onverwachte zorg die niet kan wachten tot de volgende ochtend. De organisaties Stichting Thuiszorg Midden Gelderland (STMG), Santé Partners (STMR), Thuiszorg Groot Gelre (DrieGasthuizenGroep), Attent Zorg en Behandeling, Innoforte, Pleyade, Vreedenhoff en Insula Dei Huize Kohlmann hebben hiervoor de handen ineengeslagen. Samen maken de organisaties niet uitstelbare zorg in de nacht voor thuiswonende klanten mogelijk.

Door samen te werken vergroten we de kwaliteit van zorg aanzienlijk. Onder andere het inzetten van de juiste deskundigheid bij elke zorgvraag verhoogt de kwaliteit van zorg. Daarnaast is er sneller hulp mogelijk voor onverwachte zorg die niet tot de volgende morgen kan wachten. Deze snelle adequate zorg leidt tot een verlaging van de belasting van de mantelzorg. Daardoor kunt u langer thuis blijven wonen.

De samenwerking zorgt voor meer deskundigheid en dus meer kwaliteit voor onze cliënten. De zorg die wij bieden wordt efficiënter ingezet. Zo dragen we bij aan het betaalbaar houden van de zorg. Voor meer informatie verwijzen wij u naar uw wijkverpleegkundige.

*U kunt deze dienst financieren via Zvw, Wlz, pgb en particulier. Meer informatie over vergoedingen en financiering vindt u op pagina 23.*

## 2.9. Preventieve zorg

Preventieve zorg is voor alle betrokkenen winst op de lange termijn. Van oudsher was deze vorm van zorg vooral gericht op het voorkomen van verergering van de ziekte, of complicaties daarvan. Tegenwoordig is het vroeg signaleren van gezondheidsrisico's een net zo groot onderdeel.

De oplossingen voor gezond langer thuis wonen liggen, in de meeste gevallen, in de goede samenwerking tussen zorg, welzijn en wonen. Door de complexe problemen en aanpassingen in leefstijl en leefomgeving op die manier te benaderen, blijft u langer gezond thuis wonen en kunnen we zorgkosten verminderen.

Onze thuiszorgmedewerkers helpen u graag met het kijken naar preventieve oplossingen in uw specifieke situatie. Zo kan de wijkverpleegkundige meerdere keren per jaar met u in gesprek gaan over onder andere uw fysieke gezondheid, kwaliteit van leven, mentaal welbevinden, sociale situatie en het dagelijks functioneren. Deze preventiegesprekken zijn ook beschikbaar voor personen die nog geen gebruik maken van onze thuiszorgdiensten. Verder adviseren en brengen zij u, wanneer nodig en gewenst, in contact met andere zorgpartners.

*U kunt deze dienst financieren via Zvw, pgb en particulier. Meer informatie over vergoedingen en financiering vindt u op pagina 23.*





## 3. Aanvullende diensten

### 3.1. Persoonsalarmering

U woont zelfstandig, maar ook dan kunnen er dingen gebeuren waarbij u direct hulp nodig heeft. Denk aan een ongelukkige val of onwel worden. Met een persoonsalarmering systeem bent u altijd in staat om van buitenaf hulp in te roepen op het moment dat het nodig is.

De persoonsalarmering is 24/7 bereikbaar. Met één druk op de knop maakt u contact met een verpleegkundige van de alarmcentrale. Dat is een veilig gevoel.

Na aanmelding voor persoonsalarmering via onze website neemt onze wijkverpleegkundige contact met u op voor een kennismaking. Hij/zij regelt de eventuele indicatie. Wanneer u geen indicatie wilt worden minimale kosten in rekening gebracht. Kijk op onze website voor meer informatie over de tarieven.

*U kunt deze dienst financieren via Zvw, Wlz en particulier. Meer informatie over vergoedingen en financiering vindt u op pagina 23.*

### 3.2. Virtuele thuiszorg

Virtuele Thuiszorg is de verzamelnaam voor een pakket aan digitale hulpmiddelen die u kunnen helpen langer gezond en zelfstandig te blijven. Deze slimme hulpmiddelen vervangen niet onze zorg maar vullen deze aan en maken uw leven makkelijker, rustiger en veiliger. In samenwerking met Virtuele Thuiszorg en de zorg-verzekeraars bieden wij u de ondersteuning die dit mogelijk maakt.

Het aanbod van slimme Virtuele Thuiszorg producten is onderverdeeld in oplossingen op specifieke aandachtsgebieden.

- **Vitaal leven en veiligheid** met hulpmiddelen die u waarschuwen en helpen signaleren wanneer uw gezondheid achteruit gaat en alarmeren in een noodsituatie. Bijvoorbeeld een zorghorloge of valdetector in de badkamer

- **Herinneren** met hulpmiddelen voor het innemen van uw medicatie of bij het onthouden van dagelijkse activiteiten of afspraken.
- **Gezondheid** met hulpmiddelen die uw gezondheid in kaart brengen. Bijvoorbeeld als het gaat om uw bloeddruk, gewicht, zuurstof, glucose of dag-/nachtritme. Met slimme meetapparatuur worden deze gegevens automatisch opgeslagen in uw patiëntendossier.
- **Contact** met hulpmiddelen zoals smartphone, tablet of laptop waarmee u vanuit uw eigen huis kunt beeldbellen met uw vaste verzorgingscoach van Virtuele Thuiszorg. Dit middel wordt o.a. ingezet als begeleiding bij het innemen van uw medicatie, als u behoefte heeft aan een praatje om structuur in uw dag te krijgen, als u zich eenzaam voelt of om de mantelzorg te ontlasten.

Uw thuiszorgmedewerker geeft u, desgewenst, meer informatie over welke hulpmiddelen ingezet worden in uw persoonlijke situatie. Zij helpt u ook met het aanvragen en verkrijgen van Virtuele Thuiszorg. In [deze video](#) ziet u wat Virtuele Thuiszorg voor u kan betekenen.

*U kunt deze dienst financieren via Zvw en Wlz. Meer informatie over vergoedingen en financiering vindt u op pagina 23.*

### 3.3. Geestelijke ondersteuning

Wanneer u - al dan niet alleen - thuis woont zijn er periodes waar bepaalde levensvragen een hoofdrol gaan spelen. De behoefte aan diepgaandere gesprekken kan steeds groter worden. Gesprekken over uw leven nu, over wat u heeft meegemaakt, over de zin van het leven.

Een gesprek met een geestelijk verzorger kan dan een uitkomst zijn. Doordat zij een luisterend oor bieden. Onze geestelijk verzorgers zijn professioneel en deskundig in levensvragen en zingeving.

Naast een aantal goed geschoolde vrijwilligers werken wij ook samen met het Centrum voor Levensvragen. Zij zijn voor mensen die zich willen bezinnen op de vragen waar het leven ons voor stelt. Voor uitgebreide informatie verwijzen wij u naar [d3rdeverdieping.nl](http://d3rdeverdieping.nl).

### 3.4. Caren, uw digitale zorgagenda

Als u thuiszorg van ons ontvangt betekent dat vaak dat verschillende personen zich met uw welzijn en gezondheid bezighouden. Naast de thuiszorgmedewerker heeft u waarschijnlijk te maken met een arts, fysiotherapeut en familie of kennissen die u heeft gevraagd om te helpen. Dit wordt ook wel uw zorgnetwerk of -omgeving genoemd. Het is dan handig om alle afspraken in dit netwerk in één gezamenlijke agenda bij te houden.

Caren biedt inzage in uw zorgdossier. U kunt rapportages uit het zorgdossier bekijken en er zelf voor kiezen om deze informatie te delen met uw zorgnetwerk. U bepaalt als eigenaar zelf wie wat mag bekijken. Meer informatie vindt u op [Carenzorgt.nl](http://Carenzorgt.nl).

### 3.5. OZO verbindzorg

OZO verbindzorg is een onafhankelijk online platform wat al uw hulp- en zorgverleners met elkaar kan verbinden. Het is een manier om als client belangrijke en handige informatie met betrekking tot uw zorg te delen met uw sociale netwerk, zoals familie, vrienden, buren en met zorgprofessionals zoals thuiszorgmedewerkers, fysiotherapeuten e.d. En dat allemaal via een veilige mailverbinding.

U bent de verbindende factor en bepaalt wie mag deelnemen in uw netwerk. Tevens beslist u wat er met wie besproken mag worden. Onze ervaringen met cliënten, die gebruik maken van OZO verbindzorg is positief. Iedereen in uw zorgkring weet elkaar snel en makkelijk te vinden en zijn altijd op de hoogte van de meest actuele situatie. Meer informatie vindt u op [ozoverbindzorg.nl](http://ozoverbindzorg.nl).

### 3.6. Maaltijdservice

Een gezond voedingspatroon en voldoende beweging is belangrijk om zo lang mogelijk gezond en fit te blijven. Hoe gezonder uw lichaam, hoe langer u zelfstandig in uw eigen vertrouwde woonomgeving kan blijven wonen. Elke dag weer goede voeding binnen krijgen is, om allerlei redenen, zeker voor ouderen, niet altijd even makkelijk.

Om toch dagelijks gezonde en lekkere voeding binnen te krijgen bieden wij u de mogelijkheid om gebruik te maken van onze maaltijdservice. Wij leveren koelverse en diepvriesmaaltijden aan huis of u kunt ervoor kiezen om uit te gaan eten in één van onze drie restaurants.

Na reservering bent u van harte welkom in

- Het Grand Café Attent in Elst bij onze locatie Tertzio
- Restaurant 'T Hof in Rheden op onze locatie Rhederhof
- Restaurant 'Parkzicht' in Arnhem op onze locatie Regina Pacis.

Onze thuismaaltijden zijn net zo lekker en gezond als uit eigen keuken. U stelt zelf uw menu samen en elke dag bieden wij een wisselend assortiment. Denk hierbij aan verschillende soorten bereid vlees of vis, groenten, aardappelen en sauzen. Maar ook vegetarische maaltijden.

Wij houden altijd rekening met uw specifieke dieetwensen. De maaltijden zijn te bestellen via 0888 10 10 10 of onze [webshop](#).

### 3.7. Andere ondersteunende diensten

Voor andere ondersteunende diensten zoals fysiotherapie, pedicure, kapper, dagbehandeling of -besteding e.d. hebben wij korte lijnen met diverse dienstverleners. Deze diensten worden niet standaard in de thuiszorgsituatie aangeboden, maar wij helpen u, desgewenst, wel bij het zoeken naar mogelijkheden voor uw specifieke hulpvraag.



## 4. Praktische zaken

Voor het aanvragen van thuiszorg kunt u zich aanmelden bij [samenindewijkzorg.nl](https://www.samenindewijkzorg.nl) of rechtstreeks contact opnemen met de wijkverpleegkundige in uw wijk. Wanneer u kiest voor uw wijkverpleegkundige als eerste aanspreekpunt bij uw behoefte aan zorg en ondersteuning, brengt u samen met deze verpleegkundige uw zorgbehoefte in kaart.

### 4.1. Verwijzingen en indicatie

Om gebruik te kunnen maken van onze diensten heeft u in de meeste gevallen een indicatie nodig. De wijkverpleegkundige is verantwoordelijk voor het stellen van de indicatie en de zorgtoewijzing. Dit is vastgelegd in de Zorgverzekeringswet. De diensten extramurale verpleging en persoonlijke verzorging zijn opgenomen in het basispakket van de Zorgverzekeringswet (Zvw).

Dat betekent dat u rechtstreeks contact op kunt nemen met een wijkverpleegkundige. Hij of zij beoordeelt dan samen met u wat er nodig is aan zorg om langer thuis te kunnen wonen. De wijkverpleegkundige stelt een persoonlijk zorgplan op met een indicatie welke zorg u nodig heeft en hoeveel uren hiervoor nodig zijn. Hij/zij regelt vervolgens uw indicatie.

Om thuiszorgaanvragen sneller op te kunnen pakken werken wij samen met andere thuiszorgorganisaties binnen het huisartspostgebied Arnhem. Via [samenindewijkzorg.nl](https://www.samenindewijkzorg.nl) worden aanvragen van cliënten en verwijzers voor verpleging, verzorging en gespecialiseerde verpleging (zoals een casemanager dementie, palliatieve zorg, technische verpleging en wondzorg) direct behandeld.

### 4.2. Vergoedingen en financiering

Als u zorg nodig heeft dan komt u wellicht in aanmerking voor een vergoeding van deze zorg. In de wetgeving zijn er drie soorten langdurige zorg en ondersteuning voor mensen die thuis wonen:

- Maatschappelijke ondersteuning: hulp om zelfstandig te wonen en mee te doen in de samenleving. Dit is geregeld in de Wet

- maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo)
- Verpleging en verzorging thuis: wijkverpleging. Dit is geregeld in de Zorgverzekeringswet (Zvw)
- Langdurige (intensieve) zorg, in een instelling of thuis (als dat verantwoord is). Dit is geregeld in de Wet langdurige zorg (WLz).

Iedere soort zorg heeft eigen wetgeving en een eigen loket waar u terecht kunt.

### *Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning)*

De gemeente beoordeelt of u in aanmerking komt voor financiering vanuit de Wet maatschappelijk ondersteuning (Wmo). Zij brengen de zorgaanbieder van uw keuze op de hoogte wanneer uw indicatie is toegekend.

Wanneer u voor Attent kies nemen wij binnen een week contact met u op. De indicatie bepaalt hoe veel en welke ondersteuning u van ons kunt verwachten.

Over financiering vanuit de de Wmo hebben wij afspraken met de gemeenten Rheden, Doesburg, Arnhem en Overbetuwe. Kijk op de website van de gemeente die voor u van toepassing is om uw aanvraag voor huishoudelijke ondersteuning of thuisbegeleiding in gang te zetten. In de gemeente Arnhem leveren wij geen huishoudelijke ondersteuning en gaan de aanvragen via de wijkteams.

### *Zvw (Zorgverzekeringswet)*

Iedereen die in Nederland woont moet een basisverzekering voor zorg afsluiten. Dat is medisch noodzakelijke zorg waar iedereen recht op heeft. De Rijksoverheid bepaalt wat er in het basispakket zit. Zorg kan bestaan uit een behandeling, een dienst of een product.

Zorgverzekeraars bepalen zelf wat in aanvullende verzekeringen zit. Op onze [website](#) vindt u een overzicht van de zorgverzekeraars waar wij een contract mee hebben. Voor specifieke vragen over uw zorgverzekering kunt u terecht bij de klantenservice van uw zorgverzekeraar. Wanneer u bij ons cliënt bent, informeren wij u elk jaar in december over eventuele wijzigingen in gecontracteerde zorgverzekeraars.



### *Wlz (Wet langdurige zorg)*

De Wet langdurige zorg (Wlz) is bedoeld voor mensen die voortdurend (intensieve) zorg nodig hebben in de nabije omgeving, zoals chronisch zieken, kwetsbare ouderen en mensen met een ernstige verstandelijke of lichamelijke beperking. U kunt Wlz-zorg alleen thuis ontvangen als u met de nodige zorg veilig thuis kunt blijven wonen.

### *Modulair Pakket Thuis*

Met een Modulair Pakket Thuis krijgt u bijna alle zorg die u ook zou krijgen wanneer u in één van onze locaties zou wonen. Het gedeelte van die zorgonderdelen, ook modules genoemd, die u kunt ontvangen, is afhankelijk van uw persoonlijke situatie. Dit zorgpakket is te verkrijgen voor mensen met Wlz-indicatie (Wet langdurige zorg).

### *Persoonsgebonden budget (pgb)*

Een persoonsgebonden budget (pgb) is een bedrag waarmee u zelf zorg of ondersteuning inkoop. Wanneer u een pgb krijgt, bepaalt u zelf welke zorgverleners zorg of ondersteuning geven en waar en wanneer.

Wanneer uw reguliere indicatie niet toereikend is, bieden wij de mogelijkheid om extra zorg zelf bij ons in te kopen. Meer informatie en onze tarieven zijn te verkrijgen via onze klantenservice. Zij verbinden u door met de juiste afdeling of wijkverpleegkundige.

## **4.3. Vermissing of schade aan bezittingen, wat nu?**

Wanneer u vermoedt of zeker weet dat uw bezittingen beschadigd of vermist zijn vragen wij u dit altijd eerst te bespreken met uw thuiszorgmedewerker. Hij/zij kan met u meedenken om te komen tot een oplossing. Als u er samen niet uitkomt kunt u contact opnemen met de manager van Attent Zorg Thuis via 088 990 11 50. Samen kijkt u naar welke stappen en verdere acties u kunt ondernemen.

## **4.4. Klantenservice**

Wij beschikken over een eigen klantenservice. Zij zijn bereikbaar via 0800 288 36 89 (gratis) en via [info@attentzorgenbehandeling.nl](mailto:info@attentzorgenbehandeling.nl). Hier kunt u, tijdens kantooruren, met alle vragen over onze zorgverlening terecht en wordt u, wanneer nodig, doorgeschakeld naar de juiste persoon of deskundige.

## 4.5. Algemene leveringsvoorwaarden

Wij hanteren de zorg- en dienstverleningsovereenkomst en algemene voorwaarden die landelijk zijn overeengekomen voor de sector verpleging, verzorging en thuiszorg (VVT). Hierin staan duidelijk de rechten en plichten van de zorgaanbieders en cliënten beschreven.

Dezem en nog meer handige informatie is terug te vinden op onze website bij [\*Belangrijke cliëntinformatie\*](#).

## 4.6. Zorgleveringsovereenkomst

Samen met de zorgverlener sluit u een zorgleveringsovereenkomst (ZLO) af. In deze overeenkomst staat vermeld welke soort zorg u ontvangt. Deze overeenkomst wordt door beide partijen ondertekend.



## 5. (T)huis(zorg)regels en procedures

Onze medewerkers komen te werken in uw huis. Daar gelden uw regels, normen en waarden. Tegelijkertijd moeten onze medewerkers zich ook aan een aantal werkgerelateerde regels houden.

Over over omgangsregels kunnen mensen verschillend denken. Wat de één ongepast vindt is voor de ander normaal. Bij Attent Zorg Thuis hanteren we dezelfde waarden en normen zoals die in onze samenleving gelden. Toch is het altijd goed om deze te omschrijven zodat daar geen misverstanden over kunnen ontstaan.

### 5.1. Roken

Attent Zorg en Behandeling stimuleert een gezonde leefstijl en daarom faciliteren wij een rookvrije werkomgeving voor onze medewerkers. Zo geven wij het goede voorbeeld en werken we samen aan een rookvrije generatie.

Sinds 2006 mag op de werkvloer niet meer gerookt worden. Dankzij dit rookverbod kunnen niet-rokers hun werk doen zonder tabakslucht in te ademen. Belangrijk, want de tabaksrook van anderen inademen is bijna even ongezond als zelf roken.

#### *Uw huis is mijn werkplek*

Onze thuiszorgmedewerkers werken ook graag in een rookvrije omgeving. Wanneer echter gerookt wordt in uw huis, betekent dit dat onze niet-rokende medewerkers tijdens het werk tabakslucht inademen.

Daarom verzoeken wij u vriendelijk en dringend om niet te roken wanneer onze medewerkers bij uw thuis aan het werk zijn. Tevens vragen wij u om uw kamers een half uur voor aanvang van de werkzaamheden van onze collega te luchten. Wij beseffen goed dat het voor rokers niet gemakkelijk is om de gewoonte om binnen te roken te doorbreken. Wanneer u echter aan deze verzoeken kunt voldoen, zorgen wij samen, ook bij u thuis, voor een prettige en gezonde werkomgeving.

## 5.2. Huisdieren

Als u huisdieren heeft, is dat geen probleem. Maar het is uiteraard niet de bedoeling dat onze medewerkers hier hinder van ondervinden. Onze medewerker kan u vragen om uw huisdier tijdens zijn/haar aanwezigheid aan te lijnen of in een andere ruimte te laten.

## 5.3. Foto's, films en geluidsopnames

Onze zorgmedewerkers, mogen geen foto's of filmmateriaal maken bij u thuis zonder uw toestemming. Andersom verwachten we ook van u dat u toestemming vraagt aan onze medewerker voordat u foto of beeldmateriaal maakt.

Voor het gebruik en plaatsen van beeldmateriaal in de media vragen we u van tevoren af te stemmen met de manager van Attent Zorg Thuis. Ook voor het gebruik en plaatsen van beeldmateriaal online, bijvoorbeeld op sociale media, is toestemming vereist van de personen die op de beelden te zien zijn.

Bij het plaatsen van een camera in de thuissituatie bent u verplicht om dit te melden. Zo weet de thuiszorgmedewerker dat er camera's hangen en dat deze, wanneer gewenst, uitgezet kunnen worden bij zorgmomenten. Hierover worden afspraken gemaakt met de betrokken cliënt en familieleden. Dit wordt vastgelegd in het zorgdossier van de cliënt.

## 5.4. Besmettelijke aandoeningen

Als u luchtwegklachten heeft of een andere besmettelijke aandoening, kunt u dit, voorafgaand aan uw zorgmoment, melden bij de zorgmedewerker. Ter bescherming van u, onze medewerker en andere cliënten treft de zorgmedewerker dan gepaste maatregelen, zoals het dragen van handschoenen, mondkapje en een schort.

## 5.5. Giften en geschenken

Om de onafhankelijkheid van onze medewerkers te waarborgen hanteren wij het uitgangspunt dat medewerkers geen geschenken mogen aannemen. Als cliënten of verwanten toch graag een schenking willen doen zijn er drie mogelijkheden die ook beschreven staan in onze geschenkenregeling;

1. Geschenken voor een specifieke medewerker mogen alleen in overleg met de leidinggevende.
2. Geschenken voor een wijkteam van ten hoogste € 100,- en in overleg met leidinggevende.
3. Schenking in de vorm van een donatie is alleen mogelijk door geld te doneren aan één van onze vriendenstichtingen.

De vriendenstichtingen zijn verbonden aan locaties van Attent. Er is geen specifieke vriendenstichting voor de thuiszorg. Wel kan de wijkverpleegkundige u informeren welke vriendenstichting zich inzet voor welke locatie. Via hen is het ook mogelijk om een flyer met meer informatie te verkrijgen. Ook vindt u meer informatie over onze [\*vriendenstichtingen\*](#) op onze website.

## 5.6. Reanimatiebeleid

Onze thuiszorgmedewerkers gaan in principe altijd over tot reanimatie. Er zijn echter twee uitzonderingen. De eerste uitzondering is wanneer u dit niet wilt en een schriftelijke niet-reanimeren verklaring kunt overleggen. Daarnaast kan een huisarts besluiten niet te reanimeren wanneer deze oordeelt dat reanimatie een medisch zinloze handeling is.

### *Wat betekent 'medisch zinloos'?*

Volgens de wet mag een arts niet 'zinloos medisch handelen'. Daarmee wordt bedoeld dat reanimatie alleen plaatsvindt als het een kans van slagen heeft. Wanneer er geen reële slagingskansen is of wanneer de belasting van de reanimatietechnieken en mogelijke complicaties of schade niet opwegen tegen de kans op overleving, neemt de huisarts, in overleg met u het uiteindelijke besluit.

## Wel of niet reanimeren

Wanneer u thuiszorg ontvangt, is het van belang dat u afspraken maakt over reanimeren met uw huisarts. Deze afspraken worden vastgelegd in het elektronisch cliëntendossier (ECD). Als u niet gereanimeerd wilt worden, moet u een wilsverklaring ondertekenen. Deze is te downloaden via [thuisarts.nl](http://thuisarts.nl). Ook kunt u een formulier aan uw wijkverpleegkundige vragen.

U (of uw vertegenwoordiger) kunt altijd besluiten om af te zien van het recht op informatie en betrokkenheid bij de besluitvorming. In dat geval neemt de huisarts zelfstandig een reanimatiebesluit waarbij deze gebruik kan maken van signalen van overige zorgverleners over de opvattingen en wensen van de client. Als u wilt terugkomen op uw besluit, dan kan dat altijd. U kunt op eigen initiatief altijd uw wensen opnieuw bespreken met uw huisarts of wijkverpleegkundige.

Tot slot, vraag een niet-reanimeren penning aan via [patientenfederatie.nl](http://patientenfederatie.nl), zodat alle betrokken hulpverleners altijd direct op de hoogte zijn van uw niet-reanimeren wens.

## 5.7. Medicatiebeleid

Wij gebruiken een beleid voor medicijnen. Daarin staat onder andere dat alleen een arts medicijnen voorschrijft. Uitgangspunt is dat u zelf verantwoordelijk bent voor het tijdig gebruiken van de voorgeschreven medicatie.

Het kan echter voorkomen dat u dat liever niet zelf doet. In dat geval kijken we naar de inzet van hulpmiddelen van onze Virtuele Thuiszorg. De wijkverpleegkundige helpt en ondersteunt u hierbij. Wanneer deze geen passende oplossing bieden, helpen wij u bij het aanreiken en gebruiken van medicatie. Indien u professionele hulp nodig heeft bij medicatie, wordt afgesproken waaruit die hulp bestaat. Dit wordt vastgelegd in uw zorgleefplan.

Als uit uw indicatie blijkt dat u verminderd in staat bent om volledig uw eigen belangen te behartigen (zie ook Wilsonbekwaamheid en cliëntvertegenwoordiging) dan nemen onze medewerkers de verantwoordelijkheid voor het gebruik van medicijnen van u over. We spreken dit af met uw vertegenwoordiger en leggen het uiteraard vast in uw zorgleefplan.

Wij zijn kritisch op het gebruik van medicatie en hanteren de landelijke richtlijnen met betrekking tot medicijnen. Uw arts en apotheek kunnen u altijd informeren over medicijnen en medicijngebruik.

## 5.8. Wet zorg en dwang (Wzd)

De Wet zorg en dwang (Wzd) is een cliëntgebonden wet. Dit wil zeggen dat alle cliënten met een psychogeriatrische aandoening, die recht hebben op zorg, binnen deze wet vallen. Ongeacht hun tijdelijke of permanente verblijfplaats.

De Wzd biedt u de mogelijkheid om langer in de eigen omgeving te blijven en geeft professionals de verplichting om de deskundigheid en zorg die nodig is, mogelijk te maken in de eigen omgeving.

De Wzd geeft nadrukkelijk aan dat vrijwillige zorg het uitgangspunt is. Onvrijwillige zorg mag alleen ingezet worden als er sprake is van ernstig nadeel en nadat er multidisciplinair is gezocht naar de oorzaak en of er geen andere alternatieven zijn dan de inzet van onvrijwillige zorg. Dat doen we met behulp van het afwegingskader.

Bij verlenging van onvrijwillige zorg wordt er steeds een onafhankelijke toetsing gedaan door een professional die nog niet eerder bij de zorg betrokken was. Dat is volgens de wet.

## 5.9. Wilsonbekwaamheid

Het is mogelijk dat u ten gevolge van een psychiatrische ziekte of dementie tijdelijk of permanent minder goed in staat bent om uw eigen belangen te behartigen. Dit noemen we wilsonbekwaamheid. Op zo'n moment is het goed dat u iemand heeft die met u meekijkt en bevoegd is om u te vertegenwoordigen rond uw verzorging, medische behandeling en financiën.

Het vaststellen van de wilsonbekwaamheid wordt door een arts gedaan. Die beslissing neemt hij/zij niet alleen, maar samen met andere behandelaars, familie of andere mensen uit uw omgeving.



## *Cliëntvertegenwoordiger*

Wanneer blijkt dat u wilsonbekwaam bent, kunt u worden bijgestaan door een cliëntvertegenwoordiger<sup>3</sup>. In de Wet op de Geneeskundige BehandelingsOvereenkomst (WGBO) en de Wet zorg en dwang (Wzd) is aangegeven wie als vertegenwoordiger kunnen optreden. Soms is er geen vertegenwoordiger in uw omgeving die voor deze functie in aanmerking komt en dan wordt, via de rechter, een curator of mentor aangesteld.

Als vertegenwoordiger kunnen, volgens een rangorde, optreden:

- Curator of mentor (door de rechter benoemd)
- De schriftelijk gemachtigde
- De echtgenoot, geregistreerd partner of andere levensgezel
- Ouder, kind, broer of zus.

Het kan zijn dat u op het moment dat u nog volledig wilsbekwaam was, zelf iemand schriftelijk heeft gemachtigd om u te vertegenwoordigen.

Wanneer er geen curator, mentor of bewindvoerder is benoemd en u niemand heeft gemachtigd, treedt uw echtgenoot, geregistreerd partner of levensgezel als vertegenwoordiger op. Ontbreken deze ook, dan kan (één van) uw (klein-)kinderen of uw broer of zus als vertegenwoordiger optreden.

## *Rol van de cliëntvertegenwoordiger*

De cliëntvertegenwoordiger oefent de rechten namens de cliënt uit, moet daarbij handelen als goed vertegenwoordiger en verkrijgt daarmee ook rechten.

Zo krijgt diegene, wanneer dat nodig is, medische informatie welke van belang is om een juiste beslissing te nemen. Tevens heeft de cliëntvertegenwoordiger recht op inzage van uw medisch dossier en mag diegene aanwezig zijn bij de behandeling, behalve wanneer uw privacy daarmee onnodig in het geding komt. Het is dus geen vrijblijvende rol, maar een plicht om te handelen zoals u dat gewild zou hebben.

---

<sup>3</sup> Voor meer informatie verwijzen wij u naar [www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/curatele-bewind-en-mentorschap](http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/curatele-bewind-en-mentorschap) of [www.goedvertegenwoordigd.nl](http://www.goedvertegenwoordigd.nl)

Daarnaast heeft de cliëntvertegenwoordiger de verantwoordelijkheid om andere partijen, zoals uw familieleden, te informeren.

De wil van de cliëntvertegenwoordiger is echter niet automatisch wet. Wanneer u het niet eens bent met het besluit van de diegene die u vertegenwoordigt, dan kunt u daar bezwaar tegen maken. Wanneer u een bepaalde behandeling niet wilt, dan wordt deze in principe niet uitgevoerd.

Alleen wanneer het weigeren van de behandeling ernstige gevolgen heeft of nadeel oplevert voor u, dan kan de arts het verzet naast zich neerleggen. Alleen bij niet-ingrijpende behandeling, bijvoorbeeld het geven van een pijnstiller bij hoofdpijn, hoeft de arts niet een uitdrukkelijke toestemming van de cliëntvertegenwoordiger te vragen. Is er binnen de familie een verschil van mening over een beslissing, dan zal de arts de mening van de formele cliëntvertegenwoordiger volgen.

De rol van cliëntvertegenwoordiger, in geval van curator, mentor of bewindvoerder, eindigt bij uw overlijden.

## Vragen of in gesprek

En dan nog kunnen er altijd zaken zijn die om een verhelderend gesprek vragen. Neem in dat geval gerust contact op met uw zorgregisseur of wijkverpleegkundige om dit te bespreken. Respect voor elkaar blijft daarbij centraal staan, net als bij al onze dagelijkse interacties. Lichamelijk geweld, dreigend taalgebruik en ongewenste intimiteiten worden in geen enkel geval getolereerd.



## 6. Kwaliteit en veiligheid

### 6.1. Cliënttevredenheid en kwaliteit van zorg

#### *Evaluaties*

Om zo optimaal mogelijke zorg te kunnen leveren, hebben wij meerdere evaluatiemomenten met u. Zo starten we altijd met een uitgebreide intake, om samen te komen tot de zorg die het beste aansluit bij uw zorgvraag.

Na 6 weken evalueren we uw ervaringen en kijken we samen met u of en waar er punten zijn voor verbetering. Vervolgens volgt er één keer per jaar een evaluatie, of indien gewenst vaker. Tot slot is er altijd een eindevaluatie op het moment dat u bij ons uit zorg gaat.

#### *PREM*

PREM is een landelijk afgestemde meetmethode. Met deze methode verzamelen we via vragenlijsten de ervaringen en belevingen van onze thuiszorgcliënten. De vragenlijsten worden door een onafhankelijk bureau en anoniem uitgevoerd.

De uitkomsten van dit onderzoek zijn belangrijk voor ons omdat we daarmee onze zorgkwaliteit kunnen blijven verbeteren. De resultaten zijn te vinden op [\*Zorgkaart Nederland\*](#).

### 6.2. ZorgkaartNederland

ZorgkaartNederland biedt onafhankelijke keuze-informatie om cliënten en patiënten te helpen kiezen voor een zorgverlener die het beste past bij hun wensen. Het is een initiatief van Patiëntenfederatie Nederland.

ZorgkaartNederland werkt aan openheid in de zorg. De waarderingen van cliënten laten zien hoe mensen zorg en de kwaliteit van zorg ervaren. Voor zorgaanbieders zoals Attent Zorg Thuis is dit een kwaliteitsinstrument, waarmee we inzicht krijgen in wat we volgens cliënten kunnen verbeteren. Wanneer u ook uw mening en ervaring over onze diensten wilt delen, kan dat via [\*ZorgkaartNederland\*](#).

## 6.3. Veiligheid van de cliënt

### *Gebruik van beschermende middelen*

Onze medewerkers dragen, wanneer nodig, persoonlijke beschermingsmiddelen om te voorkomen dat ziekten worden overgedragen. Zij maken bij bepaalde, vaak medische, handelingen een risico-inschatting van de vrijkomende lichaamsvochten en afscheidingsstoffen in combinatie met de kans op ernstige infectieuze aandoeningen. De persoonlijke beschermingsmiddelen voldoen aan de daarvoor geldende normeringen. Voorbeelden zijn handschoenen, een schort, een beschermende bril of een mondneusmasker.

### *Hygiënerichtlijnen*

Wij werken volgens de landelijke protocollen en richtlijnen infectiepreventie en hygiëne in de thuiszorg van Vilans. Daarmee waarborgen we de kwaliteit van de zorg en uw veiligheid. Voor de hygiëne richtlijnen maken we gebruik van [Zipnet](#).

### *Professioneel team*

Al onze medewerkers zijn professioneel opgeleid personeel. Zij zijn in het bezit van de benodigde diploma's en worden tijdens hun dienstverband continu (bij)geschoold om kennis, bevoegd- en bekwaamheden op niveau te houden en uit te breiden.

### *Verklaring omtrent het gedrag (VOG)*

Elke medewerker die bij ons in dienst komt is verplicht om een VOG te overleggen. Wij hebben een vergewisplicht. Dit betekent dat we controleren of het arbeidsverleden van een zorgverlener geen invloed heeft op het leveren van goede zorg.

## 6.4. Arbo(veiligheid) en hulpmiddelen

Uiteraard is het van belang dat de zorg goed en vakkundig gedaan wordt. De werkzaamheden moeten niet alleen voor u maar ook voor de medewerkers op een veilige en verantwoorde wijze worden uitgevoerd.

Als werkgever zijn wij verantwoordelijk voor een veilige werkomgeving. Het kan daarom soms noodzakelijk zijn om hulpmiddelen in te zetten om de zorg voor onze medewerkers minder belastend te maken. Hierbij valt te denken aan een hoog-laag bed, aantrekhuip

voor steunkousen of tillift. Om dit te bepalen wordt bij u thuis een arbocheck gedaan.

De inzet van hulpmiddelen naar aanleiding van deze arbocheck overleggen wij altijd met u. De wijkverpleegkundige of zorgregisseur kan u meer vertellen over eventuele vergoedingen en over het lenen en aanschaffen van de hulpmiddelen. Het aanvragen van deze middelen is niet vrijblijvend, vanwege onze verantwoordelijkheid om te zorgen voor een veilige werkomgeving voor onze medewerkers.

Ook de materialen en hulpmiddelen die gebruikt worden bij de huishoudelijke ondersteuning moeten in goede staat en schoon zijn. Bij het voldoen aan de voorwaarden die in de arbocheck naar voren komen, garanderen wij een optimale, goede en veilige zorgverlening.

## 6.5. Geheimhoudingsplicht

Als cliënt moet u erop kunnen rekenen dat alles wat u in vertrouwen aan een zorgverlener vertelt, geheim blijft. Daarom geldt een geheimhoudingsplicht voor zorgverleners. Dit is wettelijk geregeld.

Al onze medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht. Sommigen hebben een medisch beroepsgeheim, een geheimhoudingsplicht op grond van een beroepscode of zijn contractueel verplicht tot geheimhouding van uw gegevens. Het gaat hierbij om alles wat zij vanwege hun betrokkenheid bij uw behandeling over u en uw behandeling weten.

Wij mogen dus alleen uw medische gegevens aan anderen doorgeven wanneer u daar toestemming voor geeft. Voordat u toestemming kunt geven, moet u volledig zijn geïnformeerd over de reden om uw gegevens te verstrekken.

Wij mogen wel informatie delen met diegene(n) die rechtstreeks betrokken zijn bij uw behandeling. Maar alleen voor zover dit noodzakelijk is voor het uitvoeren van hun werkzaamheden. En maakt u bezwaar tegen het delen van uw medische gegevens, dan mogen wij deze niet verstrekken.

De uitzonderingen waarbij wij, als zorgverlener, wel medische gegevens moeten delen is wanneer dit wettelijk voorgeschreven is. Denk hierbij aan bepalingen die voortvloeien uit de [\*Zorgverzekeringswet\*](#) (Zvw), de [\*Wet langdurige zorg\*](#) (Wlz) en de [\*Wet publieke gezondheid\*](#).

Tevens mogen wij het medisch beroepsgeheim doorbreken wanneer het ernstig nadeel of gevaar oplevert voor u of iemand anders als wij ons aan het medisch beroepsgeheim houden. In dat geval moet er sprake zijn van een noodsituatie.

Voor meer informatie over de wettelijke regels over zorgvuldige omgang met uw medische gegevens verwijzen wij u naar [\*autoriteitpersoonsgegevens.nl\*](https://autoriteitpersoonsgegevens.nl).

## 6.6. Meldcode ouderenmishandeling

Wij zijn en voelen ons verantwoordelijk voor de veiligheid van al onze cliënten. Van onze medewerkers mag u verwachten dat zij in alle contacten met cliënten/bewoners alert zijn op signalen die kunnen duiden op mishandeling en daar naar handelen.

Wanneer het vermoeden van ouderenmishandeling bestaat, zijn wij genoodzaakt om de meldcode Huiselijk geweld en Kindermishandeling te volgen. Meer informatie over deze meldcode vindt u op de website van de [\*rijksoverheid\*](#).





## 7. Over Attent

Attent Zorg en Behandeling is een organisatie, die diensten levert op het gebied van zorg en behandeling aan voornamelijk ouderen. Dat doen we in de brede regio van Doesburg, Dieren, Rheden, Velp, Arnhem en Elst. Deze diensten worden op onze woonzorglocaties geleverd en bij u thuis.

Meer over Attent en onze missie, visie en kernwaarden leest u op onze website [attentzorgenbehandeling.nl](http://attentzorgenbehandeling.nl).

### 7.1. Cliëntenraad

De cliëntenraad behartigt de belangen van alle bewoners en cliënten bij Attent. Een cliëntenraad bestaat uit bewoners, cliënten en vertegenwoordigers van deze groep. Alle leden worden gekozen door de bewoners en cliënten zelf. Leden worden door andere leden gevraagd of tonen zelf belangstelling voor het werk binnen de raad.

Binnen Attent bevinden zich een aantal regionale cliëntenraden en één centrale cliëntenraad. In de centrale cliëntenraad komen zaken aan de orde die voor onze gehele organisatie van belang zijn. Deze raad bestaat uit de voorzitters van de regionale cliëntenraden. Zij hebben periodiek overleg met de raad van bestuur van Attent.

De regionale raden overleggen met de directeur en/of manager over zaken die van belang zijn voor de bewoners en cliënten van de betreffende locatie of regio. Denk daarbij aan beleid op het gebied van zorgkwaliteit, voeding, huisregels, cliënttevredenheidsonderzoeken en de uitkomsten daarvan en het bevorderen van het welzijn. Op onze website vindt u onder meer informatie hierover.

### 7.2. Wijkraad

Om de thuiszorgcliënten van Attent beter te vertegenwoordigen wordt op dit moment een wijkraad opgezet. Deze bestaat uit cliënten en vertegenwoordigers van Attent Zorg Thuis. Zij bespreken alleen zaken die betrekking hebben op thuiszorg.

Wilt u graag meepraten en heeft u of uw mantelzorger interesse om deel uit te maken van de wijkraad, dan kunt voor informatie terecht bij uw wijkverpleegkundige.

### 7.3. Professionaliteit en kwaliteit

Wij zijn een professionele zorgorganisatie die verantwoorde zorg levert. Daarmee bedoelen we dat onze zorg van een kwalitatief goed niveau is. U ontvangt bij ons zorg- en dienstverlening volgens wettelijke vereisten, beroepscode, landelijke door beroepsgroepen vastgestelde richtlijnen, professionele standaarden en handreikingen. Deze zijn en worden steeds gebaseerd op de laatste inzichten.

Naast het continu optimaliseren van ons personeels- en organisatiebeleid en het werken met professionele standaarden, toetsen we voortdurend de tevredenheid van bewoners, cliënten, medewerkers en stakeholders. De Inspectie voor de Gezondheidszorg ziet erop toe dat Attent zorg van goede kwaliteit biedt. Eénmaal per jaar voeren wij een tevredenheidsonderzoek uit onder al onze bewoners en cliënten. Dit onderzoek wordt uitgevoerd overeenkomstig landelijke richtlijnen.

#### *Blijven leren en innoveren*

Om de zorgkwaliteit zichtbaar te maken én om doorlopend te leren, laten wij ons minimaal éénmaal per jaar beoordelen door een onafhankelijke instantie. Bij een positief oordeel van deze toets, ontvangen we eens in de drie jaar een nieuw certificaat, HKZ geheten. Sinds 2008 zijn wij HKZ-gecertificeerd. Dat is voor u een garantie dat we aan alle voorwaarden voldoen om optimale zorg te leveren. Ook op andere onderdelen hebben we diverse specifieke kwaliteitskeurmerken, waaronder Prezo.

#### *Topcare*

Sinds september 2022 zijn wij een *Topcare* expertisecentrum voor Gerontopsychiatrie. Dit predicaat staat voor een zorginstelling die excellente zorg en behandeling aanbiedt aan cliënten. Dat houdt in dat wij onze kwaliteit van zorg en behandeling blijvend verbeteren door (wetenschappelijk) onderzoek en samenwerking met universiteiten en hogescholen. Dit doen we door onze eigen praktijkvragen te beantwoorden en die kennis en ervaring weer te delen met de sector.

Hiermee werken we continu aan ons belangrijkste doel 'een goed leven en de beste zorg, passend bij al onze cliënten'. In december 2022 hebben we het predicaat ook ontvangen voor onze afdeling Geriatrische Revalidatie.

### *Klachten, tips en complimenten*

Ondanks dat we er alles aan doen om onze dienstverlening zo goed mogelijk op ieders wensen af te stemmen kan het voorkomen dat u niet tevreden bent. We horen het graag als u vindt dat bepaalde dingen beter kunnen of moeten. Samen bespreken we dat en zoeken we naar een oplossing. Zo blijven wij ons verbeteren. U kunt uw klacht ook kenbaar maken via onze onafhankelijk klachtenfunctionaris. Zij adviseert en behandelt uw klacht altijd vertrouwelijk.

Wilt u ons verrassen met een compliment of idee dan kan dat via één van onze medewerkers of via de website van ZorgkaartNederland. Voor meer informatie verwijzen wij naar onze website.

## **7.4. Medewerkers, Vrijwilligers en Mantelzorgers**

Ruim 1.500 medewerkers en circa 450 vrijwilligers zorgen met zoveel mogelijk maatwerk voor ongeveer 2.500 bewoners en cliënten.

### *Medewerkers*

Onze werknemers werken met hart en ziel voor u en bieden het totale pakket op het gebied van zorg en behandeling.

Afhankelijk van uw zorgvraag zetten wij werknemers in die uw zorgvraag zo goed mogelijk beantwoorden. Wij noemen dit een multidisciplinair team: een groep medewerkers met diverse opleidingen en vaardigheden en bevoegdheden die met elkaar samenwerken om voor u te zorgen, u te begeleiden of te behandelen.

### *Vrijwilligers*

Binnen Attent Zorg en Behandeling zijn dagelijks vrijwilligers actief. Zij leveren een belangrijke bijdrage aan goede zorg en een prettige woon- en leefomgeving voor bewoners en cliënten. In totaal werken op dit moment ongeveer 450 vrijwilligers bij ons. Zij zijn een grote toegevoegde waarde voor onze organisatie, omdat zij extra activiteiten mogelijk maken die zonder hun inzet nauwelijks realiseerbaar

zouden zijn. Onze vrijwilligers hebben ruime levens- en werkervaring, zijn representatief en betrokken en hanteren dezelfde kernwaarden als onze medewerkers; gastvrij, respectvol, integer en professioneel.

Informatie over de actuele vrijwilligersvacatures vindt u op onze website *Werken bij Attent* ► [vrijwilligers](#). Wanneer u nog specifieke vragen heeft, kunt u contact opnemen met één van de coördinatoren vrijwilligerswerk via 06 22 87 24 55 of 06 14 41 05 96 of stuur een e-mail naar [vrijwilligerswerk@attentzorgenbehandeling.nl](mailto:vrijwilligerswerk@attentzorgenbehandeling.nl)

### *Mantelzorgers*

Net als vrijwilligers vormen de mantelzorgers van onze bewoners en cliënten een belangrijke groep bij Attent. Zij zijn een essentiële schakel in de samenwerking rond de zorg van onze bewoners en cliënten. Veel mensen die hulp nodig hebben, krijgen die hulp namelijk het liefst van iemand uit hun eigen, vertrouwde omgeving. Dat kan een partner zijn of een familielid, maar ook een buurvrouw.

Onze zorgmedewerkers werken samen en stemmen af met de mantelzorger en ondersteunen hem of haar. Wij brengen de bestaande betekenisvolle relaties van de bewoner en cliënt in beeld om deze relaties goed te kunnen blijven onderhouden en te versterken. De wens van de bewoner en cliënt is hierin altijd leidend.

De mogelijkheden van mantelzorgers verschillen net als de zorgvragen van de bewoner en cliënt. Onze relatie met deze bijzondere verzorgers is dan ook verschillend van aard en wordt individueel ingevuld.

Wij informeren en adviseren, desgewenst, over de mogelijkheden om actief mantelzorger te blijven en overbelasting te voorkomen. Denk aan het organiseren van de zorg, het aanleren van verzorgende vaardigheden, de mogelijkheden voor technische ondersteuning, ondersteuning bij de dagbesteding van de partner, maar ook het in contact brengen met andere ondersteunende organisaties zoals mantelzorg- en Alzheimercafés.



# Handige gegevens

## Attent Zorg Thuis

Postadres

Postbus 5

6990 AA Rheden

T 088 990 33 04

W: [attentzorgenbehandeling.nl](mailto:attentzorgenbehandeling.nl)

## Wijkteam Arnhem

Velperweg 158

6824 MD Arnhem

T 088 990 33 04

E [Wijkteam-Arnhem@attentzorgenbehandeling.nl](mailto:Wijkteam-Arnhem@attentzorgenbehandeling.nl)

## Wijkteam Rheden

Worth Rhedenseweg 45

6991 DV Rheden

T 088 990 33 01

E [Wijkteam-Rheden-Velp@attentzorgenbehandeling.nl](mailto:Wijkteam-Rheden-Velp@attentzorgenbehandeling.nl)

## Wijkteam Dieren

Harderwijkerweg 1

6952 AA Dieren

T 088 990 33 02

E [Wijkteam-Dieren@attentzorgenbehandeling.nl](mailto:Wijkteam-Dieren@attentzorgenbehandeling.nl)

## Wijkteam Doesburg

Van Brakellaan 54

6981 JN Doesburg

T 088 990 33 03

E [Wijkteam-Doesburg@attentzorgenbehandeling.nl](mailto:Wijkteam-Doesburg@attentzorgenbehandeling.nl)

## Huishoudelijke ondersteuning

T 088 990 11 50

E [AZTplanning.WMO@attentzorgenbehandeling.nl](mailto:AZTplanning.WMO@attentzorgenbehandeling.nl)

## Raad van Bestuur

E [bestuurssecretariaat@attentzorgenbehandeling.nl](mailto:bestuurssecretariaat@attentzorgenbehandeling.nl)

Verenso

T 030 227 19 10

E [info@verenso.nl](mailto:info@verenso.nl)

W [Verenso.nl](http://Verenso.nl)

## Klantenservice

Bereikbaar op werkdagen van

08.30 – 17.00 uur

T 0800 288 36 89

(gratis telefoonnummer)

E [info@attentzorgenbehandeling.nl](mailto:info@attentzorgenbehandeling.nl)

W [attentzorgenbehandeling.nl](http://attentzorgenbehandeling.nl)

## Vrijwilligerswerk bij Attent

T 06 22 87 24 55 of

T 06 14 41 05 96

E [vrijwilligerswerk@attentzorgenbehandeling.nl](mailto:vrijwilligerswerk@attentzorgenbehandeling.nl)

## Samen in de wijkzorg

W [samenindewijkzorg.nl](http://samenindewijkzorg.nl)

## Maaltijdservice

T 0888 10 10 10

W [uwmaaltijd.nl](http://uwmaaltijd.nl)

Samen in de wijkzorg  
W [samenindewijkzorg.nl](http://samenindewijkzorg.nl)

Caren  
E [info@carenzorgt.nl](mailto:info@carenzorgt.nl)  
W [carenzorgt.nl](http://carenzorgt.nl)

Virtuele Thuiszorg klantenservice  
T 020 30 80 231  
W [mobile-care.nl/virtuelethuiszorg](http://mobile-care.nl/virtuelethuiszorg)

Persoonsalarmering  
Zorgcentrale Noord (ZCN)  
Informatie en aanmelden  
W [persoonsalarmering](http://persoonsalarmering)  
T 088 980 09 53 (alleen  
voor vragen)  
W [Zorgcentralenoord.nl](http://Zorgcentralenoord.nl)

Onafhankelijk  
klachtenfunctionaris  
Quasir  
Ineke Renkema  
T 06 577 567 18  
E [i.renkema@  
attentzorgenbehandeling.nl](mailto:i.renkema@attentzorgenbehandeling.nl)

Onafhankelijk cliënten-  
vertrouwenspersoon  
Wet zorg en dwang  
Adviespunt Zorgbelang  
Marjon de Grave  
T 06 304 859 20

OZO verbindzorg  
T 088 603 08 00  
W [ozoverbindzorg.nl](http://ozoverbindzorg.nl)

Centrum voor levensvragen  
T 06 49 97 98 24  
E [info@d3rdeverdieping.nl](mailto:info@d3rdeverdieping.nl)  
W [d3rdeverdieping.nl](http://d3rdeverdieping.nl)

Alzheimer Nederland  
T 033 303 25 02  
W [alzheimer-nederland.nl](http://alzheimer-nederland.nl)

Verenso  
T 030 227 19 10  
E [info@verenso.nl](mailto:info@verenso.nl)  
W [verenso.nl](http://verenso.nl)

Netwerk dementie Arnhem en  
Omstreken  
T 026 379 00 01  
W [netwerkdementiearnhemeo.nl](http://netwerkdementiearnhemeo.nl)

Liemosa  
T 06 82 08 23 17  
E [info@liemosa.nl](mailto:info@liemosa.nl)  
W [liemosa.nl](http://liemosa.nl)

Netwerk Palliatieve Zorg  
Regio Arnhem en de Liemers  
W [palliaweb.nl/netwerk-arnhem](http://palliaweb.nl/netwerk-arnhem)

Ziekenhuis Rijnstate

T 088 005 88 88

W [rijnstate.nl](http://rijnstate.nl)

Gelre Ziekenhuizen

T Apeldoorn 055 581 81 81

T Zutphen 0575 592 592

W [gelreziekenhuizen.nl](http://gelreziekenhuizen.nl)

Radboud Ziekenhuis Nijmegen

T 024 361 11 11

W [radboudumc.nl](http://radboudumc.nl)

CWZ

T 024 365 76 57

W [CWZ.nl](http://CWZ.nl)

Slingeland Ziekenhuis

T 0314 329911

W [slingeland.nl](http://slingeland.nl)

Gemeente Rheden

T 026 49 76 911

W [Rheden.nl](http://Rheden.nl)

Gemeente Doesburg

T 0313 48 13 13

W [Doesburg.nl](http://Doesburg.nl)

Gemeente Arnhem

T 08 00 18 09

W [Arnhem.nl](http://Arnhem.nl)

Gemeente Overbetuwe:

T 0481 36 23 00

E [info@overbetuwe.nl](mailto:info@overbetuwe.nl)

W [overbetuwe.nl](http://overbetuwe.nl)

Coöperatie IJsselstromen

T 0313 482 396

E [info@ijsselstromen.nl](mailto:info@ijsselstromen.nl)

W [ijsselstromen.nl](http://ijsselstromen.nl)

Alle algemene Informatie over langdurige zorg of hulp voor uzelf of iemand anders vindt u op

W [regelhulp.nl/](http://regelhulp.nl/)

Meer informatie over thuiszorg en financieringen vindt u op

[Rijksoverheid Thuiszorg](http://Rijksoverheid.nl)

W [rijksoverheid.nl](http://rijksoverheid.nl)



Uw notities





