



*PrivaZorg thuiszorg  
persoonlijk en klantgericht!*



# Welkom bij PrivaZorg!

*PrivaZorg is een thuiszorgorganisatie die werkt met gemotiveerde, zelfstandige zorgverleners. Thuiszorg is het bieden van zorg, ondersteuning en/of begeleiding bij u thuis. Door zorg of ondersteuning thuis te ontvangen kunt u (langer) thuis blijven wonen en houdt u zoveel mogelijk de regie over uw eigen leven. PrivaZorg heeft in het hele land steunpunten, zodat er altijd een steunpunt bij u in de buurt is. PrivaZorg werkt samen met zelfstandige zorgverleners: gemotiveerde professionals die van aanpakken weten en u graag van dienst zijn.*

## Overgangsregeling zorg en ondersteuning 2015

Zorg die eerder in de Algemene Wet Bijzondere ziektekosten (AWBZ) geregeld was, gaat over naar 3 wetten; de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015), de Zorgverzekeringswet (Zvw) en de Wet langdurige zorg (Wlz). Hulp bij het Huishouden valt onder de Wmo.

2015 is een overgangsjaar waarbij bestaande rechten kunnen doorlopen voor

de duur van de indicatie of het besluit, maar uiterlijk tot 31 december 2015.

Wel zal er gedurende dit jaar een nieuwe beslissing over uw zorg of ondersteuning worden genomen. PrivaZorg kan u hierover informeren.

Zorgorganisaties hebben contracten met de gemeenten/zorgverzekeraar nodig om zorg en ondersteuning te mogen bieden die wordt vergoed. PrivaZorg heeft met een groot aantal gemeenten en zorgverzekeraars contracten afgesloten.

---

|   |          |   |          |
|---|----------|---|----------|
| <b>Overgangsregeling zorg en ondersteuning 2015</b> | <b>2</b> | <b>Evaluatie</b>  | <b>5</b> |
| <b>Waarom deze informatie?</b>                      | <b>3</b> | <b>Sleutelprotocol en gesloten deur bij geplande zorg</b> | <b>5</b> |
| <b>Het Wmo besluit of indicatiestelling</b>         | <b>3</b> | <b>Privacy en geheimhouding</b>                           | <b>6</b> |
| <b>Verantwoorde zorg</b>                            | <b>3</b> | <b>Cliëntenraad</b>                                       | <b>6</b> |
| <b>Zelfregie</b>                                    | <b>3</b> | <b>Wijzigingen in uw situatie</b>                         | <b>6</b> |
| • Mantelzorgers                                     | 3        | <b>Algemene voorwaarden</b>                               |          |
| • Vrijwilligers                                     | 3        | <b>Zorg zonder verblijf</b>                               | <b>6</b> |
| <b>Intake</b>                                       | <b>4</b> | <b>Kosten</b>   | <b>6</b> |
| <b>Informele Zorg</b>                               | <b>4</b> | <b>Bent u niet tevreden?</b>                              | <b>7</b> |
| <b>Inzet zorg-/ondersteuning</b>                    | <b>4</b> |   |          |
| • Zorginzetovereenkomst                             | 4        |   |          |
| • Zorgovereenkomst                                  | 4        |   |          |
| • Zorg-/ondersteuningsplan                          | 4        |   |          |

## Waarom deze informatie?

Vanaf het moment dat u te maken krijgt met thuiszorg, komt er veel op u af. Tijdens een eerste gesprek met de zorgcoördinator krijgt u informatie over de thuiszorg via PrivaZorg. U kunt deze informatie rustig teruglezen in deze brochure. Heeft u na het lezen nog vragen? Neem dan contact op met de contactpersoon van het PrivaZorg steunpunt bij u in de buurt.

## Het Wmo besluit of indicatiestelling

Thuiszorg - het woord zegt het al - bestaat uit verzorging, verpleging en ondersteuning in de thuissituatie. Afhankelijk van de zorg of ondersteuning die u nodig heeft, wordt een Wmo besluit of een indicatie gesteld. Welke zorg of ondersteuning er nodig is, hoeveel en voor hoelang, wordt vastgesteld door de gemeente of een wijkverpleegkundige. Zo wordt duidelijk op welke hulp u aanspraak kunt maken.

## Verantwoorde zorg

PrivaZorg levert goede zorg of ondersteuning die aansluit bij uw voorkeuren, vragen, behoeften of doelen. Wij voldoen hiermee aan de gestelde norm verantwoorde zorg: de zorg is doelmatig, veilig en cliëntgerichtheid. Er wordt gewerkt volgens diverse protocollen en beleidsdocumenten, zoals de meldcode kindermishandeling, huiselijk geweld en ouderenmishandeling, vrijheidsbeperkende middelen en maatregelen en medicatieveiligheid. Waar nodig en wenselijk verstrekken we u hierover aanvullende informatie.

## Zelfregie

Zelfregie kan voor u als zorgvrager betekenen; erkenning dat u er mag zijn als mens. Het betekent ook zeggenschap over zorg en ondersteuning behouden en grip hebben op wat er gebeurt in het contact met een professional. Wat kan u zelf als cliënt, wat gaat goed? Wat gaat niet zo goed en wilt u nog of zou u weer graag kunnen doen? Welke hulp heeft u

## Mantelzorgers

Mantelzorgers zorgen langdurig en onbetaald voor een chronisch zieke of hulpbehoevende partner, ouder, kind of ander familielid, vriend of kennis. Zij bieden zorg en ondersteuning vanwege hun persoonlijke band met de zorgvrager.

## Vrijwilligers

Vrijwilligers kiezen ervoor om te zorgen/ondersteunen. Als zij starten met vrijwilligerswerk is er (nog) geen relatie met de zorgvrager. Zij bieden zorg en ondersteuning op afgesproken tijdstippen (bijvoorbeeld een dagdeel per week) en kunnen de zorg op eigen initiatief beëindigen. Zorgvrijwilligers werken in georganiseerd verband en verrichten nooit verpleegkundige handelingen.

Zowel vrijwilligers als mantelzorgers kunnen het werk van de professionele zorgaanbieder aanvullen. Zij kunnen bijvoorbeeld activiteiten met u ondernemen, u ondersteunen bij huishoudelijke taken of klussen doen in en rondom het huis.

daarbij nodig en hoe wilt u dat die hulp eruit ziet? Het versterken en inschakelen van informele zorg en sociale netwerken is hierbij van essentieel belang.

## Intake

Nadat er een Wmo besluit of indicatie is gesteld, vindt er een intakegesprek plaats. In dit persoonlijke gesprek wordt met u besproken wat uw eigen doelen zijn, welke problemen u daarbij heeft, hoe dit komt en wat u zelf kunt doen. Vervolgens wordt gekeken naar wat de familie/ mantelzorg of het sociale netwerk hierin voor u kan doen. PrivaZorg gebruikt een aantal instrumenten, waaronder de Zelfredzaamheid-Matrix, om met u af te stemmen welke formele zorg of ondersteuning echt nodig is. Deze informatie geeft sturing aan de verdere uitwerking van de zorg/ondersteuning.

## Informele Zorg

Waar mogelijk werkt PrivaZorg samen met mantelzorgers en vrijwilligers. Zij kunnen immers een waardevolle bijdrage leveren aan de zorg/ondersteuning en uw welzijn. Een overzicht van alle lokale organisaties die u aanvullende diensten kunnen leveren is bekend bij de zorgverlener.

Heeft u behoefte aan meer ondersteuning of aanvullende dienstverlening, bespreek dit dan met uw zorgverlener.

## Inzet zorg/ondersteuning

Gemaakte afspraken en informatie over verantwoorde zorg/ondersteuning worden vastgelegd in een cliëntdossier. Het cliëntdossier bevat onder andere gegevens die wij vastleggen tijdens het intakegesprek met u. Verder vindt u hier het zorg-/ondersteuningsplan, de voortgangsrapportages en evaluaties van de zorg/ondersteuning. Middels een overeenkomst leggen we met u de afspraken



over het leveren van verantwoorde zorg/ondersteuning vast.

### • Zorg-/ondersteuningsplan

Het zorg-/ondersteuningsplan helpt de zorgverleners u zo te ondersteunen dat u uw leven zoveel mogelijk kan voortzetten zoals u dat wilt en gewend was. Uw voorkeuren, vragen, behoeften of doelen worden met u vastgelegd in het zorg-/ondersteuningsplan.

Het cliëntdossier krijgt u gedurende de dienstverlening van PrivaZorg in bruikleen. Wanneer de zorg of ondersteuning wordt beëindigd, bewaart PrivaZorg het cliëntdossier nog vijftien jaar. U heeft recht op inzage en als u dat wenst, kunt u een kopie van het cliëntdossier krijgen.

## Evaluatie

Nadat de thuiszorg is gestart, neemt de zorgcoördinator binnen zes weken contact met u op. U kunt dan uw vragen bespreken en aangeven of alles naar wens verloopt en daarnaast bespreekt de zorgverlener elk half jaar met u de kwaliteit en doelmatigheid van de ingezette zorg/ondersteuning.

Wanneer de zorg of ondersteuning eindigt, vindt een afsluitend gesprek plaats.

Om de kwaliteit van onze zorgverlening goed te kunnen peilen, wordt in onze organisatie tweejaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek (CQ) uitgevoerd. Het onderzoek wordt uitgevoerd door een onafhankelijk en geaccrediteerd meetbureau. Cliënten en vertegenwoordigers worden gevraagd hun mening te geven over hoe zij onder andere de geboden zorg/ondersteuning, de activiteiten, de sfeer en privacy ervaren. Daarnaast vindt jaarlijks een landelijke zorginhoudelijke meting (ZI meting) plaats, waarbij gekeken wordt hoe de

kwaliteit van de geboden zorg is. Door dit te meten wordt duidelijk of verantwoord zorg wordt geleverd en of er verbeteringen mogelijk zijn.

Uw bijdrage aan dit onderzoek is belangrijk. Wij stellen het daarom zeer op prijs als u aan deze onderzoeken wilt meewerken. U ontvangt hierover tijdig informatie.

## Sleutelprotocol en gesloten deur bij geplande zorg

Zorgverleners komen bij u thuis en bellen op het afgesproken tijdstip bij u aan. Wanneer u (tijdelijk) niet in staat bent de deur te openen, maken wij met u afspraken over het overhandigen van een sleutel. We leggen deze afspraken schriftelijk vast.

Wanneer zorgverleners bij geplande zorg voor een dichte deur komen te staan, zijn zij niet in staat om de afgesproken zorg te leveren. In dat geval zal de zorgverlener handelen volgens het vastgestelde beleid voor deze situatie. Dit betekent dat wij in eerste instantie



contact zoeken met een door u opgegeven contactpersoon. In overleg met de contactpersoon bepalen we dan hoe verder te handelen. In het cliëntdossier is het beleid 'gesloten deur bij geplande zorg/ondersteuning' opgenomen, zodat u dit rustig kunt doorlezen.

## Privacy en geheimhouding

Iedere zorgaanbieder is verplicht uw privacy te beschermen. PrivaZorg heeft een Privacyreglement en volgt de richtlijnen zoals de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) voorschrijft.

Informatie uit uw cliëntdossier verstrekken wij niet aan anderen, tenzij u hier schriftelijk toestemming voor geeft. Uitzondering op de geheimhoudingsplicht is het verstrekken van cliënt gegevens of inzage in het cliëntdossier door de zorgprofessionals aan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de zorgovereenkomst en aan de vervanger van de zorgverlener. Het verstrekken van gegevens of het geven van inzage is beperkt tot de gegevens die de rechtstreeks betrokkenen of vervanger nodig heeft voor zijn aandeel in de zorg/ondersteuning.

## Cliëntenraad

PrivaZorg heeft een onafhankelijke cliëntenraad. Deze landelijke cliëntenraad bestaat uit (ex-)cliënten van PrivaZorg en mantelzorgers. De cliëntenraad adviseert de directie gevraagd en ongevraagd over de mogelijke verbeterpunten van de dienstverlening. De cliëntenraad organiseert regelmatig cliëntpanelbijeenkomsten: bijeenkomsten waarbij cliënten en cliëntenraadsleden elkaar ontmoeten.

Wilt u meer informatie of wenst u contact op te nemen met de cliëntenraad? Bel dan met het centraal kantoor

van PrivaZorg (033-4556762) of stuur een e-mail naar de cliëntenraad: [clienntenraad@privazorg.nl](mailto:clienntenraad@privazorg.nl).

## Wijzigingen in uw situatie

Het is van belang dat u wijzigingen in uw situatie - zoals een opname in het ziekenhuis, afwezigheid door vakantie of veranderingen in uw algehele conditie - meldt bij het PrivaZorg steunpunt. Als u voor een bepaalde periode geen zorg of ondersteuning wenst te ontvangen, dient u dit tijdig aan de zorgverlener te melden (uiterlijk 48 uur van tevoren). Bij niet tijdige melding zijn wij genoodzaakt de kosten in rekening te brengen. Daar waar sprake is van overmacht - bijvoorbeeld bij een spoedopname in een ziekenhuis - brengen wij geen kosten in rekening.

## Kosten

De kosten van de thuiszorg hangen af van de wet waar de zorg onder valt. Valt uw zorg onder de Zorgverzekeringswet dan is er geen wettelijke verplichte eigen bijdrage. Bij de Wmo en WLZ betaalt u een wettelijk verplichte eigen bijdrage, die wordt vastgesteld door het Centraal Administratie Kantoor (CAK). De factuur van deze eigen bijdrage ontvangt u rechtstreeks van het CAK. Meer informatie over de eigen bijdrage vindt u in de brochure van het CAK in het cliëntdossier of op de website: [www.hetcak.nl](http://www.hetcak.nl). PrivaZorg werkt samen met zelfstandige zorgverleners. Daarom is het noodzakelijk dat u als cliënt de geleverde zorgmomenten controleert. De zorgverlener zal u vragen een overzicht met zorgmomenten voor akkoord te ondertekenen.

## Bent u niet tevreden?

Wij vinden het belangrijk dat u tevreden bent over de zorg en ondersteuning die u via PrivaZorg ontvangt. Het kan

voorkomen dat u niet helemaal tevreden bent over de geleverde zorg/ondersteuning. Wij horen dit graag van u, want alleen door uw signalen kunnen wij de kwaliteit (verder) verbeteren. PrivaZorg heeft een klachtenreglement en een onafhankelijke klachtencommissie. Als u iets dwars zit, vragen wij u om dit eerst te bespreken met de zorgverlener. Lukt het niet om tot een oplossing te komen, dan kunt u contact opnemen met het steunpunt van PrivaZorg. Als dit niet tot het gewenste resultaat leidt, dan kunt u contact opnemen met het Centraal Kantoor. Uiteraard is het ook mogelijk om rechtstreeks de onafhankelijke klachtencommissie te benaderen. Het adres van de onafhankelijke klachtencommissie waar een klacht kan worden ingediend vindt u voorin uw cliëntdossier.

### Tot slot

PrivaZorg wil u zo goed mogelijk van dienst zijn. Een team van professionals staat klaar om u te ondersteunen. Heeft u een vraag, dan beantwoorden wij die graag! Het steunpunt is dag en nacht (24 uur) bereikbaar. In uw cliëntdossier vindt u de contactgegevens van het PrivaZorg steunpunt bij u in de buurt.



Landelijke dekking  
PrivaZorg steunpunten



## PrivaZorg

*Dé thuiszorg waarbij u  
zich thuis voelt!*

Centraal Kantoor  
Hardwareweg 14  
3821 BM Amersfoort

tel. 033 - 455 67 62  
info@privazorg.nl  
www.privazorg.nl