



*Dé thuiszorg waarbij u  
zich thuis voelt*

## PrivaZorg

PrivaZorg is een landelijke thuiszorginstelling. PrivaZorg heeft een cliëntenraad,\* een klachtenreglement, een privacyreglement en er wordt gewerkt volgens een genormeerd kwaliteitssysteem. Sinds juli 2006 is PrivaZorg een HKZ gecertificeerde thuiszorginstelling. Het kwaliteitssysteem biedt cliënten ruim de mogelijkheid hun mening/bevindingen naar voren te brengen. Daarnaast wordt er regelmatig een onafhankelijk klanttevredenheids-onderzoek uitgevoerd. PrivaZorg werkt met een netwerk van regionale steunpunten. Het Centraal Kantoor is gevestigd in Amersfoort.

\* De cliëntenraad is bereikbaar via [clienntenraad@privazorg.nl](mailto:clienntenraad@privazorg.nl)

## PrivaZorg-steunpunten

Over heel Nederland zijn diverse steunpunten van PrivaZorg verspreid. De steunpunten werken op een eenduidige manier en zijn zeven dagen per week gedurende vierentwintig uur per dag bereikbaar voor de cliënten. Op de site van het steunpunt staat hoe en wanneer het steunpunt bereikbaar is. De leveringsvoorwaarden zijn schriftelijk vastgelegd en deze kunt u opvragen bij het steunpunt.

Als de zorg start, ontvangt u een overzichtelijk cliëntdossier. Gemaakte afspraken en informatie over verantwoorde zorg/ondersteuning worden hierin vastgelegd. Wanneer u meer wilt weten over de zorg en zelf de touwtjes in handen wilt houden, neem dan contact op met het steunpunt in uw regio. Kijk hiervoor op [www.privazorg.nl](http://www.privazorg.nl). De zorgcoördinator geeft u graag meer informatie.

## Kosten

Verpleging en verzorging zijn onderdeel van het basispakket van uw zorgverzekering (de Zorgverzekeringswet). Ondersteuning thuis is een taak van de gemeente. De gemeente kijkt wat u zelf kunt en wat familie, vrienden of burens kunnen doen. Als u meer ondersteuning nodig heeft kunt u dit bij de gemeente aanvragen. Iedereen die ondersteuning ontvangt dient een eigen bijdrage te betalen. Hoeveel dat is, hangt af van uw inkomen en wordt vastgesteld door het Centraal Administratie Kantoor (CAK) in Den Haag. De betreffende factuur ontvangt u rechtstreeks van het CAK. Naast geïndiceerde zorg kunt u ook bij PrivaZorg terecht voor particuliere zorg. De kosten voor particuliere zorg worden niet vergoed.

## Zorg in natura of PGB\*

Op het moment dat u een indicatie voor zorg/ondersteuning heeft, kunt u deze zorg in natura ontvangen of via een Persoonsgebonden Budget (PGB). Bij zorg in natura wordt op basis van de indicatie zorg/ondersteuning geleverd en ontvangt u alleen een factuur voor uw eigen bijdragen van het CAK. Bij een PGB wordt u een budget toegekend op basis van de indicatie.

Het servicecentrum PGB van de Sociale Verzekeringsbank (SVB) beheert uw PGB als u dit van uw gemeente (WMO) of zorgkantoor (WLZ) krijgt toegekend.

Hiermee wil de overheid zich er van verzekeren dat het budget gebruikt wordt waarvoor het bedoeld is. Uw PGB staat dus op de rekening van SVB, maar u houdt de regie erover. Dit heet trekkingsrecht.

In het reglement dat bij uw zorgpolis hoort kunt u zien onder welke voorwaarden uw zorgverzekeraar een PGB verstrekt. Uw zorgverzekeraar bepaalt ook de hoogte van de tarieven. Uw declaraties voor de geleverde zorg dient u in bij uw zorgverzekeraar.

**Bij PrivaZorg heeft u de regie, of u nu zorg/ondersteuning inkoopt of kiest voor zorg in natura!**

## Zelf kunnen beslissen

Steeds meer mensen hebben thuiszorg nodig. De reden en de aard van de zorg/ondersteuning verschillen per persoon. Voor iedereen geldt dat men zelf wil bepalen op welke manier de zorg/ondersteuning wordt geleverd, uitgaande van de specifieke situatie thuis. PrivaZorg werkt volgens een klantgerichte thuiszorgformule waarbij u zelf bepaalt door wie en wanneer de nodige zorg wordt gegeven. De zorg/ondersteuning wordt verleend door zelfstandige zorgverleners.

## Het ZZP-principe

Een PrivaZorg-professional is iemand die zich als zelfstandige op het gebied van de zorg gevestigd heeft en opdrachten aanneemt van mensen die om welke reden dan ook in hun thuissituatie zorg/ondersteuning nodig hebben. Zo'n professional, ook wel Zelfstandige Zonder Personeel (ZZP-er) genoemd, werkt niet in loondienst, maar als zelfstandige op basis van opdrachten. Een ZZP-er beschikt over de juiste diploma's en de nodige werkervaring om de zorg/ondersteuning op verantwoorde wijze te verrichten. Als eigen baas is een ZZP-er extra gemotiveerd om goed werk te leveren, zodat u verzekerd bent

van professionele kwaliteit en betrokkenheid. Iedere ZZP-er die via PrivaZorg wordt ingezet is als extra kwaliteitseis gecertificeerd bij het KIWA kwaliteitskeurmerk. De ZZP-er heeft een speciale KIWA-pas, die altijd ter inzage gevraagd kan worden.

### **Het steunpunt maakt u wegwijs**

U kunt voor vragen op het gebied van de thuiszorg en alles wat daarmee samenhangt terecht bij het PrivaZorg-steunpunt in uw regio. De zorgcoördinator informeert u niet alleen over de mogelijkheden die er op het gebied van de zorg/ondersteuning zijn, maar kan u ook wegwijs maken in zorgland.

### **...en zoekt de juiste zorgverlener(s)**

Het PrivaZorg-steunpunt zoekt voor u de meest geschikte zorgverlener(s). De afspraken die gemaakt zijn met de zorgverleners die de zorg/ondersteuning geven, worden vastgelegd in een overeenkomst. De zorgverleners stellen samen met u en/of uw naasten een zorg- en ondersteuningsplan op. Dit plan helpt de zorgverleners u zo te ondersteunen dat u uw leven zoveel mogelijk kunt voortzetten zoals u dat gewend was. Onze visie is dan ook: zorg op maat, geleverd door bekende gezichten en vertrouwde handen.

### **Inzet zorg en ondersteuning**

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. De PrivaZorg-steunpunten kunnen voor u de geïndiceerde thuiszorgdiensten en ook uw eventuele aanvullende wensen regelen.

### **• Huishoudelijke verzorging\***

Als het huis schoonmaken te zwaar wordt, gaat het erom dat er degelijke hulp ingeschakeld wordt. Afhankelijk van het Wmo besluit kan de zorgverlener taken vervullen om het huishouden draaiende te houden.

- **Persoonlijke verzorging**

Er kunnen zich tal van situaties voordoen zoals herstel na een ziekenhuisopname, niet meer zo lenig zijn of leven met een handicap, waardoor de gewone dagelijkse handelingen minder vanzelfsprekend gaan. Opstaan, naar bed gaan, wassen, aan- en uitkleden of eten en drinken, kunnen dan te zwaar zijn. Het is dan prettig daarbij vakkundige hulp in te kunnen schakelen.

- **Verpleging**

Wanneer u of een van uw huisgenoten thuis ziekenverzorging en/of verpleging nodig heeft, dan is het een hele geruststelling te weten dat u een beroep kunt doen op gediplomeerde ziekenverzorgenden en verpleegkundigen.

- **Begeleiding**

Het kan soms nodig zijn om extra ondersteuning te krijgen. Bijvoorbeeld wanneer u om zelfstandig te kunnen wonen extra ondersteuning nodig heeft. Ook kan het zijn dat u na een ziekte moet leren omgaan met bepaalde beperkingen en hier begeleiding bij nodig heeft.

- **Nachtzorg**

In bijzondere gevallen kan voor verzorging of verpleging een beroep worden gedaan op meer uren aaneengesloten zorg 's nachts.

- **Zorg tijdens vakantie of logeren**

Wanneer u permanent aangewezen bent op thuiszorg en u wilt er toch eens tussen uit, kunt u contact opnemen met het PrivaZorg steunpunt voor informatie over de mogelijkheden van thuiszorg tijdens vakantie of op een logeeradres.

\* Vraag bij uw steunpunt naar de mogelijkheden

## Een steunpunt van PrivaZorg® inschakelen betekent:

- kleine teams (wijkteams)
- gemotiveerde zelfstandige zorgverleners (ZZP-ers)
- een klein vertrouwd team dat professioneel betrokken is
- een ervaren zorgcoördinator waar u met vragen terecht kunt

***Dé thuiszorg waarbij u  
zich thuis voelt!***