

# Welkom bij Activite

Informatiefolder voor nieuwe cliënten



Op een  
prettige manier  
oud worden...



## Over ActiVite

Op een prettige manier oud worden, daar gaan we voor bij ActiVite. We streven ernaar mensen zo lang mogelijk zelfstandig thuis te laten wonen. Daarom zoeken we altijd naar mogelijkheden waarbij de cliënt de regie, waar dat kan, zelf in handen houdt. Zijn of haar wensen zijn leidend. Daarbij zetten we in op preventie en maken we gebruik van de kracht van de cliënt, mantelzorgers en de buurtbewoners. Ons aanbod is altijd maatwerk: we integreren zorg, steun en het sociale domein tot een passend geheel voor iedere cliënt. Onze medewerkers zijn professioneel en vakbekwaam. Zo helpen zij onze cliënten grip op het leven te krijgen en te houden.

## Welkom!

Hartelijk dank dat u voor ActiVite als zorgaanbieder heeft gekozen. ActiVite is een betrouwbare zorgorganisatie in de regio. Bij ons werken professionele medewerkers die deskundig en bekwaam aan uw vraag kunnen voldoen en voor wie uw welzijn en tevredenheid het allerbelangrijkste is. In onze zorg staat u centraal, samen met uw familie en mantelzorgers. Daarbij gaan we uit van uw mogelijkheden. Onze collega's zorgen ervoor dat u zelf de regie houdt over uw leven en dat u zoveel mogelijk kunt blijven doen wat u altijd deed.



## Afspraken over de zorg- en dienstverlening

Een team van professionele medewerkers staat voor u klaar. In de meeste situaties maakt de wijkverpleegkundige afspraken met u over de gewenste zorg- en dienstverlening, binnen de financiële kaders. U stemt met deze afspraken in door het zorgplan te ondertekenen. De Algemene voorwaarden die van toepassing zijn, kunt u vinden op de website van ActiVite. Als u deze voorwaarden liever op papier wilt hebben, dan kunt u dat aangeven bij uw wijkverpleegkundige. Ook voor andere vragen, kunt u contact met de wijkverpleegkundige opnemen. Het telefoonnummer is vastgelegd op het contactformulier.

## Accountverantwoordelijke medewerker

We stellen één medewerker aan als uw accountverantwoordelijke medewerker. Deze accountverantwoordelijke medewerker is uw contactpersoon en degene bij wie u met al uw vragen terecht kunt. Het telefoonnummer waarop hij of zij bereikbaar is, leggen we ook vast in het zorgdossier. Bij acute vragen kunt u altijd met het algemene nummer van ActiVite bellen: (071) 516 14 15.

## Werkwijze

De wijkverpleegkundige bewaakt samen met de accountverantwoordelijke medewerker dat wat met u is afgesproken, ook wordt uitgevoerd. Hij of zij informeert dan ook de planner die ervoor zorgt dat de afgesproken zorgmomenten worden ingepland. Mocht u een keer afwezig zijn, dan dient u ons dit 24 uur van tevoren telefonisch te laten weten via het algemene nummer (071) 516 14 15.

## Toegang tot uw woning

Wij gaan er van uit dat er altijd iemand in de woning aanwezig is om de deur open te maken. Mocht u niet open doen, dan zal de medewerker proberen via de contactpersonen en/of burens contact met u te leggen. Als dit niets oplevert, zou het kunnen dat zij de politie inschakelen om toegang tot uw woning te krijgen. Alleen op die manier kunnen we zeker weten dat u niets mankeert.

## Legitimatie

Onze professionele medewerkers kunnen zich altijd legitimeren. Wanneer u twijfelt over een medewerker, kunt u altijd naar een legitimatie vragen of contact opnemen met het algemene telefoonnummer: (071) 516 14 15.

## Hygiëne

Om u, andere cliënten of collega's niet te besmetten, houden onze medewerkers zich aan de regels voor hygiënisch werken. Dat betekent dat zij geen sieraden dragen, wasbare kleding aan hebben en hun nagels schoon en ongelakt houden. Van u vragen we een zeeppompje en papieren handdoekjes in huis te hebben, zodat de medewerker voor en na de zorgverlening de handen op een hygiënische manier kan wassen. Wanneer u zelf een besmettelijke ziekte heeft, bent u verplicht dit aan ons te melden. Zo kan de medewerker eventueel extra maatregelen nemen om besmetting van zichzelf en andere cliënten te voorkomen.

# Samen voor de beste zorg

## Zorgdossier

We gebruiken het zorgdossier om afspraken die we met u maken, vast te leggen. Daarnaast gebruiken we het voor de communicatie met alle bij u betrokken medewerkers en andere hulpverleners, zoals bijvoorbeeld de huisarts. Het zorgdossier van ActiVite is digitaal beschikbaar.

## Clïëntportaal

Via het cliëntportaal kunt u uw zorgdossier te allen tijde inzien. Ook één contactpersoon, met uw toestemming, en uw huisarts hebben via het cliëntportaal toegang tot uw zorgdossier. In de handleiding cliëntportaal kunt u lezen hoe dit werkt.

## Spoedeisende situaties

Wanneer er sprake is van een spoedeisende situatie, moet u, als dat mogelijk is, altijd 112 bellen. Doet deze situatie zich voor terwijl onze medewerker bij u is, dan zal deze altijd handelen en 112 bellen zodat ambulance-medewerkers de reanimatie kunnen starten of overnemen. Wilt u niet gereanimeerd worden? Dan vragen wij u om dit zelf op een voor iedereen duidelijke manier aan te geven. Als u er absoluut zeker van wilt zijn dat er niet gereanimeerd gaat worden, dan adviseren wij u het dragen van een niet-reanimeren penning met naam, datum, handtekening en pasfoto (zie hiervoor de website van de Nederlandse Vereniging voor Vrijwillige Euthanasie).





## Kosten

Wanneer u kiest voor ActiVite vergoedt uw gemeente of verzekeraar in de meeste gevallen onze dienstverlening. Er zijn drie vergoedingen waar u mogelijk aanspraak op kunt maken:

### 1. Vergoeding door uw gemeente

Als u bij de gemeente een aanvraag heeft gedaan voor zorg- en dienstverlening, dan kan de gemeente daarvoor toestemming geven door middel van een beschikking. ActiVite kan de zorg- en dienstverlening starten zodra deze beschikking is ontvangen. ActiVite declareert de gemaakte kosten rechtstreeks aan de gemeente, u heeft daar verder geen werk aan. Wel kan het zijn dat u een eigen bijdrage moet betalen, die afhankelijk is van de hoogte van uw inkomen.

### 2. Vergoeding vanuit uw ziektekostenverzekering

Uw zorg kan ook vergoed worden vanuit de aanspraak wijkverpleging. U bent dan verzekerd voor de zorg die u nodig heeft en de zorgverzekeraar betaalt dus in dat geval de kosten. De wijkverpleegkundige komt dan bij u op bezoek om vast te stellen of u binnen de bestaande wet- en regelgeving zorg kunt krijgen en zo ja, om hierover met u afspraken te maken. ActiVite declareert de geleverde zorg in dat geval rechtstreeks aan de verzekeraar. Er is in dit geval geen eigen bijdrage.

### 3. Vergoeding vanuit de wet langdurige zorg

Ten slotte kan uw zorg ook vergoed worden vanuit de Wet langdurige zorg. In dat geval heeft u in overleg

met het CIZ een indicatie voor opname aangevraagd en ontvangen. Een indicatie voor opname krijgt u wanneer het niet langer veilig is om thuis te wonen en het nodig is om permanent toezicht of zorg in de nabijheid beschikbaar te hebben. Maar omdat u nog niet opgenomen kunt worden, woont u nog thuis en ontvangt u daar zorg. ActiVite declareert in dit geval de geleverde zorg rechtstreeks aan het Zorgkantoor. Het kan zijn dat u een eigen bijdrage moet betalen.

Mocht u geen aanspraak kunnen maken op een van de hierboven genoemde vergoedingen, dan kunt u er altijd voor kiezen de dienstverlening zelf te betalen. Onze tarieven kunt u vinden op de website van ActiVite: [ActiVite.nl/zorg-thuis/kosten-en-vergoeding](https://www.activite.nl/zorg-thuis/kosten-en-vergoeding).

### Een nieuwe situatie

In de loop van de tijd kan het natuurlijk zo zijn dat uw situatie verandert en u niet meer veilig thuis kunt wonen. Wanneer u (of bijvoorbeeld de huisarts) dan besluit een indicatie voor opname aan te vragen bij het CIZ, heeft dit gevolgen voor de vergoeding van uw zorg. Uw zorg wordt vanaf dat moment niet meer betaald door de verzekeraar, maar door de overheid. Die hanteert andere maatstaven in het toekennen en vergoeden van uw zorg. Vanaf dat moment moet u bijvoorbeeld een eigen (inkomensafhankelijke) bijdrage gaan betalen, en vaak heeft u ook recht op minder uren zorg dan u gewend bent. Het is daarom belangrijk om goed na te denken wat het beste moment is om een indicatie aan te vragen. Uw wijkverpleegkundige of accountverantwoordelijke medewerker kan u daarin adviseren en ondersteunen.



## Communicatie

Om de zorg- en dienstverlening goed te laten verlopen, moeten we goed afstemmen met andere zorgverleners, zoals huisarts, apotheek en medisch specialist. Wij gaan ervan uit dat u ervoor zorgt dat alle partijen op de hoogte zijn van uw (gezondheids)situatie. De apotheek moet bijvoorbeeld altijd op de hoogte zijn van alle medicatie die u gebruikt, ook de medicatie die u zelf aanschaft. Na een ziekenhuisopname zorgt u ervoor dat u een overdracht mee krijgt voor de zorgverlening thuis. Ook dan is het weer belangrijk dat huisarts en apotheek zo snel mogelijk op de hoogte zijn van eventuele wijzigingen in uw gezondheidssituatie of gebruik van medicatie.

## Veilig werken

Voor uw welzijn en het welzijn van de medewerkers is het van belang dat zij veilig kunnen werken. Dit betekent dat zorgverleners gebruik moeten maken van betrouwbare hulpmiddelen de zorg daarom vraagt, bijvoorbeeld een hoog/laag bed of tillift. We vragen u dan om er zelf voor te zorgen dat deze hulpmiddelen beschikbaar zijn. Veilig werken betekent ook dat onze medewerkers niet ongewild werken in de sigarettenrook. Wij vragen u hierover afspraken te maken. Niet iedereen is even dol op uw huisdier als u zelf, wilt u ook hierover afspraken maken met de medewerker? De hond kan bijvoorbeeld tijdens de zorgverlening even in de keuken of gang verblijven zodat de medewerker rustig zijn of haar werk kan doen.

## Privacy en gegevens

We gaan zorgvuldig om met uw persoonsgegevens. Persoonsgegevens delen we in principe niet met derden. Hierbij houdt ActiVite zich aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Meer informatie hierover kunt u vinden in het privacyreglement en de privacyverklaring. Beide documenten zijn te vinden op de website van ActiVite: [ActVite.nl/organisatie/privacy](https://activite.nl/organisatie/privacy). Als u deze privacy documenten liever op papier wilt hebben, dan kunt u dat aangeven bij uw wijkverpleegkundige.

## Uw mening

Onze professionele medewerkers doen hun best om zo goed mogelijk aan uw verwachtingen te voldoen. Ze evalueren met u dan ook regelmatig de geleverde zorg. Toch kan het gebeuren dat u niet helemaal tevreden bent over ActiVite. Wij willen dit dan graag van u horen, zodat wij de situatie voor u kunnen oplossen. U kunt hierover contact opnemen met de wijkverpleegkundige, accountverantwoordelijke of de teammanager. Eventueel kunt u ook contact opnemen met de klachtenfunctionaris van ActiVite. Op onze website kunt u deze contactgegevens en de folder over de klachtenregeling vinden: [ActiVite.nl/organisatie/klachtenregeling](https://activite.nl/organisatie/klachtenregeling). Als u de klachtenfolder liever op papier wilt hebben, dan kunt u dat aangeven bij uw wijkverpleegkundige.

## Cliëntenraad

De Cliëntenraad vertegenwoordigt u als cliënt, familie en mantelzorger en is in gesprek met de Raad van Bestuur over de kwaliteit van zorg. De Raad van Bestuur van ActiVite moet de Cliëntenraad om advies vragen over alle onderwerpen die voor cliënten van belang zijn. Daarnaast kan zij ongevraagd advies uitbrengen over zaken die zij van belang vindt. De Centrale Cliëntenraad is onafhankelijk en bestaat uit mensen die in de regio wonen en affiniteit of ervaring met de zorg hebben. Heeft u een idee, een compliment of een klacht? De Cliëntenraad hoort graag van u! Op de website van ActiVite kunt u lezen op welke manier u in contact kunt komen met de Cliëntenraad: [ActiVite.nl/organisatie/cliëntenraad](https://activite.nl/organisatie/cliëntenraad).

## Onvrijwillige zorg

We gaan zorgvuldig om met het inzetten van onvrijwillige zorg bij mensen met een psychogeriatrische aandoening. Hierbij houdt ActiVite zich aan de Wet zorg en dwang. Deze wet regelt wat de rechten van deze cliënten zijn als zij onvrijwillige zorg ontvangen. Daarnaast regelt deze wet ook de onvrijwillige opname in een verpleeghuis. De Wzd is van toepassing in een verpleeghuis maar ook in een kleinschalige woonvorm of thuis. Meer informatie hierover kunt u vinden op de website van ActiVite: [ActiVite.nl/organisatie/wet-zorg-en-dwang](https://activite.nl/organisatie/wet-zorg-en-dwang). Als u deze folder liever op papier wilt hebben, dan kunt u dat aangeven bij uw wijkverpleegkundige.

Bij acute vragen kunt u altijd met het algemene nummer van ActiVite bellen: (071) 516 14 15.

## Laat ons weten wat u van onze zorg vindt!


ActiVite doet er alles aan om haar zorg continu te verbeteren. Daarom willen we graag weten hoe u als cliënt of mantelzorger denkt over de zorg die ActiVite biedt.

Een goede plek om uw mening kenbaar te maken, is Zorgkaart Nederland. Op deze website kunnen cliënten en mantelzorgers hun ervaringen met verschillende zorgverleners anoniem delen. Dit geeft organisaties als ActiVite een eerlijk beeld van hoe de geboden zorg wordt ervaren, waarna zij hun aanbod kunnen verbeteren. Daarnaast vertelt het mensen die zorg nodig hebben, hoe tevreden anderen zijn over die zorgverlener.

Geef ook uw mening via [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl)



**ActiVite**  
samen voor de beste zorg

 (071) 516 14 15

 [info@ActiVite.nl](mailto:info@ActiVite.nl)

 [ActiVite.nl](http://ActiVite.nl)

