



### 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 er een overdracht aan u wordt meegegeven 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 deugdelijke hulpmiddelen indien de zorg daarom vraagt, bijvoorbeeld een hoog/laag bed of tillift. We zullen dan aan u vragen om ervoor te zorgen dat deze hulpmiddelen beschikbaar zijn. Veilig werken betekent ook dat onze medewerkers niet ongewild mogen 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 haar werk kan doen.

### Privacy en gegevens

Er wordt zorgvuldig omgegaan met uw persoonsgegevens. Persoonsgegevens geven we niet aan derden. Hierbij houdt ActiVite zich aan de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Meer informatie hierover kunt u vinden in het privacyreglement, dat u kunt opvragen bij ActiVite.

### Uw mening

Onze professionele medewerkers doen hun best om zo goed mogelijk aan uw verwachtingen te voldoen. Ze evalueren dan ook regelmatig de geleverde zorg met u. 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 leidinggevend teammanager. Eventueel kunt u ook contact opnemen met de klachtenfunctionaris van ActiVite. Op onze website kunt u deze contactgegevens vinden.



### 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 wordt gevormd door elf 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 kunt u lezen op welke manier u in contact kunt komen met de Cliëntenraad.

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

postadres  
Postbus 149  
2450 AC Leiderdorp

T (071) 516 14 15  
E [info@activite.nl](mailto:info@activite.nl)  
I [www.activite.nl](http://www.activite.nl)



# ActiVite

## 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 hulpvrager 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 hulpvrager, 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 met professionele medewerkers die deskundig en bekwaam aan uw vraag kunnen voldoen. En voor wie uw welzijn en tevredenheid het allerbelangrijkste is. U als cliënt staat centraal, samen met uw familie en mantelzorgers. Daarbij gaan we uit van uw mogelijkheden. De professionele medewerkers 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 zorgcontract te ondertekenen en de leveringsvoorwaarden in ontvangst te nemen. Wanneer u hierover vragen heeft, kunt u contact opnemen met de wijkverpleegkundige. Haar telefoonnummer is vastgelegd in het zorgdossier.

### Account verantwoordelijke medewerker

Er zal één medewerker aangesteld worden als uw account verantwoordelijke medewerker. Deze medewerker is uw contactpersoon en degene bij wie u met al uw vragen terecht kunt. Het telefoonnummer waarop zij bereikbaar is, wordt ook vastgelegd in het zorgdossier. Bij acute vragen kunt u altijd met het algemene nummer van ActiVite bellen: 071 - 5161415.

### Werkwijze

De wijkverpleegkundige bewaakt samen met de account verantwoordelijke dat wat met u is afgesproken, ook wordt uitgevoerd. Ze 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 melden via het algemene nummer 071 - 5161415.

### Toegang tot de 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 hier altijd naar vragen of contact opnemen met het centrale telefoonnummer.

### Hygiëne

Om besmetting van u, andere cliënten of medewerkers te voorkomen houden de medewerkers zich aan de regels voor hygiënisch werken. Dat betekent dat zij geen sieraden dragen, wasbare kleding dragen 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 haar handen op een hygiënische manier kan wassen. Wanneer u zelf een besmettelijke ziekte heeft, bent u verplicht dit aan ons te melden zodat de medewerker eventueel extra maatregelen kan nemen om besmetting van zichzelf en andere cliënten te voorkomen.

## Samen voor de beste zorg

### Zorgdossier

Het zorgdossier wordt gebruikt 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 is eigendom van ActiVite, maar u bepaalt zelf wie er, naast de professionals, in mogen lezen.

### Spoedeisende situaties

Wanneer er sprake is van een spoedeisende situatie, moet u, indien mogelijk, altijd 112 bellen. Doet deze situatie zich voor in aanwezigheid van de medewerker, dan zal deze altijd handelen en 112 bellen zodat ambulancemedewerkers 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. Wilt u er absoluut zeker van zijn dat er niet gereanimeerd gaat worden, dan adviseren wij u het dragen van een halsmedaillon met naam, datum, handtekening en pasfoto (zie hiervoor de website van de Nederlandse Vereniging voor Vrijwillige Euthanasie).



### Kosten

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

#### 1. Vergoeding door uw gemeente

Indien u bij de gemeente een aanvraag heeft gedaan voor zorg- en dienstverlening, dan geeft de gemeente toestemming door middel van een beschikking. ActiVite kan de zorg- en dienstverlening starten zodra de 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 wordt afgestemd op de hoogte van uw inkomen.

#### 2. Vergoeding vanuit uw ziektekostenverzekering

U ontvangt zorg vanuit de aanspraak wijkverpleging. Dit valt binnen de ziektekosten verzekering vanuit de basis en aanvullende verzekering. In dat geval komt er een wijkverpleegkundige 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

U heeft recht op zorg 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 ontvangt 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 ook in dit geval de geleverde zorg rechtstreeks aan het Zorgkantoor. Ook in dit geval kan het 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 lezen op de website van ActiVite.

### 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 over wat het beste moment is om een indicatie aan te vragen. Uw wijkverpleegkundige of account verantwoordelijke medewerker kan u daarin adviseren en ondersteunen.

## Word lid van ActiVite Ledenorganisatie en geniet ook van vele activiteiten en acties!

Ook voor zorg waar u geen indicatie voor heeft, kunt u bij ActiVite terecht. De ledenorganisatie van ActiVite heeft een breed aanbod van diensten en cursussen en het lidmaatschap biedt veel voordeel. Zo krijgt u korting op onder andere de zorgverzekering van Zorg & Zekerheid. En kunt u als lid gebruik maken van de diensten aan huis, zoals de audicien, kousen aanmeten, opticien, kapper, maaltijdservice, hovenier, klussendienst of pedicure. Nieuw zijn onder andere de gebitsprothese en dierenzorg aan huis.

Het lidmaatschap geldt voor het hele gezin/huishouden, dus iedereen profiteert van de kortingen en voordelen! Daarnaast ontvangt u vier maal per jaar het ledenmagazine Thuis Actief, met daarin veel informatie, uitjes in de regio en leuke aanbiedingen voor onze leden. Voor nog geen € 20,00 per jaar bent u met uw hele gezin een jaar lang lid!



**Ja, ik meld mij aan voor de Ledenorganisatie van ActiVite**

Naam: \_\_\_\_\_  
Adres: \_\_\_\_\_  
Woonplaats: \_\_\_\_\_  
E-mailadres: \_\_\_\_\_  
Telefoonnummer: \_\_\_\_\_  
Geboortedatum: \_\_\_\_\_  
Ondergetekende verleent hierbij tot wederopzegging machtiging aan ActiVite Ledenorganisatie om jaarlijks de verschuldigde contributie af te schrijven van rekeningnummer: \_\_\_\_\_  
IBAN-rekeningnummer: \_\_\_\_\_  
T.n.v.: \_\_\_\_\_ Te: \_\_\_\_\_  
Handtekening \_\_\_\_\_ Datum: \_\_\_\_\_