



Silverein



Zorg thuis

Ondersteuning en zorg
in uw eigen huis

10-2023

www.silverein.nl



Inhoud

Ondersteuning en zorg in uw eigen huis

Zorg thuis	5
Een waardig en waardevol leven waarin u zichzelf kunt zijn	5
U bent in goede handen bij Silverein	5
Zo lang en zo vaak als nodig is	6

De eerste kennismaking	6
De wijkverpleegkundige	6
Alle afspraken vastgelegd in een zorgplan	6
Welke afspraken kunt u verwachten?	7
Een contactpersoon	7

Wat kunnen wij betekenen?

Mogelijkheden van ondersteuning en zorg	9
Een indicatie vanuit de Zorgverzekeringswet	9
Een beschikking vanuit de Wetmaatschappelijke ondersteuning	10

Overige vormen van Zorg thuis	12
Logeren en respijtzorg	12
Eerstelijnsverblijf	12
Personenalarmering	12
Modulair Pakket Thuis (MPT)	12

Zorgdossier, zorgplan en privacy	13
Zorgdossier	13
Zorgplan en Elektronisch Cliënten Dossier	13
CarenZorgt	13
Uw privacy	14

Financiën	15
De overheid betaalt mee	15
Eigen bijdrage	15
Persoons Gebonden Budget	15

Praktische afspraken

Afspraken over uw ondersteuning en zorg	17
We maken duidelijke afspraken	17
Richtlijnen voor reanimatie	18
Meldingscommissie Incidenten	18
De zorg wijzigen of beëindigen	18

Hulpmiddelen en aanpassingen	19
Richtlijnen voor de inzet van hulpmiddelen	19
Richtlijnen voor de werkplek	19
Hoe komt u aan de vereiste hulpmiddelen?	19

Hygiëne en veiligheid	20
Schoonmaakmiddelen	20
Afspraken over bejegening	20
Discriminatie en intimidatie	20
Respectvol met elkaar omgaan	20

Afspraken met onze medewerkers	21
Geld en kostbare bezittingen	21
Schade	21
Autogebruik	21
Een cadeautje voor onze medewerkers	21

Overige praktische zaken

Vrijwilligers	23
Heeft u behoefte aan een vrijwilliger?	23
Wilt u, of willen uw naasten vrijwilliger worden?	23

Cliëntenraad	23
Centrale cliëntenraad	23
Lokale cliëntenraden	23
Is de cliëntenraad iets voor u?	23

Complimenten en klachten	24
Bent u tevreden?	24
Bent u niet tevreden?	24
De vertrouwenspersoon	24

Zorgkaart Nederland	25
Deel ook uw ervaring	25

PREM wijkverpleging	25
Cliëntenervaringsonderzoek	25

Hoe bereikt u Zorg thuis?

Contactgegevens	27
------------------------	-----------

Ondersteuning en zorg in uw eigen huis

Met aandacht voor uw wensen en behoeften



Zorg thuis

U ontmoet Silverein wanneer u voor belangrijke keuzes staat. Die keuzes gaan over hulp die voor u noodzakelijk is. Over uw zorg of uw bezigheden. Dat kan tijdelijk zijn, bijvoorbeeld na een operatie, maar ook voor langere tijd. Omdat ze invloed hebben op uw leven, bent ú de aangewezen persoon om die keuzes te maken. Van ons mag u de nodige kennis en ervaring verwachten en een goed advies. Wij luisteren naar wat u wilt en wat u niet wilt. We vertellen wat wij voor u kunnen doen en hoe we u kunnen ondersteunen.

Onze deskundige en professionele medewerkers van Zorg thuis staan voor u klaar en helpen u graag. In goed overleg met u, uw familie, mantelzorgers en/of andere betrokken hulpverleners, stemmen we de zorg en ondersteuning af op uw persoonlijke situatie. Dat is ons werk én doen we met veel liefde. Omdat we iedere dag benieuwd zijn naar het antwoord op die ene vraag: hoe gaat het met u?

We vinden het belangrijk dat u zich fijn voelt in uw eigen huis, ook wanneer onze medewerkers bij u binnenkomen. Daarom helpen wij u graag op weg. In deze brochure vindt u informatie over diverse onderwerpen, waaronder praktische afspraken. Op die manier kan de zorg en ondersteuning voor u én voor onze medewerkers zo prettig mogelijk verlopen. Heeft u naar aanleiding van deze brochure nog vragen, dan kunt u hiervoor altijd terecht bij uw wijkverpleegkundige of eerste verantwoordelijke verzorgende. Alle contactgegevens die u nodig heeft, vindt u achterin deze brochure.

Een waardig en waardevol leven waarin u zichzelf kunt zijn

U weet zelf het beste wat u nodig heeft om uw leven waardig en waardevol te leiden. Een leven waarin u zich prettig en vertrouwd voelt en u zo lang als mogelijk thuis kunt blijven wonen in uw eigen bekende omgeving. En dat u de regie over uw eigen leven behoudt. Ook wanneer u ondersteuning en zorg nodig heeft.

U bent in goede handen bij Silverein

Silverein heeft de kennis, de ervaring én de mensen om u ondersteuning, begeleiding en zorg te bieden die u nodig heeft. We werken met kleine, wijkgerichte Zorg thuis-teams, zodat u vertrouwd raakt met de medewerkers die bij u thuis komen en er ruimte is voor persoonlijk contact. Onze gemotiveerde en betrokken medewerkers hebben veel ervaring in de zorg voor ouderen. Zij begrijpen dat u het liefst thuis wilt blijven wonen. Zij hebben aandacht voor uw wensen en behoeften én verstaan hun vak. Een wijkteam van Zorg thuis bestaat uit wijkverpleegkundige(n), verpleegkundigen, verzorgenden en gediplomeerde helpenden.



Silverein heeft een eigen expertisecentrum, waardoor verschillende specialisten, zoals specialisten ouderengeneeskunde, fysiotherapeuten en ergotherapeuten, mee kunnen denken en adviseren bij complexe situaties. Zorg thuis beschikt tevens over casemanagers dementie, wondverpleegkundigen en palliatief verpleegkundigen. Daarnaast werken we nauw samen met verscheidene regionale en lokale organisaties en disciplines. Deze samenwerking maakt het mogelijk gebruik te maken van elkaars ervaring en expertise, waarbij uw belang altijd voorop kan blijven staan. Bij Silverein hebben we alles in huis om te

zorgen dat u prettig, veilig en zelfstandig thuis woont: van wijkverpleging en verzorging tot inzet van (digitale) hulpmiddelen.

Zo lang en zo vaak als nodig is

Wanneer u zorg en ondersteuning krijgt van Zorg thuis, dan kan dat voor langere tijd zijn, voor een paar weken of zelfs voor maar enkele dagen. Wij gaan uit van wat u nodig heeft. Soms is eens in de week voldoende, maar er zijn ook situaties waarin we diverse keren op een dag bij u langskomen. Ook in de avonden, in de weekenden, op feestdagen én 's nachts kunt u op ons rekenen.

De eerste kennismaking

Wanneer u ondersteuning, behandeling of (medische) zorg nodig heeft, is dit in eerste instantie de verantwoordelijkheid van uw huisarts.

Uw eerste kennismaking met Silverein vindt dan ook meestal plaats nadat u een gesprek hebt gehad met uw huisarts, een casemanager, of iemand van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ).

Naar aanleiding van dat gesprek maakt de wijkverpleegkundige van Silverein een afspraak met u. U kunt ook altijd zelf het initiatief nemen voor een afspraak met de wijkverpleegkundige.

De wijkverpleegkundige

Voor deze eerste ontmoeting komen we graag bij u thuis. We luisteren naar u en uw naasten en we vertellen hoe wij kunnen bijdragen aan de inhoud en de waarde van uw leven. De wijkverpleegkundige bespreekt de mogelijkheden met u en stelt vervolgens samen met u vast welke zorg u nodig hebt.

Ook bespreekt zij met u welke mogelijkheden er zijn om uw zelfstandigheid te ondersteunen door bijvoorbeeld de inzet van hulpmiddelen of zorgtechnologie. Vervolgens wordt door de wijkverpleegkundige uw zorgindicatie (voor de zorgverzekeraar) vastgesteld en regelt de wijkverpleegkundige dat u de ondersteuning en zorg krijgt die u nodig heeft. De contactgegevens van uw wijkverpleegkundige vindt u terug in uw zorgmap.

Alle afspraken vastgelegd in een zorgplan

Wanneer u ondersteuning en zorg ontvangt van Zorg thuis, dan stelt de wijkverpleegkundige in overleg met u en uw naasten een individueel zorgplan op. Dit is een persoonlijk plan waarin de ondersteuning en zorg die u krijgt, wordt vastgelegd in het elektronisch cliënten dossier (ECD). U, en desgewenst uw naasten, hebben toegang tot het ECD via CarenZorgt. Meer uitleg over CarenZorgt vindt u op pagina 13.

Bij het opstellen van dit zorgplan, houden we rekening met wat u zelf kunt, onze mogelijkheden en uw indicatie. Het plan beschrijft zo helder mogelijk hoe de ondersteuning en zorg van Silverein er in uw situatie uit gaat zien. Uw wensen en behoeften staan erin, maar ook wat wij met onze zorg willen bereiken en welke taken en acties daarbij horen. U ondertekent het eerste zorgplan voor akkoord. Omdat uw situatie kan veranderen, bespreken we dit plan ieder jaar opnieuw met u. Of vaker, wanneer dat wenselijk is. Op uw verzoek kunnen we uw naasten, uw huisarts en/of andere zorgprofessionals bij het gesprek betrekken.



Welke afspraken kunt u verwachten?

In overleg met u stelt de wijkverpleegkundige de tijden vast waarop u Zorg thuis ontvangt. Silverein kan uw zorg op iedere dag van de week inplannen tussen ongeveer 07.30 uur en 23.00 uur. Afhankelijk van uw behoefte aan ondersteuning en zorg komen we één of meerdere keren per dag of per week bij u langs.

Bij de uitvoering van uw zorgplan werken we, zodra dat nodig is, nauw samen met andere hulpverleners, zoals uw huisarts, de casemanager dementie, de wondverpleegkundige of de medewerkers van het ontmoetingscentrum. Ook maken wij gebruik van de expertise van specialisten in het lokale netwerk of die Silverein in huis heeft, zoals specialisten ouderengeneeskunde, fysiotherapeuten en ergotherapeuten.

Een contactpersoon

Uiteraard blijft uw wijkverpleegkundige nauw betrokken bij uw ondersteuning en zorg. Daarnaast heeft u een vaste contactpersoon, meestal een van de verzorgenden uit het Zorg

thuis-team. Dit is uw eerste verantwoordelijke verzorgende, afgekort EVV-er genaamd. De eerste verantwoordelijke verzorgende let er onder meer op dat de afspraken die zijn vastgelegd in uw zorgplan ook worden nageleefd en dat uw zorgdossier wordt bijgehouden.

Verder onderhoudt de eerste verantwoordelijke verzorgende het contact met u en de mensen om u heen. Hij of zij overlegt met de wijkverpleegkundige en als het nodig is ook met uw huisarts. Contactgegevens van uw eerste verantwoordelijke verzorgende vindt u in uw zorgmap, die u ontvangt op het moment dat de ondersteuning en zorg van Zorg thuis bij u start.



Er werd écht naar me geluisterd



Wat kunnen wij betekenen?

Voor u en uw naaste

Mogelijkheden van ondersteuning en zorg

Afhankelijk van de ondersteuning en zorg die u nodig heeft en de indicatie of beschikking die u daarvoor krijgt, spreken we in overleg met u en uw naasten af hoe we hier invulling aan geven. Er is veel mogelijk. Graag vertellen wij u daar meer over.

Een indicatie vanuit de Zorgverzekeringwet

De wijkverpleegkundige stelt uw indicatie vast. Naar aanleiding van deze indicatie voor zorg en ondersteuning vanuit de Zorgverzekeringwet (Zvw) kunt u gebruik maken van:

Persoonlijke verzorging

Wanneer het voor u lastig is om een aantal zaken thuis zelf te doen, maar u wel in uw eigen huis wilt blijven wonen, dan kunnen wij u helpen met uw persoonlijke verzorging. Afgestemd op wat u nodig heeft, kunnen wij u stimuleren en helpen om zoveel mogelijk zelf te doen of activiteiten van u overnemen. Hierbij kunt u denken aan bijvoorbeeld:

- hulp bij het opstaan en naar bed gaan
- wassen en douchen
- aan- en uitkleden
- scheren, mondverzorging, etc.
- gebruik van medicatie
- begeleiding van uw zelfstandigheid.

Verpleging

U woont zelfstandig en u heeft verpleging nodig? Omdat u bijvoorbeeld weer thuis bent na een operatie, wondverzorging nodig heeft of hulp bij het gebruiken van medicatie? Of u heeft langdurig intensieve zorg nodig? Dan kunt u daarvoor terecht bij Zorg thuis.

Onze deskundige medewerkers kunnen verpleegtechnische hulp bieden bij onder andere:

- het verzorgen van stoma's en katheters
- het geven van injecties
- wondverzorging en zwachtelen
- het verzorgen van sondevoeding
- het geven van advies over het omgaan met uw beperking of ziekte.

Ook kunt u bij hen terecht met vragen over het bestellen en beheren van hulpmiddelen, medicijnen, incontinentiemateriaal, verbandmiddelen en over zorgtechnologie, bijvoorbeeld een medicijndispenser of beeldzorg.

Nachtzorg

Soms kan het zijn dat u ook 's nachts ondersteuning of zorg nodig heeft. De nachtzorg kan bestaan uit incidenteel, ongeplande bezoeken van een coördinerend verpleegkundige bij calamiteiten.

Ook een slaap- of waakwacht bij u thuis behoort tot de mogelijkheden, bijvoorbeeld in de laatste fase van uw leven. De inzet van nachtzorg is uiteraard afhankelijk van uw indicatie voor zorg en wordt uitgevoerd door zowel medewerkers van Silverein als medewerkers van verschillende collega organisaties.



Het is fijn de mogelijkheden voor mijn zorg met de wijkverpleegkundige door te nemen

Palliatieve zorg

Als het even kan, brengt u de laatste fase van uw leven het liefst thuis door. We bieden in zo'n situatie ondersteuning, begeleiding en zorg die beantwoordt aan uw persoonlijke wensen. Zo maken we die periode niet alleen voor u, maar ook voor de mensen om u heen iets minder zwaar. De medewerkers van de Zorg thuis-teams zijn betrokken én professioneel. Ze kennen uw persoonlijke wensen en houden daar rekening mee.

Kunt u of wilt u uw laatste levensfase niet meer thuis doorbrengen, dan bent u onder andere welkom in hospice De Luwte in Soest. De Luwte biedt woongelegenheden aan vier mensen. In een huiselijke sfeer ondersteunen vrijwilligers u, en de mensen om u heen, gedurende 24 uur per dag. De zorg is in handen van onze verpleegkundigen van het team Palliatieve zorg thuis. Wij hebben aandacht voor gevoelens als angst en verdriet. Daarom werken we nauw samen met vrijwilligers, die vooral ondersteuning bieden aan uw familie en vrienden.

Casemanagement dementie

Geheugenproblemen doen zich meestal niet van de ene op de andere dag voor. Iedereen vergeet wel eens wat en daardoor is het niet eenvoudig vast te stellen wanneer er écht iets aan de hand is. Bij dementie is vanaf het begin een zorgvuldige begeleiding nodig. U krijgt te maken met diverse hulpverleners en instanties. En vaak zijn er veel vragen. Dan is het fijn om één aanspreekpunt te hebben. Een casemanager die uw vragen kan beantwoorden, u ondersteunt en samen met u naar oplossingen zoekt.

De casemanager dementie:

- Bespreekt samen met u welke begeleiding en zorg u nodig heeft en regelt praktische zaken.
- Komt bij u thuis en helpt u met alles wat bij een vorm van dementie komt kijken.
- Weet de weg als het gaat om zorg en ondersteuning in uw regio.
- Overlegt regelmatig met uw huisarts en andere hulpverleners.
- Houdt het overzicht en coördineert de hulp- en zorgverlening.

De casemanager geeft u dus altijd een advies dat bij u en uw naasten past.

Een beschikking vanuit de Wetmaatschappelijke ondersteuning

Wanneer u thuis woont en ondersteuning nodig heeft die niet valt onder de Zorgverzekeringswet en ook niet kan worden opgevangen door uw netwerk, kunt u gebruik maken van een aantal diensten waarvoor u een beschikking kunt krijgen

via de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Een beschikking wordt aangevraagd via het Wmo-loket van uw gemeente. Samen met u wordt vervolgens bekeken voor welke diensten u in aanmerking komt en ontvangt u hier een beschikking voor. De casemanager dementie of uw wijkverpleegkundige kan u ondersteunen bij de aanvraag. Met een beschikking vanuit de Wmo kunt u gebruik maken van:

Begeleiding thuis

Als u thuis woont is het soms fijn wanneer u net even meer begeleiding en persoonlijke aandacht krijgt om een aantal zaken op orde te krijgen, overzicht te houden, een start te maken met iets nieuws of juist het oude vertrouwde wilt behouden. Met een beschikking vanuit de Wmo voor 'begeleiding thuis' komen onze medewerkers van Silverein u daar graag bij helpen. Samen met u maken we een afspraak voor een kennismakingsgesprek bij u thuis, zodat we met elkaar kunnen bespreken welke ondersteuning u wenst.

Wij bieden ondersteuning:

- Wanneer u hulp nodig hebt bij het leren leven met een beperking.
- Wanneer u praktische ondersteuning nodig hebt bij lichamelijke en psychische beperkingen.
- Wanneer u behoefte heeft aan verschillende activiteiten die u fysiek of mentaal stimuleren.
- Wanneer u het moeilijk vindt structuur aan te brengen in uw dag.
- Wanneer u het lastig vindt contact te zoeken met mensen in uw omgeving.
- Wanneer het u niet lukt uw huishouden te organiseren; zoals boodschappen doen, koken en tuinieren.
- Wanneer u en uw mantelzorger extra ondersteuning nodig hebben ter ontlasting van uw mantelzorger.
- Wanneer u gebruik wilt maken van respijtzorg of vrijwilligers om uw mantelzorger te ontlasten.
- Wanneer u gebruik wilt gaan maken van een ontmoetingscentrum, maar dat geleidelijk wilt opbouwen.

Uiteraard doen we alles in overleg met u en houden we rekening met uw wensen en behoeften. Zo denken we inmiddels al met verschillende cliënten mee welke vereniging goed bij hen past, of doen we suggesties voor bijvoorbeeld een (nieuwe) hobby.

Dagbesteding

Wilt u op een zinvolle manier invulling geven aan uw dag, dan bent u van harte welkom in één van onze ontmoetingscentra.

“

Door extra begeleiding leerde ik goed lopen met een rollator. Nu ga ik weer naar buiten.



U vindt er naast gezelligheid, aanspraak en een kop koffie altijd mogelijkheden voor beweging, muziek, yoga, schilderen, geheugenactiviteiten of andere activiteiten. Samen met onze medewerkers van het ontmoetingscentrum bepaalt u welke dagbesteding aansluit bij uw mogelijkheden en interesses.

Meer informatie vindt u op onze website www.silverein.nl/welzijn/ontmoetingscentra.

Overige vormen van Zorg thuis

Logeren en respijtzorg

Als uw mantelzorger even niet beschikbaar is of als de belasting voor de mantelzorger te zwaar is, kunnen wij de zorg van uw mantelzorger tijdelijk overnemen. U kunt denken aan logeeropvang of dagopvang op onze ontmoetingscentra. Dit wordt ook wel respijtzorg genoemd. Respijtzorg krijgt u vergoed vanuit de gemeente (Wmo). Bij logeeropvang is er geen sprake van een medische noodzaak.

Eerstelijnsverblijf

Ook kan het zijn dat u door een medische noodzaak uw zorg tijdelijk kan worden overgenomen binnen één van onze locaties. We spreken dan over Eerstelijnsverblijf (ELV). Afhankelijk van de zorg die u nodig heeft, zijn er verschillende vormen van ELV. Uiteraard bespreken we samen met u, en uw naasten, wat u nodig heeft. Tijdens het verblijf op een locatie van Silverein is het uitgangspunt om uw aandoening en/of beperking en de gevolgen hiervan te analyseren. Daarnaast werken we aan het opheffen of

stabiliseren van de situatie, zodat terugkeer naar uw eigen woonsituatie mogelijk is. Als dat geen optie meer blijkt te zijn, stellen we vast welke zorg passend is voor u. Als uitgangspunt hanteren wij dat u altijd weer terug naar huis gaat.

Personenalarmering

Een persoonlijk alarmsysteem biedt u extra rust en veiligheid. Met één druk op de knop kunt u thuis snel de hulp inroepen van een deskundige zorgmedewerker. Zeven dagen in de week kunt u dag en nacht direct in contact komen met een medewerker van de centrale. Vervolgens kan er binnen een half uur een zorgmedewerker (een verzorgende of verpleegkundige) bij u thuis zijn. Voor de toegang tot uw woning bij calamiteiten maken wij gebruik van een digitale sleuteloplossing. Uw wijkverpleegkundige kan u hierover meer informatie geven, ook over alternatieven wanneer in uw wijk personenalarmering via Silverein niet beschikbaar is.

Modulair Pakket Thuis (MPT)

Hebt u een indicatie voor verblijf, in de vorm van een zorgzwaartepakket (ZZP) vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz) en wilt u ondanks de indicatie toch nog zo lang mogelijk thuisblijven? Of is voor u nog geen plek beschikbaar? Dan kunt u gedurende die periode begeleiding, verzorging, verpleging en andere vormen van ondersteuning krijgen. Een MPT overbruggt in deze situatie de periode thuis tot het moment waarop het nodig, mogelijk of wenselijk is dat u gaat wonen op een locatie van Silverein of ergens anders. De indicatie voor de Wlz wordt vastgesteld door het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ).





Zorgdossier, zorgplan en privacy

Zorgdossier

De medewerkers van het Zorg thuis-team zijn samen met u verantwoordelijk voor de zorgmap, die u van ons ontvangt wanneer de wijkverpleegkundige u bezoekt. Het is dan ook belangrijk dat u deze zorgmap op een goed bereikbare plaats bewaart en het ter inzage geeft aan de zorgmedewerkers als dit nodig is. Zo kunnen we er met elkaar voor zorgen dat de informatie die erin staat correct en actueel is en blijft.

Zorgplan en Elektronisch Cliënten Dossier

Zoals u al eerder heeft kunnen lezen, worden alle afspraken die we met u, en uw naasten, maken over de zorg en ondersteuning die u ontvangt, vastgelegd in een individueel zorgplan. Dit wordt digitaal gedaan, in het elektronisch cliënten dossier (ECD). In dit ECD noteren de zorgmedewerkers de

bijzonderheden ofwel de rapportage van de geboden zorgverlening. U, en desgewenst uw naasten, hebben toegang tot het ECD via CarenZorgt.

CarenZorgt

Het is mogelijk om uw ECD in te zien via CarenZorgt. Wanneer u bent ingelogd, komt u terecht op uw eigen zorgpagina. Hier vindt u de rapportage van het Zorg thuis- team en kunt u te allen tijde uw zorgdossier en zorgplan inzien. Wanneer u wilt dat meerdere mensen toegang krijgen tot uw zorgpagina, bijvoorbeeld een familielid, dan kunt u hem of haar gemakkelijk zelf uitnodigen. Uw eerste verantwoordelijke verzorgende kan u informeren over de toegang tot CarenZorgt.

Uw privacy

Uw Burgerservicenummer (BSN)

Bij de start van Zorg thuis aan u zijn wij wettelijk verplicht uw Burgerservicenummer (BSN) te controleren. Dit doen we aan de hand van een geldig identiteitsbewijs, waarvan we het nummer registreren.

Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

Voor een juiste verwerking van uw persoonsgegevens, volgens de privacywetgeving van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), blijft uw persoonlijke dossier eigendom van Silverein. Bij het beëindigen van de zorgverlening wordt het dossier door de medewerker van de wijkzorg meegenomen en bewaard in het archief

van Silverein. Na de wettelijke bewaartermijn, zoals in onze privacyverklaring is opgenomen, wordt uw persoonlijke dossier vernietigd. Dit geldt ook voor de gegevens in het ECD. Meer informatie over onze privacyverklaring vindt u op onze website www.silverein.nl. U kunt dit privacyreglement ook opvragen bij uw eerste contact medewerker.

Beroepsgeheim

Onze medewerkers hebben een beroepsgeheim. Zij zullen dan ook alléén met anderen over uw situatie spreken of met anderen uw gegevens delen als u daar toestemming voor geeft.





Financiën

De overheid betaalt mee

In de meeste gevallen zijn de kosten voor Zorg thuis geheel of voor een groot deel voor rekening van de overheid. De kosten worden betaald uit het budget van de Zorgverzekeringswet (Zvw), de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), of de Wet langdurige zorg (Wlz).

Eigen bijdrage

Wanneer u gebruik maakt van diensten die worden vergoed vanuit de Wmo of Wlz, betaalt u een eigen bijdrage. De hoogte van die eigen bijdrage is bij de Wmo een vast maandbedrag en bij de Wlz afhankelijk van uw inkomen en het aantal uren zorg of ondersteuning dat u ontvangt. Het Centraal

Administratie Kantoor (CAK) stelt de hoogte van uw eigen bijdrage vast en brengt die ook bij u in rekening. Bij onze cliëntadviseurs kunt u een brochure opvragen, waarin het CAK de regeling rond uw eigen bijdrage uitgebreid uitlegt.

Persoons Gebonden Budget

Maakt u gebruik van een Persoons Gebonden Budget (PGB) of koopt u particulier zorg in, dan brengt Silverein de kosten bij u in rekening. Voor zorg die vanuit de zorgverzekering wordt betaald, geldt geen eigen bijdrage



Praktische afspraken

Met elkaar

Afspraken over uw ondersteuning en zorg

Om er met elkaar voor te zorgen dat u op een goede manier ondersteuning en zorg ontvangt, is het belangrijk dat we duidelijke afspraken maken. Dat is in de eerste plaats uiteraard in uw belang, maar het is ook van belang voor onze medewerkers. Afspraken en regels zijn nou eenmaal nodig om te kunnen garanderen dat iederéén de zorg krijgt die hij of zij verdient.

Ook wettelijke eisen kunnen een rol spelen. Daarom vindt u onderstaand vast de belangrijkste zaken. Heeft u naar aanleiding daarvan nog vragen of wilt u ergens meer informatie over, dan kunt u daarvoor terecht bij de eerste verantwoordelijke verzorgende.

We maken duidelijke afspraken

U maakt met de wijkverpleegkundige afspraken over de ondersteuning en zorg die u krijgt. Ook spreekt u in overleg wanneer bezoeken van het Zorg thuis-team plaatsvinden.

Wijziging in tijdstip of afspraak vanuit Zorg thuis

Mocht het een keer voorkomen dat we niet óf op een ander tijdstip komen, dan stellen we u zo spoedig mogelijk op de hoogte. Als een medewerker van Silverein méér dan 30 minuten vertraging heeft, krijgt u een telefoontje. Bij ziekte of vakantie zorgen we natuurlijk voor vervanging.

Wijziging in tijdstip of afspraak vanuit u

Wanneer u een afspraak heeft met een van onze medewerkers van Zorg thuis en de dag of het tijdstip komt u niet goed uit, dan is het van belang dat u dit tijdig aan ons doorgeeft. Uw afmelding moet uiterlijk 24 uur voor het geplande tijdstip bij ons binnen zijn. Meldt u zich te laat af, dan zijn wij helaas genoodzaakt het geplande bezoek bij u in rekening te brengen.

U bent natuurlijk thuis

Wij gaan er vanuit dat wanneer u een afspraak heeft met een medewerker van Zorg thuis, u uiteraard thuis bent.

Legitimatie van medewerkers

In de meeste gevallen ziet u overdag de vertrouwde gezichten van uw eigen Zorg thuis-team. In de nachten en weekenden krijgt u ook zorg van medewerkers die u en de mensen om u heen niet kennen. Zij dragen daarom een zichtbare badge met hun naam en uniform met daarop de naam van onze organisatie: Silverein. Twijfelt u, dan kunt u altijd even naar de legitimatie vragen. Onze medewerkers vatten dit niet op als een teken van wantrouwen.

Richtlijnen voor reanimatie

Iedereen heeft het recht op zelfbeschikking. U bepaalt dan ook zelf of u in een voorkomende situatie wel of niet gereanimeerd wilt worden. Omdat u zelfstandig woont, is er niet 24 uur per dag een deskundige en bevoegde medewerker bij u. Wij kunnen dan ook niet garanderen dat reanimatie kan plaatsvinden.

Hebt u uitdrukkelijk aangegeven dat u niet wilt worden gereanimeerd, dan zorgen wij ervoor dat dat in een voorkomende situatie ook inderdaad niet gebeurt. U kunt uw wens vastleggen in een ondertekende wilsverklaring waarvan uw huisarts op de hoogte wordt gebracht, of door het dragen van een niet-reanimeren medaillon. Wij nemen uw wilsverklaring op in uw elektronisch zorgdossier. Heeft u géén wilsverklaring, dan gaan we er altijd van uit dat u wél gereanimeerd wilt worden.



Meldingscommissie Incidenten

Onze medewerkers zijn goed opgeleid en werken volgens heldere richtlijnen en procedures. Toch is het niet uitgesloten dat er iets misgaat. Silverein wil zo transparant mogelijk zijn over fouten, bijna-ongelukken en ongelukken. Medewerkers van Zorg thuis zijn verplicht fouten, bijna-ongelukken en ongelukken schriftelijk te melden. Op die manier kunnen we er zeker van zijn dat we steeds beter en steeds veiliger werken. De Commissie Cliënt & Veiligheid verzamelt meldingen van fouten, bijna-ongelukken en ongelukken. De commissie inventariseert, bekijkt omstandigheden en stelt aanbevelingen op om herhaling te voorkomen.

De zorg wijzigen of beëindigen

Wilt u dat Silverein uw Zorg thuis op een andere manier gaat uitvoeren, dan kunt u dat bespreken met uw eerste verantwoordelijke verzorgende. Hij of zij zal de veranderingen die u voorstelt samen met u voorleggen aan de wijkverpleegkundige. In sommige gevallen is een nieuwe indicatie nodig. Als we nieuwe afspraken met u maken, leggen we die vast in uw zorgplan.

Maakt u tijdelijk gebruik van Zorg thuis, bijvoorbeeld na een revalidatie, dan kan de zorg op een bepaald moment niet meer nodig zijn. In overleg met de wijkverpleegkundige beëindigt u dan de zorg. Kan Silverein u aan huis geen passende zorg meer bieden en is een andere woonvorm onvermijdelijk, dan zal de wijkverpleegkundige dat met u bespreken. Hij of zij kan de overdracht voor u regelen.

Hulpmiddelen en aanpassingen

We vinden het belangrijk dat de ondersteuning en zorg die u ontvangt van Zorg thuis op een goede manier wordt gegeven. Tevens is het onze verantwoordelijkheid om ook voor onze medewerkers te zorgen voor een veilige, praktische en prettige werkomgeving.

Om dit te realiseren kan het betekenen dat er in uw huis hulpmiddelen en aanpassingen nodig zijn, bijvoorbeeld naar aanleiding van eisen die de Arbowet stelt. Uiteraard bespreken we de noodzaak van hulpmiddelen en aanpassingen altijd éérst met u.

Voor alle duidelijkheid hebben we voor Zorg thuis een aantal richtlijnen opgesteld voor hulpmiddelen en de werkplek. U vindt ze hieronder. Heeft u hier vragen over, neemt u dan contact op met de wijkverpleegkundige of uw eerste verantwoordelijke verzorgende.

Richtlijnen voor de inzet van hulpmiddelen

- Volgens de wettelijke normen mogen medewerkers niet meer tillen dan 23 kg in ideale omstandigheden en niet meer trekken of duwen dan 15 kg per hand of 25 kg per twee handen.
- Het gebruik van een tillift is noodzakelijk wanneer het niet mogelijk is om u zonder hulpmiddel te verplaatsen, of als andere hulpmiddelen voor verplaatsing in of buiten het bed niet het gewenste effect hebben. Mocht een tillift gebruikt worden, dan is een gladde vloer noodzakelijk.
- Wanneer u op bed moet worden verzorgd, is het van belang dat het bed op werkbare hoogte kan staan. In dat geval is een in hoogte verstelbaar bed nodig.

Richtlijnen voor de werkplek

- Bij uw algemene verzorging kunnen hulpmiddelen nodig zijn. Hierbij kunt u denken aan een rolstoel, een douchestoel, een rollator, of hulpmiddelen voor het aan- en uittrekken van steunkousen.

- Vooral bij intensieve of complexe zorg is voldoende doorgang nodig om met hulpmiddelen te kunnen manoeuvreren.
- Het is van belang om losse elementen, zoals vloerkleden, snoeren, etc. te vermijden om het valrisico te verkleinen.



Door extra begeleiding leerde ik goed lopen met een rollator. Nu ga ik weer naar buiten.

Hoe komt u aan de vereiste hulpmiddelen?

Wanneer hulpmiddelen nodig zijn om u op de juiste wijze ondersteuning en zorg te verlenen en daarmee bij te dragen aan een veilige en prettige werkomgeving voor onze medewerkers, kunt u hiervoor terecht bij de thuiszorgwinkel of hulpmiddelen uitleen. Uw Zorg thuis team beschikt over een zelfredzaamheidskoffer met een aantal hulpmiddelen die u ook tijdelijk kunt lenen.

Heeft u de hulpmiddelen langer nodig, dan kunt u voor de aanschaf contact opnemen met uw zorgverzekeraar. Gaat het om hulpmiddelen of woningaanpassingen die vergoed worden door de Wmo, dan kunt u terecht bij de gemeente. De wijkverpleegkundige geeft u graag informatie, advies en hulp.

Hygiëne en veiligheid

Zorg thuis is alleen mogelijk onder hygiënische en veilige omstandigheden. We hebben daarom een aantal voorwaarden opgesteld die ervoor zorgen dat onze medewerkers bij u thuis verantwoord kunnen werken. Daar heeft iedereen belang bij.

Schoonmaakmiddelen

Wanneer onze medewerkers bij u thuishkomen, is een goede handhygiëne belangrijk. Zo dragen zij werghandschoenen bij bepaalde handelingen. Bij het handen wassen is het belangrijk dat u beschikt over (voldoende) zeep uit een handdoseerpomp en keukenrol. Voor een goede en veilige verzorging is het belangrijk dat uw woning schoon en opgeruimd is, met name woon- en slaapkamer, keuken en badkamer/toilet.

Niet roken

Net als in ieder ander bedrijf hebben onze medewerkers recht op een rookvrije werkplek. Het is daarom niet toegestaan dat er in huis gerookt wordt wanneer medewerkers van Silverein bij u aan het werk zijn.

Afspraken over bejegening

Voor een goede zorg en een prettige, professionele relatie tussen u en onze medewerkers, is het belangrijk dat iedereen zich veilig voelt. Bij Silverein hechten we veel waarde aan persoonlijke aandacht, betrokkenheid en respect. Wij vinden het belangrijk dat u dat ervaart én onze medewerkers.

Discriminatie en intimidatie

Bij Silverein accepteren we dan ook geen enkele vorm van discriminatie, agressie of seksuele intimidatie tegenover onze medewerkers. We nemen klachten op dit gebied zeer serieus en zullen altijd overgaan tot een onderzoek.

Als het nodig is, nemen we maatregelen om herhaling te voorkomen. Dat kan ook betekenen dat wij de zorgverlening stopzetten. Mocht een van onze medewerkers u onheus bejegenen, dan vragen wij u dit ons zo snel mogelijk te laten weten.

Respectvol met elkaar omgaan

Respect voor elkaar met ruimte voor privacy. Dat voert de boventoon in de manier waarop onze medewerkers met u omgaan. Onze medewerkers behandelen u altijd respectvol en gaan bewust om met privacy, uw achtergrond, cultuur, geloofsovertuiging en andere omstandigheden. Wij gaan er van uit dat onze medewerkers correct en vriendelijk met u omgaan, op basis van persoonlijke warmte en betrokkenheid.



De medewerkers zijn warm en betrokken. Er is aandacht voor wederzijds respect.

Afspraken met onze medewerkers

Geld en kostbare bezittingen

Wij willen u meegeven dat, ook al zijn uw eventueel waardevolle persoonlijke spullen goed verzekerd, het risico bestaat dat deze kwijt raken en dat is vervelend. We adviseren u daarom dringend om altijd zo weinig mogelijk geld en kostbaarheden in huis te hebben. Silverein is niet aansprakelijk wanneer u geld of bezittingen mist. Het is niet toegestaan medewerkers van Silverein te vragen om geld voor u te halen of te pinnen.

Schade

De medewerkers van Silverein gaan natuurlijk zorgvuldig met uw spullen om. Maar het is altijd mogelijk dat er tijdens ons werk in uw woning iets kapotgaat. Als zoiets bij het normale huishoudelijke risico hoort, zullen wij de schade niet vergoeden, tenzij u kunt aantonen dat onze medewerker onzorgvuldig en verwijtbaar gehandeld heeft. In dat geval stelt u Silverein schriftelijk aansprakelijk met een beschrijving van de gebeurtenis en een motivatie van de gestelde aansprakelijkheid. Het schriftelijke verzoek kunt u indienen bij het plaatselijke Zorg thuis-team.

Autogebruik

Onze medewerkers gebruiken in principe niet hun eigen auto voor uw huishouden of voor uitstapjes die ze in het kader van Begeleiding thuis met u maken. Zij ontvangen daarvoor namelijk géén onkostenvergoeding. Gebruikt de zorgmedewerker op uw verzoek tóch bij wijze van uitzondering zijn of haar eigen auto, dan zijn de onkosten voor uw rekening.



Een cadeautje voor onze medewerkers

Hoewel u er op geen enkele manier verplicht toe bent, is het mogelijk dat u iets wilt geven aan iemand die u verzorgt of u helpt. Wij geven er de voorkeur aan dat u zo'n blijk van waardering tastbaar maakt in de vorm van een financiële gift voor de personeelspot. U kunt zo'n geschenk overmaken naar bankrekeningnummer NL 08 ABNA 051 465 21 52 ten name van Silverein. Zet u in de omschrijving om welk Zorg thuis-team het gaat.

Wilt u liever iets geven aan de organisatie, dan zou u ook een schenking kunnen doen aan één van onze vriendenstichtingen. Het geld komt dan gegarandeerd ten goede aan álle mensen die cliënt zijn bij Silverein. Ook als u geld wilt nalaten, is een vriendenstichting een dankbare bestemming. Meer informatie vindt u op onze website www.silverein.nl.



**Wij gaan natuurlijk
zorgvuldig met
uw spullen om**

A woman with blonde hair tied back, wearing a pink quilted jacket and a floral scarf, is smiling as she waters two potted plants on a windowsill. She is holding a pink watering can. The background shows a large window with a view of trees and a building. The bottom half of the image has a pink overlay.

Overige praktische zaken

Altijd handig

Vrijwilligers

Samen met naasten, medewerkers en vrijwilligers werken we aan liefdevolle persoonsgerichte zorg. Vrijwilligers geven gezelligheid en steun, net dat beetje extra dat het leven aangenaam maakt.

Heeft u behoefte aan een vrijwilliger?

Vrijwilligers kunnen u begeleiden bij uitstapjes, maar kunnen bijvoorbeeld ook met u wandelen, een spelletje doen of gewoon even langskomen en gezellig een praatje maken. Heeft u behoefte aan een vrijwilliger? Dan kunt u dit doorgeven aan uw eerste verantwoordelijke verzorgende. Er kan dan gekeken worden naar de mogelijkheden. Ook kan deze u meer vertellen over verschillende vrijwilligersorganisaties of andere vrijwillige initiatieven.

Wilt u, of willen uw naasten vrijwilliger worden?

Dan bent u van harte welkom. Uw eerste verantwoordelijke verzorgende kan u in contact brengen met één van onze vrijwilligerscoördinatoren. Samen kunt u bespreken welke mogelijkheden er zijn en wat u daarin kunt bijdragen.



Cliëntenraad

Centrale cliëntenraad

De centrale cliëntenraad (CCR), zoals de Wmcz (Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen) dat voorschrijft, behartigt de collectieve belangen van cliënten bij Silverein. De CCR heeft regelmatig overleg met de directie van Silverein over diverse onderwerpen.

Lokale cliëntenraden

Voor bewoners, cliënten, familie en naasten is er daarnaast voor een aantal locaties een lokale cliëntenraad. Zij worden ook betrokken in de ontwikkeling van nieuw beleid, het maken van keuzes. We vinden het belangrijk te weten wat zij denken en vinden.

Is de cliëntenraad iets voor u?

Ook voor cliënten die thuis wonen en ondersteuning en zorg van Zorg thuis van Silverein ontvangen, worden de belangen behartigd door de cliëntenraden. Als u interesse heeft in het participeren in de cliëntenraad, dan kan dat uiteraard ook.

Heeft u interesse of wilt u meer informatie? Dan kunt u een mail sturen naar clientmedezeggenschap@silverein.nl.

Complimenten en klachten

Bent u tevreden?

Dan horen wij dat natuurlijk graag. We zorgen er ook voor dat uw compliment bij de juiste persoon of team komt. Wilt u uw waardering openbaar delen? Dan nodigen we u uit dit via ZorgkaartNederland te doen. De website is www.ZorgkaartNederland.nl. Zorgkaart Nederland is een platform dat (toekomstige) cliënten informeert over de geleverde zorg.

Geeft u ons een compliment, dan laten we dat weten aan uw team van Zorg thuis. Wij gebruiken de informatie ook om onze ondersteuning en zorg te verbeteren.

Hoge cliënttevredenheid

Het team Zorg thuis ontving bij de audit in 2023 complimenten vanwege de hoge cliënttevredenheid en het feit dat verbeterpunten uit de vorige controle goed zijn opgepakt, ondanks de personele tekorten. Perspekt geeft aan te zien dat er aandacht is voor de continuïteit van de zorg zoals scholing van de teams. Zij prijzen de ruimte binnen de teams voor reflectie, de mogelijkheid om van elkaar te leren en elkaar aan te spreken.

Deze controle (audit) betrof een heraudit op het in 2021 behaalde PREZO certificaat. Hierbij is aandacht voor persoonsgerichte zorg, goede communicatie, informatie van de cliënt en de cliëntveiligheid.

Bent u niet tevreden?

Bij Silverein doen we er alles aan de Zorg thuis zo goed mogelijk af te stemmen op uw behoeften en mogelijkheden. Ondanks onze inspanningen is het natuurlijk mogelijk dat u teleurgesteld of zelfs ontevreden bent over de zorg. Dat vernemen we graag zo snel mogelijk, omdat we er continu naar streven onze dienstverlening te verbeteren.

De vertrouwenspersoon

Wilt u ergens over praten, dan kunt u contact opnemen met onze vertrouwenspersoon. Samen met u zoekt zij naar een oplossing. Levert een gesprek geen oplossing op, dan zal de vertrouwenspersoon u zonder terughoudendheid vertellen hoe en waar u uw klacht verder onder de aandacht kunt brengen. Voor contact met de vertrouwenspersoon of onze klachtenregeling, kunt u terecht op onze website www.silverein.nl/over-ons/klachten-en-complimenten.

Een klacht heeft geen nadelige gevolgen voor de zorg en ondersteuning van u of uw naaste. Omdat we altijd openstaan voor verbetering, voeren onze medewerkers regelmatig evaluerende gesprekken met cliënten en hun familie. In die gesprekken horen we graag uw ervaringen.

Zorgkaart Nederland

Deel ook uw ervaring

Ga na ZorgkaartNederland.nl en deel uw ervaring met onze zorg en help zo anderen met kiezen. Scan de QR-code →



PREM wijkverpleging

Cliëntervaringsonderzoek

PREM (Patient Reported Experience Measurement) is een cliëntervaringsonderzoek. Dit is een vragenlijst voor cliënten waarbij gevraagd wordt naar de ervaringen met de thuiszorg. De relatie tussen zorgverlener en cliënt staat centraal. Dit tevredenheidsonderzoek wordt uitgevoerd door onderzoeks- en adviesbureau Zorgfocuz.

Silverein Zorg thuis krijgt over het jaar 2022 een hoge cliëntwaardering met cijfers tussen de 8,1 en 9. Silverein scoort op alle onderdelen hoger dan het landelijk gemiddelde. Scan de QR-code voor de volledige cijfers uit 2022. →





Hoe bereikt
u Zorg thuis?

Hoe bereikt u Zorg thuis?

Wilt u informatie op een tijdstip waarop Zorg thuis niet bereikbaar is, dan kunt u op onze website www.silverein.nl een contactformulier invullen. Wij reageren zo snel mogelijk op uw vraag of opmerking.

Contact

Wilt u voor algemene informatie en/of vragen over de zorg contact opnemen met Zorg thuis, dan kunt u van maandag tot en met vrijdag van 8.00 uur tot 16.30 uur bellen naar:

- Zorg thuis Soest – Honsbergen-Vijverhof
088 513 10 45
- Zorg thuis Soest – Soestdijk-Midden
088 513 10 46
- Zorg thuis Soest – Soesterberg
088 513 10 47
- Zorg thuis Soest – West-Zuid
088 513 10 48
- Zorg thuis Baarn – Eemdal Centrum
088 513 10 43
- Zorg thuis Baarn – Noord-Oost
088 513 10 44
- Zorg thuis Amersfoort – Noord
088 513 10 40
- Zorg thuis Amersfoort – Puntenburg
088 513 10 41
- Zorg thuis Amersfoort – Soesterkwartier
088 513 10 42
- Zorg thuis – Driebergen
088 513 10 49
- Zorg thuis – De Bilt
088 513 10 52
- Zorg thuis – Bilthoven
088 513 10 51
- Zorg thuis – Maartensdijk
088 513 10 50

Dringende zaken buiten kantoortijden

Bij calamiteiten buiten kantoortijden kunt u terecht bij onze coördinerend verpleegkundige dienst bij Silverein. Het telefoonnummer van het team is ook buiten kantoortijden het bereikbare nummer en dat vindt u vóór in de zorgmap bij u thuis.

Wijzigingen doorgeven

Wilt u wijzigingen in de hulpverleningstijden doorgeven, of hebt u meer of juist minder hulp nodig, dan bespreekt u dit bij voorkeur met uw eerste verantwoordelijke verzorgende. Vanzelfsprekend kunt u dit ook doorgeven aan een andere bij u aanwezige zorgmedewerker.

Ontmoetingscentra

Wilt u meer informatie over de ontmoetingscentra, dan kunt u dit vinden op onze website silverein.nl

Voor overige vragen

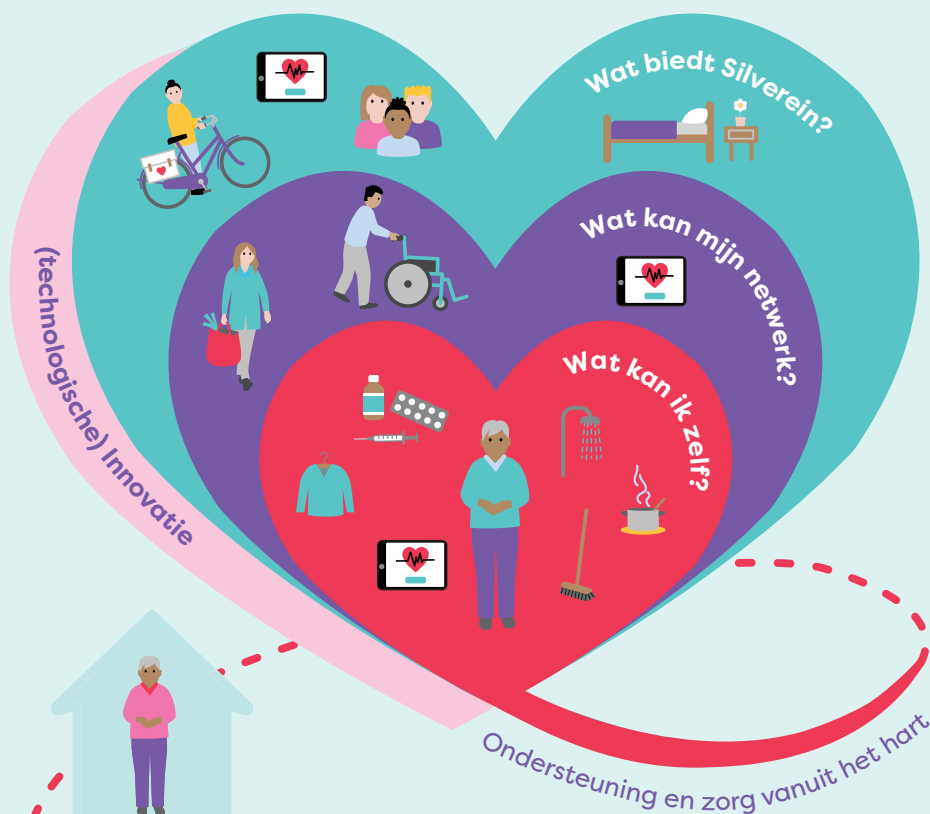
Heeft u algemene vragen, dan kunt u de cliëntadviseurs op werkdagen tot 16.00 uur bellen op 088 356 00 00 of mailen naar clientadvies@silverein.nl.



Silverein

Uw levensverhaal is de rode draad voor onze ondersteuning en zorg

Hoe ziet uw leven eruit, nu en in de toekomst? Bij Silverein denken we met u mee. Wij bieden u, samen met uw naasten en vrijwilligers, ondersteuning en zorg in alle fases van het ouder worden.



Missie

Silverein draagt bij aan een waardevol leven van ouderen met een hulpvraag, door persoonlijke ondersteuning en zorg te bieden.

Visie

Vanuit het hart en samen bieden we waardevolle persoonlijke ondersteuning en zorg in een doorlopende ontwikkeling.

Kernwaarden

Iedereen bij Silverein herkent zich in de kernwaarden:

- persoonlijk
- samen
- ontwikkelingsgericht
- vanuit het hart



Silverein thuis

We helpen u om zo lang mogelijk thuis te blijven wonen. Dit doen we in samenwerking met u, uw naasten en waar mogelijk met vrijwilligers. Aanvullend zorgt Silverein voor ondersteuning en zorg.



Silverein tijdelijk

Wanneer het thuis even niet meer lukt, kijken wij samen met u en uw naasten hoe u met tijdelijke ondersteuning en zorg weer terug naar huis kunt. Vrijwilligers kunnen hierbij helpen.



Silverein wonen

Als het thuis niet meer gaat, kunt u komen wonen bij Silverein. Samen met u, uw naasten en vrijwilligers bespreken we de ondersteuning en zorg die daarbij nodig is. We werken met elkaar samen om dit vorm te geven.

www.silverein.nl