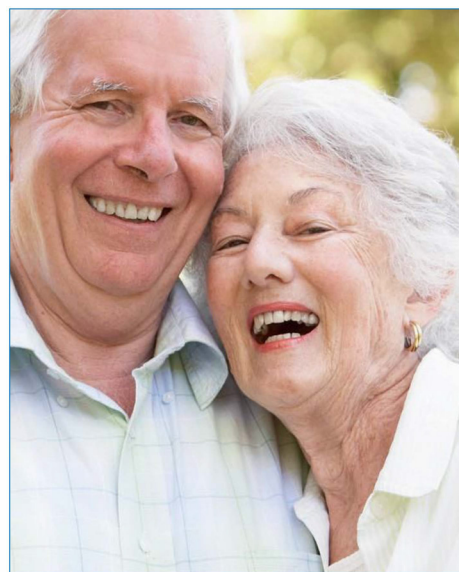




**Thuiszorg
van Allévo**



**Wijkverpleging, Thuisbegeleiding
Hulp bij het huishouden**



Allévo staat naast u

Met zorg- en dienstverlening

Van harte welkom bij Allévo

Allévo is een brede zorgorganisatie die zorg en ondersteuning biedt. Van preventie tot zorg in de laatste levensfase. Wij gaan uit van wat u zelf kunt, luisteren en zoeken samen wat de beste oplossing voor u is. Daarbij kijken we verder dan de grenzen van onze organisatie.

Onze medewerkers zijn professionals die er écht zijn voor u en uw naasten. Juist als het u niet meer lukt om te leven zoals u wilt, zetten wij ons in om dat wel mogelijk te maken. Allévo staat met haar zorg- en dienstverlening naast u op de Zeeuwse eilanden: Tholen, De Bevelanden en Schouwen-Duiveland.

In deze informatiebrochure is alle benodigde informatie voor u op een rijtje gezet. Mocht u nog vragen hebben naar aanleiding van deze brochure, dan kunt u contact opnemen met het servicepunt van Allévo: 088 110 2800.

Ondersteuning thuiszorg

Afhankelijk van uw indicatie kan Allévo de zorg en ondersteuning bieden die u thuis nodig heeft. We bekijken samen wat u specifiek nodig heeft, zodat u zo lang mogelijk zelfstandig thuis kunt blijven wonen. Allévo biedt wijkverpleging, ondersteuning bij het huishouden en begeleiding thuis. Allévo biedt verder de volgende ondersteuning in de thuissituatie aan:

- Tafeltje-dek-je (Tholen, Schouwen-Duiveland)
- Professionele alarmopvolging
- Specialistische zorg thuis
- Dag- en nachtzorg
- Dagbesteding (op locaties op Schouwen-Duiveland).

Wonen bij Allévo

Ook wanneer het niet meer mogelijk is om in uw vertrouwde huis te blijven wonen, kunt u bij Allévo terecht. U kunt bij Allévo wonen met zorg in één van de vier woonzorglocaties op Schouwen-Duiveland:

- In een kleinschalige groepswoning voor mensen met dementie.
- In een aangepast appartement waarbij complexe zorg wordt geboden aan mensen met een lichamelijke beperking.
- Rondom een huiskamer voor mensen met dementie, lichamelijke beperking of onbegrepen gedrag.

Hiervoor is een indicatie vanuit de Wet langdurige Zorg (WIZ) nodig.

Maar u kunt ook bij Allévo terecht wanneer u:

- Advies nodig heeft op het gebied van voeding bij gezondheid en ziekte. De diëtisten van Allévo kunnen u bijstaan met duidelijke persoonlijke adviezen, die u meteen kunt toepassen.
- Moet revalideren na een ziekenhuisopname. Allévo is gespecialiseerd in geriatrischere validatie. Dit is kortdurende revalidatie.
- Tijdelijk niet zelfstandig kunt of wilt wonen. Dan kunt u ter ontlasting van de mantelzorger, tijdelijke logeren (indicatie vanuit de WMO of WLz nodig) met zorg in één van de logeerkamers van Allévo in Zierik7.
- Tijdelijk verblijf nodig heeft voor herstel na ziekte of ziekenhuisopname.
- Er is dagbehandeling voor mensen met parkinson.

Kortingskaart

Er kunnen momenten zijn dat u behoefte heeft aan een beetje extra zorg, comfort of ondersteuning. Zorg in de zin van producten en diensten waardoor u bewust en gezond kunt leven en die het u gemakkelijker maken om zelfstandig te blijven wonen als u wat ouder bent. Met de kortingskaart van Allévo krijgt u korting of voordeel op diverse diensten. Voor meer informatie kunt u kijken op www.allevo.nl.

Aansprakelijkheid en schadevergoeding

Kleine risico's die gepaard gaan met de aard van de werkzaamheden komen voor risico en rekening van de verzekering van u. Dit is ter beoordeling aan Allévo.

Daar waar onze medewerker door opzettelijk handelen of verwijtbaar nalatig gedrag schade heeft toegebracht, kan Allévo aansprakelijk worden gesteld.

Rookvrij

Allévo is een rookvrije zorgorganisatie. Dit betekent dat wij u en uw huisgenoten (indien er gerookt wordt) vriendelijk vragen om niet te roken op het moment dat een medewerker bij u zorg of diensten komt verlenen. Bij voorkeur zorgt u ervoor dat het huis goed gelucht wordt als er kort voor de komst van de zorgmedewerker in huis gerookt is.

Hiermee creëren we een rookvrije werkplek voor medewerkers en daarmee dragen we bij aan het zijn van een 'gezonde organisatie'.



Thuiszorg

Zo werkt Allévo

Bij Allévo werken wij in kleine teams en regio's en krijgt u zoveel mogelijk medewerkers uit een vast team toegewezen. Als u meerdere soorten hulp of zorg van Allévo krijgt, dan zorgen wij ervoor dat deze goed op elkaar zijn afgestemd. Hierdoor zijn we goed bereikbaar en betrouwbaar in het nakomen van afspraken.

Bereikbaarheid

Bij de medewerkers van Allévo kunt u altijd terecht met uw vragen. Wij zijn bereikbaar via 088 110 2800, 7 dagen per week, 24 uur per dag. Zodat wij u ook buiten kantooruren kunnen helpen wanneer u dringende zorgvragen over verpleging en verzorging heeft.

Stuurt u een mail naar info@allevo.nl, dan wordt deze op werkdagen beantwoord. U kunt uw vraag ook via de website www.allevo.nl stellen.

Bent u om de één of andere reden verhinderd, waardoor de zorg niet kan plaatsvinden, laat het ons dan minimaal 24 uur van te voren weten via 088 110 2800.

Veilige werkomgeving

Onze medewerkers voeren hun werkzaamheden uit in een veilige werkomgeving en zullen dit met u bespreken. Dit houdt in dat de benodigde materialen en voorzieningen aanwezig zijn, zodat onze medewerkers hun werkzaamheden kunnen uitvoeren.

Hulpmiddelen

Daarnaast kan het nodig zijn, dat onze zorgmedewerkers hulpmiddelen nodig hebben voor het goed verlenen van zorg, zoals een hoog-/laagbed, tillift of verpleegmateriaal. Deze artikelen kunt u lenen of huren via een leverancier van hulpmiddelen die een contract heeft met uw zorgverzekeraar. U kunt hiervoor advies vragen bij de wijkverpleegkundige.

Overeenkomst en leveringsvoorwaarden

Allévo sluit met u een overeenkomst af met daarbij leveringsvoorwaarden. Hierin zijn de rechten en plichten van Allévo als zorgaanbieder en van u vastgelegd.

Goede zorg

U bepaalt zelf wat kwaliteit van leven inhoudt en overlegt met de medewerkers over welke ondersteuning u nodig heeft om te leven zoals u dat wenst. Dit wordt vastgelegd in een persoonlijk zorgplan.

Allévo laat jaarlijks meten of de organisatie aan de kwaliteitsnormen voldoet, maar uiteindelijk bent u het die bepaalt wat goede zorg is.



Wijkverpleging

Zorg thuis

Bij Allévo bestaat wijkverpleging uit persoonlijke verzorging, verpleging en specialistische verpleging. Zodat u bijvoorbeeld thuis kunt blijven wonen met een infuus, sondevoeding, zuurstof of katheter. De wijkverpleging komt ook 's nachts als dat nodig is. In geval van nood komt er altijd een zorgprofessional naar u toe.

Specialistische zorg

Allévo biedt specialistische zorg thuis aan. Ons Medisch Technisch Handelen Team (MTH-team) van deskundige verpleegkundigen heeft ruime ervaring in gespecialiseerde en complexe zorg, zoals: wondzorg, medicatietoediening via een infuus, voedingspompen en thuisdialyse.

Palliatieve zorg

Allévo biedt ook palliatieve zorg die nodig is in de laatste levensfase. In deze fase gaat het er met name om een zo goed mogelijke kwaliteit van leven te bieden. Allévo werkt met een vakgroep palliatieve zorg. De verpleegkundigen van deze vakgroep hebben palliatieve zorg als specialisme.

Indicatie of vergoeding

Wijkverpleging wordt betaald vanuit het basispakket van uw verzekering. Allévo heeft een contract met veel verzekeraars. Onze wijkverpleegkundigen verzorgen uw indicatie waarbij zij u vragen wat u zelf nog kunt doen en of er mensen in uw directe omgeving zijn die kunnen helpen. Daarnaast bekijken ze of u met hulpmiddelen meer zelfredzaam kunt worden.

Waar mogelijk zal gebruik worden gemaakt van hulpmiddelen, waardoor u handelingen zelfstandig kunt uitvoeren (bv. steunkousen aan of uit) of zal ondersteuning in de vorm van technologie worden ingezet (bv. een medicijn dispenser).

Als de zorg thuis zwaarder wordt, kunt u mogelijk een indicatie voor zorg met verblijf vanuit de Wet Langdurige zorg (Wlz) krijgen. Deze zorg kan afhankelijk van uw situatie ook thuis ingezet worden. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Allévo via 088 110 2800 of info@allevo.nl.

Verandert de zorg die u nodig heeft? Onze wijkverpleegkundigen verzorgen uw indicatie voor zorg thuis en ondersteunen u bij het aanvragen van een andere of aanvullende indicatie in het geval dat voor u nodig is.

Het elektronisch zorgdossier

Bij de start van de zorg wordt er een zorgplan in het elektronisch zorgdossier aangemaakt. Hierin leggen wij uw wensen en de afspraken vast en noteert de zorgverlener de bijzonderheden rond de zorg. Als u inzicht wenst in het dossier, dan is dit uiteraard mogelijk. Wij hebben hiervoor een digitaal portaal. Ook is er de mogelijkheid voor uw mantelzorger om mee te lezen in uw dossier. De wijkverpleging kan u hierover informeren.



Thuisbegeleiding

Structuur in het dagelijks leven

Thuisbegeleiding is gericht op het herstel van structuur, rust en regelmaat in het dagelijks leven. Thuisbegeleiding kan u ondersteunen bij het (her)vinden van zelfredzaamheid door structuur aan te brengen in het dagelijkse leven, waardoor problemen verminderen of erger kan worden voorkomen. Bijvoorbeeld, wanneer u moeite heeft met het regelen of uitvoeren van dagelijkse taken of het plannen van uw dagindeling.

Stappenplan

U maakt kennis met uw thuisbegeleider en heeft een intakegesprek met hem of haar. Hierna maakt de thuisbegeleider samen met u een stappenplan. Hierin staat onder andere beschreven:

- wat u met de begeleiding wilt
- hoe de thuisbegeleider u hierbij helpt
- wat u zelf gaat doen om uw doel te bereiken.

De thuisbegeleider maakt afspraken met u, bijvoorbeeld over de tijden dat de thuisbegeleider bij u komt.

Zorgplan

Bij het eerste bezoek worden samen met u doelen opgesteld. Deze doelen worden vastgelegd in het zorgplan. De thuisbegeleider evalueert tussentijds met u of de doelen die in het zorgplan staan, zoals deze bij aanvang zijn geformuleerd, nog juist zijn.

Zelf meewerken aan veranderingen

De thuisbegeleider is er om u te ondersteunen en versterken in de zelfredzaamheid, zodat u weer de eigen regie over uw leven heeft.

Thuisbegeleiding betekent dat een medewerker van Allévo bij u thuis komt en u helpt met het structureren en praktisch ondersteunen van:

- alledaagse activiteiten•het organiseren van uw huishouden
- het aangaan en onderhouden van sociale contacten
- het op orde brengen van uw financiën
- advies en ondersteuning bij de opvoeding van uw kinderen

U doet dit samen, zodat u straks alleen weer verder kan.



Ondersteuning bij het huishouden

Dichtbij en vertrouwd

Een vaste medewerker van Allévo ondersteunt u bij huishoudelijk werk, dichtbij en vertrouwd.

Heeft u ondersteuning bij het huishouden nodig?

Informeer eerst in uw omgeving welke mogelijkheden er zijn om u te ondersteunen. Bijvoorbeeld bij het wassen van de ramen. Wanneer het u niet lukt om uw ondersteuningsvraag op te lossen met mensen uit uw eigen netwerk zoals familie, buren of een vrijwilliger, dan komt u mogelijk in aanmerking voor een maatwerkvoorziening via de Wet maatschappelijk ondersteuning (Wmo). Hiervoor wendt u zich tot de gemeente in uw eigen woonplaats.

Woont u zelfstandig, heeft u ondersteuning bij het huishouden nodig en heeft u een indicatie? Dan bent u bij ons aan het goede adres. U krijgt een vertrouwde professionele medewerker. Afhankelijk van uw situatie kunt u denken aan: stofzuigen, schoonmaken en beddengoed verschoonen.

Afspraken

Wij vinden het belangrijk dat u een vaste medewerker hebt. Op basis van uw indicatie maakt de coördinator van Allévo afspraken met u over welke werkzaamheden passend zijn. U overlegt met de coördinator hoe wij u kunnen helpen met aandacht en respect voor uw wensen en persoonlijke situatie.

Werkmap

Bij aanvang van de ondersteuning bij het huishouden krijgt u een werkmap. In deze werkmap is het werkplan opgenomen met daarin de met u gemaakte afspraken.

De huishoudelijk medewerker kan naar de werkmap vragen om de gemaakte afspraken te bekijken en tekent samen met u de gewerkte tijd af in de werkmap.

Evaluatie

De coördinator komt zes weken na aanvang van de ondersteuning bij u thuis om met u de ondersteuning te evalueren.



Clëntenraad

Behartig uw belangen

Als cliënt van Allévo heeft u direct te maken met onze medewerkers. Allévo vindt het daarom belangrijk dat ook uw stem gehoord wordt. Daarom kunt u als cliënt of vertegenwoordiger ervan via de cliëntenraad van Allévo inspraak en medezeggenschap hebben op onze organisatie.

Clëntenraad

De cliëntenraad bestaat uit zeven leden. Dit zijn vrijwilligers die beschikken over directe ervaring en betrokkenheid met de zorg- en dienstverlening van Allévo. Zij vertegenwoordigen alle cliënten van Allévo die gebruik maken van diensten aan huis, zorg thuis, wonen met zorg en advies- en (dag) behandeling. De cliëntenraad overlegt regelmatig met de raad van bestuur.

Meepraten en advies geven

De rechten en plichten van de cliëntenraad zijn vastgelegd in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz). In deze wet staat onder meer, dat de cliëntenraad meepraat over het beleid en over welke onderwerpen er advies kan worden uitgebracht. De cliëntenraad kan ook zelf het initiatief nemen voor het uitbrengen van advies over alle onderwerpen die betrekking hebben op het cliëntenbelang.

Clëntenpanel

Het cliëntenpanel is een initiatief van de cliëntenraad van Allévo. Bij het cliëntenpanel staat de mening van cliënten, mantelzorgers en andere direct betrokkenen centraal. Vier keer per jaar

benaderen we de leden van het cliëntenpanel via een digitale vragenlijst om mee te denken over onderwerpen, die op dat moment spelen bij Allévo. De ervaringen en meningen die de leden met ons delen zetten we in om betere, goede en warme zorg te leveren.

Kijk voor meer informatie: www.allevo.nl/over/clientenpanel/. Heeft u vragen over het cliëntenpanel of wilt u zich aanmelden? Stuur een e-mail naar clientenpanel@allevo.nl.

Gemeenschappelijk belang

De cliëntenraad behandelt zaken die een gemeenschappelijk belang hebben. Heeft u een vraag, kijk dan bij vragen, wensen, klachten en complimenten' op onze site.

Laat van u horen

De cliëntenraad hoort graag uw opmerkingen, wensen, ideeën en tips. Dat kan door te mailen naar: clientenraad@allevo.nl.



Privacy

Een veilig gevoel

Allévo legt uitsluitend gegevens van u vast die nodig zijn voor een goede zorgverlening en voor een juiste administratieve verwerking voor de financiering van de zorg. Uw gegevens worden in ons geautomatiseerde systeem beveiligd opgeslagen. Uw Elektronisch Cliënt Dossier (ECD) wordt zorgvuldig beheerd, zodat onbevoegden er geen inzage in kunnen hebben.

Alleen medewerkers die betrokken zijn bij uw zorgverlening en de administratieve afhandeling verrichten, zijn bevoegd om uw gegevens in te zien.

Een veilig idee

Wanneer u cliënt bent van Allévo leggen wij persoonlijke gegevens van u vast. Het gaat om algemene gegevens, zoals uw naam en adres en om vertrouwelijke persoonlijke gegevens, zoals burgerservicenummer en gegevens over uw ziektebeeld.

Allévo heeft een privacyreglement, waarin staat omschreven hoe deze persoonlijke gegevens worden beschermd. Daarnaast kunt u op verzoek uw gegevens altijd inzien of kopieën daarvan ontvangen. Het privacyreglement vindt u op de website van Allévo.

Beroepsgeheim

Alle medewerkers van Allévo hebben een beroepsgeheim.

Zij verstrekken dus geen informatie over uw gegevens aan onbevoegden.

Gegevensverstrekking aan anderen

Voor een goede zorgverlening is het soms nodig dat informatie wordt uitgewisseld met zorgverleners buiten Allévo.

Allévo verstrekt alleen gegevens aan anderen als u daar vooraf schriftelijk toestemming voor heeft gegeven. In het belang van een optimale zorgverlening en maatschappelijk belang mogen wij hierop uitzonderingen maken.

Ook mag Allévo gegevens verstrekken op aanvraag van wetenschappelijke instituten en instanties die zich bezighouden met het beleid en de financiering van de gezondheidszorg. Deze gegevens verstrekken wij anoniem. Uw naam en adresgegevens worden dus niet genoemd. Wanneer wij gegevens verstrekken aan derden, gebeurt dit via hiervoor beveiligde verbindingen.

Recht op inzage

Maakt u gebruik van wijkverpleging of thuisbegeleiding, dan worden uw wensen, afspraken en de dagelijkse rapportage in ons Elektronisch Cliënt Dossier (ECD) vastgelegd. U krijgt bij de start van de zorg een inlogcode, zodat u zelf digitaal toegang heeft tot uw dossier. Daarnaast kunt u mantelzorgers machtigen om inzicht te krijgen in de dagelijkse rapportage. Vindt u de geregistreerde gegevens niet juist, dan heeft u het recht te vragen om verbetering, verwijdering of aanvulling.

Recht om vergeten te worden

Allévo is wettelijk verplicht om gegevens over zorgverlening twintig (20) jaar te bewaren. Op grond van het recht om vergeten te worden, heeft u het recht om onjuiste of verouderde privacygevoelige informatie te laten verwijderen uit onze bestanden.

Veiligheid en legitimatie

Tijdens het intakegesprek wordt u gevraagd om u te legitimeren. Wees erop bedacht wie u binnen laat. Medewerkers van Allévo zorg thuis kunnen zich altijd legitimeren, dus als u twijfelt, vraag hier naar.



Uw wensen centraal

Complimenten, vragen, klachten, tevredenheid

In verschillende situaties doen mensen een beroep op Allévo. Het contact dat u heeft met onze medewerkers, legt de basis voor de wijze waarop u zich geholpen voelt of tevreden bent met het resultaat van de zorg en dienstverlening. Uw wensen, vragen en complimenten helpen ons als organisatie verder in het voortdurend verbeteren en ontwikkelen.

Wensen

Het is niet altijd makkelijk om duidelijk aan te geven wat u wilt en hoe u het wilt. Het kan ook zijn, dat u nog niet weet hoe u goed geholpen kunt worden. Medewerkers van Allévo luisteren naar u en kijken samen met u naar wat het beste aansluit bij uw wensen en behoefte.

Vragen

Heeft u vragen over de zorgverlening dan, kunt u natuurlijk altijd terecht bij uw 'eigen' zorgverlener of een leidinggevende.

Voor algemene vragen over de diensten van Allévo, als u informatie wilt over een factuur of als u een afspraak wilt maken of verzetten, kunt u bellen met onze medewerkers van ons servicepunt. Zij staan u graag te woord en zijn ook voor spoedeisende zaken bereikbaar op 088 110 2800.

Complimenten

Onze medewerkers doen hun werk met plezier en vanuit een grote betrokkenheid. De inzet en het voorop stellen van het belang van de cliënt vinden we vanzelfsprekendheid. Wij vragen onze cliënten

regelmatig of alles naar wens gaat. Ook als het goed gaat horen we dat graag.

Deel uw ervaring op Zorgkaart Nederland

Wanneer u uw ervaring met onze zorg deelt, helpt u anderen met kiezen. En het helpt ons om de zorg steeds beter af te stemmen op uw wensen. www.zorgkaartnederland.nl is de grootste ervaringswebsite in de zorg. Wij zien uw stem graag tegemoet!

Klachten

Het is mogelijk dat u niet tevreden bent over onze zorg- en dienstverlening. De stappen die u dan kunt volgen vindt u in de bijgaande klachtenregeling.

Klachtenregeling

We proberen u zo goed mogelijk te ondersteunen. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over onze inspanningen. Dat vinden we heel vervelend. U kunt waar u niet tevreden over bent eerst bespreken met de hulpverlener. Komt u er samen niet uit, dan kunt u diens leidinggevende of de klachtenfunctionaris van Allévo inschakelen.

Klachtenfunctionaris

Wordt uw klacht niet tot tevredenheid opgelost, dan kunt u uw klacht schriftelijk bij de klachtenfunctionaris van Allévo neerleggen. Deze functionaris onderzoekt uw klacht zorgvuldig en probeert voor u binnen zes weken een bevredigende oplossing te vinden. U wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van uw klacht.

Hulp bij het huishouden en thuisbegeleiding

Mocht u er met Allévo niet uitkomen, dan kan u contact opnemen met de gemeente die uw indicatie heeft afgegeven.

Geschillencommissie wijkverpleging

Kunt u zich niet vinden in de klachtafhandeling door Allévo, dan kunt u uw klacht schriftelijk voorleggen aan de landelijke geschilleninstantie waarbij Allévo is aangesloten. Deze commissie doet binnen zes maanden uitspraak.

Meer informatie

Meer informatie over het indienen van een klacht vindt u in de algemene leveringsvoorwaarden en op www.allevo.nl/over-allevo/wensen-vragen-klachten-en-complimenten.

Zo waardeert u Allévo wijkverpleging

Ga naar www.zorgkaartnederland.nl, kies het wijkteam in uw Gemeente en laat een waardering achter. Dat stellen wij zeer op prijs.

U helpt daarmee andere mensen bij hun keuze voor een zorgverlener en Allévo om de zorg steeds beter op uw wensen af te stemmen.

Kwaliteitskeurmerk

Allévo is in het bezit van ISO 9001: 2015 certificaat. Dit keurmerk biedt een basisgarantie voor kwaliteit. De organisatie wordt jaarlijks door een onafhankelijk bureau getoetst.

Allévo

Postbus 79
4460 AB Goes
088 110 2800
info@allevo.nl

www.allevo.nl