



Informatiekaart gesloten deur bij geplande zorg/ondersteuning

Als cliënt ontvangt u zorg van PrivaZorg. Dit betekent dat er zorgverleners bij u thuis komen. Om de zorgverlener binnen te laten moet u dus thuis zijn op het afgesproken tijdstip. Het kan voorkomen dat u (tijdelijk) niet in staat bent om zelf de deur open te doen. Wij maken dan afspraken met u over het overhandigen van de sleutel/code, die wij schriftelijk vastleggen in uw cliëntdossier.

Gesloten deur bij geplande zorg/ondersteuning

Het kan ook zijn dat u onverwacht niet in staat bent om de deur open te doen. Wanneer zorgverleners voor een dichte deur komen te staan, kan de geplande zorg/ondersteuning niet geleverd worden. In dit geval zal de zorgverlener handelen volgens het vastgestelde beleid voor deze situatie. Let op: in alle gevallen mogen zorgverleners niet bij u naar binnen als u hiervoor geen toestemming geeft.

Waarom vastgestelde afspraken 'Gesloten deur bij geplande zorg/ondersteuning'?

Dit beleid is er om uw veiligheid te verhogen in situaties waarin u (onverwacht) op een afgesproken tijdstip uw deur niet opendoet. De zorgverleners hebben een stappenplan om te onderzoeken waarom u de deur niet open doet.

De zorgverlener zoekt in eerste instantie **contact met een door u opgegeven contactpersoon**. In overleg met de contactpersoon bepaalt de zorgverlener vervolgens hoe er verder gehandeld moet worden.

Hoe ziet het stappenplan voor zorgverleners eruit?

1. Zorgverlener belt bij u aan op een geplande afspraak.
2. U doet de deur niet open.
3. Zorgverlener:
 - Kijkt, indien mogelijk, door raam/deur/anders;
 - Roept, indien mogelijk, uw naam door raam/deur/anders;
 - Belt, indien mogelijk, naar uw huisnummer en/of mobiele nummer



Informatiekaart gesloten deur bij geplande zorg/ondersteuning

Dan zijn er twee mogelijkheden:

A. Zorgverlener signaleert bij u een calamiteit

1. Zorgverlener belt 112 (politie en ambulance). De zorgverlener wacht op politie/ambulance.
2. Zorgverlener belt Steunpunt. Indien mogelijk komt zorgcoördinator naar uw huis.
3. De zorgverlener legt de calamiteit vast in het digitale meldingssysteem.
4. De directie van PrivaZorg meldt de calamiteit bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

B. Zorgverlener signaleert bij u geen calamiteit

1. Zorgverlener belt en informeert het Steunpunt.
2. Zorgverlener informeert (indien mogelijk) bij uw burens over uw afwezigheid en vraagt om uw sleutel.

→ Informatie en sleutel aanwezig bij de burens?

Dan overlegt de zorgverlener met de zorgcoördinator over de te nemen acties. De zorgverlener voert afgesproken actie uit en rapporteert deze in uw cliëntdossier.

→ Geen informatie en wel sleutel bij de burens aanwezig?

De zorgverlener overlegt met de zorgcoördinator en uw contactpersoon. De zorgverlener gaat niet alleen bij u naar binnen. Indien mogelijk worden door de zorgverlener de burens, zorgcoördinator en/of uw contactpersoon gevraagd mee naar binnen te gaan.

→ Geen informatie bij burens en geen sleutel aanwezig?

De zorgverlener overlegt met de zorgcoördinator en uw contactpersoon. De zorgverlener gaat ook hier niet alleen bij u naar binnen. De zorgcoördinator belt politie/112. De zorgverlener wacht op politie/112; indien mogelijk zijn hierbij de zorgcoördinator en uw contactpersoon aanwezig. Zijn de zorgcoördinator en uw contactpersoon niet aanwezig? Dan neemt de zorgverlener na binnenkomst direct contact met hen op.

Let op: in alle situaties zal de zorgverlener schriftelijk en mondeling rapporteren.

Heeft u vragen?

Voor vragen kunt u altijd terecht bij de zorgcoördinator (of waarnemer) of de eerst verantwoordelijke van het team van wie u zorg/ondersteuning ontvangt.