



Bel ons  
0578 668 449

# Ouderenzorg op de Veluwe

voor de verpleging en verzorging die u wenst!

- Thuiszorg
- Verpleeghuiszorg
- Wonen met zorg
- Logeren met zorg
- Preventie en behandeling
- Activiteiten en dagbesteding

**Viafence**  
de zorg en ondersteuning die u wenst!

## 03 Welkom bij Viattence

Viattence is aandacht  
Wat biedt Viattence?  
Missie van Viattence  
Aandacht is een van de kernwaarden van Viattence  
Visie van Viattence  
Mijn passie van toen vertaald naar het nu  
Zorgen doen we samen  
Familieleden en mantelzorgers  
Vrijwilligers  
Moderne dementiezorg

## 06 Uw thuiszorgwens

## 07 Uw Viattence Consulent, uw gids in het zorglandschap

## 08 Viattence Vitaal gericht op vitaliteit

## 10 Bijna net als thuis

Uw bezoek is altijd welkom  
Bijna net als thuis...  
Kleinschalig wonen  
Zomaar een dag bij Viattence  
Betrokkenheid van mantelzorgers en vrijwilligers  
Mijn Leefplan  
Zelfstandig wonen met zorg dichtbij

## 13 Het cliëntportaal en Mijn Leefplan

## 14 Praktische zaken

## 16 Wij zijn bij u te gast, hoe respecteren we elkaar?

Wetgeving waarin uw rechten zijn vastgelegd  
Veiligheid staat voorop  
Gebruik van beeldmateriaal  
Liever niet op beeld?  
Informatie en communicatie  
Televisie, telefoon en internet

## 18 Het financiële plaatje

Wet langdurige zorg (Wlz)  
Zorgverzekeringswet (Zvw)  
Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)

## 19 Uw mening telt

Zorgkaart Nederland  
Cliëntenraad  
Belangenbehartiging  
Overlegstructuur en samenstelling  
Heeft u een opmerking, suggestie of klacht, laat het ons weten!



*Viattence biedt u de zorg en ondersteuning die u wenst*

# Welkom bij Viattence

Viattence biedt lichte tot zware zorg aan ouderen, zowel thuis als binnen onze woonzorg-locaties in Wezep, Heerde, Epe en Vaassen. Viattence heeft jarenlange ervaring met vele vormen van dementie en ziekten die horen bij ouderdom. Viattence staat voor aandacht voor haar bewoners en cliënten.

### Viattence is aandacht

Waar wij voor staan, is verweven in onze naam. Bij Viattence draait het bovenal om aandacht, om persoonlijke aandacht voor u als cliënt, voor uw familieleden en mantelzorgers, voor onze vrijwilligers en medewerkers en voor alle partners met wie we samenwerken.

### Vi... omdat uw levensverhaal ertoe doet

U bent uniek en heeft een eigen verhaal, dat realiseren wij ons maar al te goed. Daarom verdiepen wij ons in u. In uw leven, uw levensverhaal, uw naaste familieleden en uw sociale omgeving en woonomgeving. We bieden u zorg en ondersteuning, passend bij uw levensovertuiging of achtergrond.

### Attent... omdat uw glimlach ons cadeau is

Vriendelijkheid kost niets en levert zoveel op. Daarom is dat nu juist wat u van ons kunt verwachten, een vriendelijk woord, aandacht voor de mooie momenten in het leven. Wij zijn bij u te gast en zo gedragen wij ons ook.

### Sense... omdat we aanvoelen waar uw kracht ligt

U kent ons en wij kennen u, daarom kunnen we inschatten wat u zelf kunt en ondersteunen wij u waar nodig.

U geeft aan wat u wilt, hoe en wanneer en wij bieden u de zorg en ondersteuning die bij u past.

Dat betekent de naam Viattence en dat laten wij u en iedereen met wie wij dagelijks werken en omgaan graag ervaren.

### Wat biedt Viattence?

Wij bieden thuiszorg en zorg binnen onze locaties in de regio tussen Zwolle en Apeldoorn. We hebben een behandelteam Viattence Vitaal met veel specialistische kennis op het gebied van dementie. Viattence is onderdeel van de ketenzorg dementie op de Veluwe. Wij delen onze kennis graag met huisartsen. Onze specialisten ouderengeneeskunde werken samen met de huisartsen in de regio. Zij adviseren en ondersteunen huisartsen met hun kennis over dementie.

U kunt ervan op aan dat onze zorg voldoet aan de wettelijke kwaliteitseisen. Viattence heeft haar eigen kwaliteitsmanagementsysteem ontwikkeld. Daarnaast streeft Viattence naar een hoge mate van cliënttevredenheid. Daarom meten wij de kwaliteit van onze dienstverlening. Op Zorgkaart Nederland vertellen cliënten en mantelzorgers wat zij van de zorg en ondersteuning van Viattence vinden. Wij gebruiken deze ervaringen om de zorg zo goed mogelijk af te stemmen op uw wensen.





### Missie van Viattence

Wij willen mensen die om welke reden dan ook afhankelijk zijn geworden van anderen, ondersteunen en helpen met passende zorg, dienstverlening en/of huisvesting. We willen daarbij aansluiten bij hun levensloop en ondersteuning bieden om de eigenwaarde zoveel mogelijk te behouden. Daarbij proberen we zoveel mogelijk 'het goede' te doen en ongewenste effecten te vermijden.

### Aandacht is een van de kernwaarden van Viattence

Viattence medewerkers werken vanuit onderstaande kernwaarden. Eenvoudig te onthouden als AWBZ (Aandacht, Warmte, Betrokkenheid en Zorg).



### Visie van Viattence

Viattence wil met het zorgaanbod aansluiten bij de situatie van de cliënt en de cliënt zoveel mogelijk de regie en verantwoordelijkheid over het eigen leven laten behouden. In overleg met u maken we 'Mijn Leefplan'. Daarin staan uw wensen en doelen omschreven en de wijze waarop Viattence haar zorg en dienstverlening hierop afstemt.

### Mijn passie van toen vertaald naar het nu

Stel, u bent bijna uw hele leven bakker geweest. Dagelijks was u omringd door de geur van vers brood, u genoot van de vormen van de broden en bolletjes en u bent nog gewend aan het ritme van vroeg opstaan en op tijd naar bed gaan. Als u dan binnen een locatie van Viattence komt wonen, dan houden wij rekening met u. Onze medewerkers willen u, uw naasten en uw levensverhaal leren kennen. Dan weten we dat een voormalig bakker houdt van vers brood en misschien af en toe eens een appeltaart wil bakken. We begrijpen het als hij vroeg wil opstaan – of juist niet meer.

Wij streven ernaar een juiste vertaling te maken, van uw passie van toen, naar het dagelijkse leven van nu.

*Dat is wat wij bedoelen met:  
De zorg en ondersteuning  
die u wenst!*

### Zorgen doen we samen

Onze zorg en ondersteuning gaat ervan uit dat u de regie in handen hebt. U leidt uw leven zoals u dat wenst. Dat blijft zo zelfstandig en prettig mogelijk door wat u zelf kunt doen, met wat uw familie of mantelzorgers kunnen bijdragen én met onze professionele inbreng. Het maakt voor ons niet uit of wij de zorg thuis geven of in een van onze woonzorglocaties. Samenwerking met u, uw naasten en vrijwilligers is vanzelfsprekend.

### Familie en mantelzorgers

Uw partner, uw echtgenoot of echtgenote, uw familie en vrienden spelen een onmisbare rol in uw leven. Zij helpen u, ze kennen u en weten wat belangrijk voor u is in het dagelijks leven en voor uw gezondheid. Voor de medewerkers van Viattence zijn uw mantelzorgers daarom ook heel belangrijk. Omdat zij u vaak al lang kennen, helpen zij ons de zorg en ondersteuning te bieden die u wenst. Viattence stimuleert haar medewerkers om samen met de mantelzorgers de dagelijkse zorg vorm te geven. En dan op zo'n manier dat zowel u als uw mantelzorger zich gesteund voelt.

### Vrijwilligers

Viattence hecht veel waarde aan de inzet van vrijwilligers, wij zien hen als een wezenlijk onderdeel van de organisatie. Als (onbetaalde) medewerkers van Viattence zijn ze van onschatbare waarde. Bovenal halen we met vrijwilligers de maatschappij in huis en daarmee behoudt u een deel van uw sociale netwerk en blijft u betrokken. Vrijwilligers vertellen wat er in het dorp gebeurt, zij vertellen over bekenden van u van vroeger en van nu.

De vrijwilliger is een volwaardig lid van het zorgteam en heeft een vast aanspreekpunt binnen het team. Viattence laat haar waardering voor de vrijwilligers op verschillende manieren blijken.

Vacatures voor vrijwilligers vindt u op de website [www.viattence.nl](http://www.viattence.nl).

*De familie is  
de belangrijkste partner  
in de zorg en heeft  
invloed op het vorm geven  
van de zorgverlening*



# Uw Viattence Consulent

## uw gids in het zorglandschap

Uw Viattence Consulent is uw vraagbaak, bij wie u met al uw vragen over de zorg en diensten van Viattence terecht kunt. U kunt de consulenten bereiken op telefoonnummer 0578 - 668 449 of per e-mail via [info@viattence.nl](mailto:info@viattence.nl). Indien gewenst komen zij ook voor een gesprek bij u thuis.

### Tips voor het gesprek met Uw Viattence Consulent:

Als u met Uw Viattence Consulent een indicatie wilt aanvragen bij het CIZ of ondersteuning wilt vragen bij de gemeente, dan kunt u zich als volgt voorbereiden:

- ✓ Breng in kaart waar de mogelijkheden liggen van uzelf en uw sociale netwerk, en waarbij u zorg, ondersteuning of begeleiding nodig heeft.
- ✓ Verzamel medische gegevens om uw verzoek te onderbouwen.
- ✓ Zorg ervoor dat u uw BSN nummer (Burger Service Nummer) bij de hand heeft.
- ✓ Leg de benodigde gegevens klaar als Uw Viattence Consulent op bezoek komt.
- ✓ Vraag uw partner of familielid erbij, twee weten meer dan één.

**CIZ:** Centrum Indicatiestelling Zorg **Wlz:** Wet langdurige zorg (indicatie via CIZ) **Zvw:** Zorgverzekeringswet (indicatie via wijkverpleegkundige) **Wmo:** Wet maatschappelijke ondersteuning (indicatie/beschikking via gemeente)

*Van preventie, zorg thuis tot wonen met zorg. Onze consulenten helpen u graag.*

Naar aanleiding van het gesprek met Uw Viattence Consulent kan de juiste zorg of ondersteuning worden aangevraagd bij de juiste instantie. Een indicatiebesluit voor de Wlz ontvangt u zelf van het CIZ. Een beschikking voor ondersteuning vanuit de Wmo ontvangt u van de gemeente waar u woont. Uw Viattence Consulent helpt u graag verder, ook voor verwijzing naar de juiste wijkverpleegkundige.



6



## Moderne dementiezorg

Zorgprofessionals van Viattence hebben veel kennis over de klachten die kunnen optreden bij het ouder worden. Daarnaast worden zij speciaal geschoold in Moderne Dementiezorg. Bij deze vorm van zorg staat aandacht voor iedere unieke persoon, voor menselijke warmte en geborgenheid in een goede, veilige woonomgeving voorop. Familie wordt zoveel mogelijk betrokken bij de alledaagse zaken en de activiteiten van de dag.

De zorgprofessionals kunnen dankzij hun kennis van dementie gedrag goed observeren. Zij kennen de cliënten goed, gaan uit van het levensverhaal van de cliënt en kunnen daarom aan de reactie van cliënten zien of zij zich op hun gemak voelen. Een belangrijk onderdeel van de verzorging is prikkeling van de zintuigen. Door bepaalde activiteiten genieten cliënten van de sfeer, geluiden, kleuren en geuren. Dat is ook de reden dat er in de huiskamers wordt gekookt. U heeft uw eigen kamer met veel privacy, maar de verzorgenden zijn altijd in de buurt. Naast dagelijkse werkzaamheden verrichten de zorgprofessionals ook verpleegkundige handelingen.

## Uw thuiszorgwens

Viattence biedt de zorg en ondersteuning die u wenst ook bij u thuis. Ons aanbod past bij uw situatie en u houdt zoveel mogelijk de eigen regie en verantwoordelijkheid over uw eigen leven.

Voor het verkrijgen van verzorging en verpleging bij u thuis is een indicatie nodig. Onze wijkverpleegkundigen komen graag bij u langs om een juiste indicatie te stellen. In een gesprek met u, bepaalt u samen welke zorg nodig is en wat u zelf kunt regelen.

De gemaakte afspraken leggen we vast in het zorgplan. We noemen dat zo omdat het om uw wensen gaat. Viattence levert vervolgens kwalitatief goede zorg met respect voor uw eigenheid en levensovertuiging. Wij stimuleren uw zelfredzaamheid. Waar nodig betrekken wij uw familie of mantelzorgers bij het inzetten en afstemmen van de gewenste ondersteuning of zorg.

Bij Viattence kunt u rekenen op:

- ✓ Kleine wijkgerichte zorgteams.
- ✓ Zoveel mogelijk bekende gezichten en zo min mogelijk wisselingen.
- ✓ Uitstekende bereikbaarheid, 24 uur per dag 7 dagen per week.

- ✓ Betrokken medewerkers die voor u klaar staan bij vragen.
- ✓ Medewerkers die u op de juiste wijze doorverwijzen waar dat nodig mocht zijn.
- ✓ Kennis en expertise over dementie en ouderdomsklachten.
- ✓ Samenwerking van het team van Viattence Vitaal met behandelaren en artsen.

In onze thuiszorgbrochure vindt u alle informatie over Viattence Thuiszorg en de mogelijkheden voor:

- ✓ Begeleiding
- ✓ Huishoudelijke verzorging
- ✓ Persoonlijke verzorging
- ✓ Verpleging
- ✓ Thuiszorg Totaal (VPT of MPT)
- ✓ Vraag naar de thuiszorgbrochure of bel Uw Viattence Consulent 0578 - 668 449.



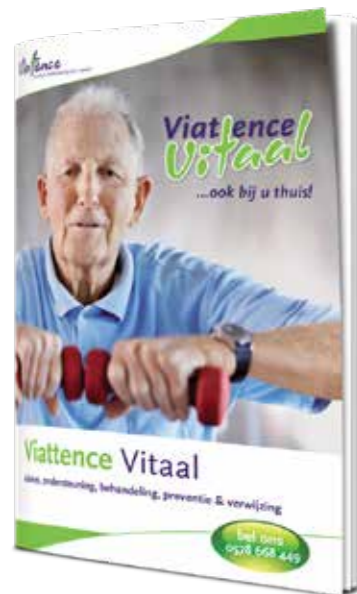
7



*Uw welbevinden  
en zelfstandigheid  
staan centraal*

## Viattence Vitaal gericht op vitaliteit

Viattence heeft een behandelteam met verschillende deskundigheden gebundeld in Viattence Vitaal. Bewoners van de groepen kleinschalig wonen ontvangen advies en behandeling van dit behandelteam.



De leden van het team helpen u om u zo fit en zelfstandig mogelijk te houden. Zo kijken ze naar uw woonomgeving met het oog op preventie. Heeft u drempels die u kunnen hinderen, moet wellicht het aanrecht iets worden verlaagd zodat u zelf koffie kunt blijven zetten? Uw welbevinden en zelfstandigheid staan centraal.

Het team van Viattence Vitaal werkt op de locaties van Viattence, maar komt ook bij u thuis. Het team bestaat uit:

- ✓ Fysiotherapeut
- ✓ Ergotherapeut
- ✓ Logopedist
- ✓ Mondhygiënist
- ✓ Specialist Ouderengeneeskunde
- ✓ Psycholoog
- ✓ Geestelijk verzorger

De zorgprofessionals van Viattence overleggen ook met elkaar over uw welbevinden. U en uw familie kunnen altijd vragen stellen.

Meer informatie over Viattence Vitaal en de verschillende behandelingen vindt u in de Viattence Vitaal brochure. Bel ons op 0578 - 668 449.

# Viattence Vitaal



## Dagbesteding en activiteiten

Dagbesteding biedt u als zelfstandig wonende oudere de mogelijkheid om plezierig de dag in huiselijke sfeer door te brengen. Dat doet u samen met anderen en u kunt kiezen uit één of meerdere dagen per week.

U vindt dagbesteding in de Viattence locaties in uw gemeente. Heeft u behoefte aan structuur in de dag maak dan gebruik van de dagbesteding. Ook voor het ontlasten van mantelzorgers of familieleden biedt de dagbesteding een uitstekende oplossing. Soms heeft u een indicatie voor dagbesteding nodig.

### Activiteiten

Binnen de locaties van Viattence worden activiteiten georganiseerd. U kunt ook als u nog thuis woont aan deze activiteiten deelnemen. Denk aan activiteiten als bloemschikken of aan uitjes zoals het bijwonen van een concert of workshop. Op de website van Viattence en in het cliëntenblad Clivia staan de activiteiten overzichtelijk in een agenda.

Wilt u de Clivia ontvangen en bent u geen cliënt van Viattence, geef dan uw contactgegevens met uw verzoek door via [clivia@viattence.nl](mailto:clivia@viattence.nl) of bel met ViaService 0578 - 668 333.

### Rolstoelbus

Voor de activiteiten en uitjes kunt u gebruik maken van de rolstoelbus van Viattence. De rolstoelbus is er voor het vervoeren van cliënten die afhankelijk zijn van een rolstoel en/of geen plaats kunnen nemen op een gewone auto. Voor het gebruik van de rolstoelbus of het reserveren van de rolstoelbus kunt u contact opnemen met ViaService 0578 - 668 333. Zij kunnen u ook informeren over de tarieven en de beschikbaarheid van de bus.

### Dagbesteding van Viattence treft u aan in:

Epe	Vaassen	Heerde	Wezep
Het Praathuis in De Klaarbeek	De Flank in De Speulbrink	De Wissel naast Hofje Wendakker in Heerderhaegen	De Samenhof in Weidebeek

# Bijna net als thuis

Als het thuis niet meer gaat, kunt u komen wonen in een van de Viattence woonzorglocaties. Wij hebben locaties in de plaatsen Wezep, Heerde, Epe en Vaassen. Uw woonzorgwens is voor ons bepalend. Wij streven ernaar u zo dicht mogelijk bij of in uw eigen woonplaats en bij uw familie een veilig thuis te bieden.

Viattence biedt verschillende vormen van wonen met zorg. U kunt kleinschalig wonen binnen een woongroep met 24 uur per dag zorg en toch de privacy hebben van een eigen kamer. Heeft u minder intensieve zorg nodig dan kunt u ook gaan wonen in een van de appartementen in of direct naast onze locaties. De zorg van Viattence ondersteunt u dan waar u wenst.

## Uw bezoek is altijd welkom

Bij Viattence blijft u hoe dan ook in een bekende omgeving wonen met de zorg waar u behoefte aan heeft. U blijft genieten van de dagelijkse dingen van het leven. U neemt uw eigen beslissingen en wij ondersteunen waar nodig. Bezoek is op elk moment van de dag welkom. U heeft uw eigen appartement of kamer. Daarnaast is er een gemeenschappelijke ruimte.

## Bij Viattence willen we de mens zien

Wij bieden woonruimte met zorg aan ouderen met een psychogeriatrische of sociale beperking, bijvoorbeeld dementie. Maar ook aan mensen met een ziekte of lichamelijke beperking waarbij verpleging en/of verzorging nodig is. Voor zowel lichte zorg als voor verpleegzorg kunt u bij Viattence terecht. Bovendien bieden wij zwaardere zorg in onze kleinschalig wonen locaties. Dit combineren wij met kennis van complexe zorgvragen die nu eenmaal horen bij het ouder worden. Het team van Viattence Vitaal biedt daarbij allerlei vormen van behandeling.

## Bijna net als thuis...

Dat is het gevoel dat het wonen bij een van de Viattence locaties u zou moeten bieden, het is bijna net als thuis... Iedereen wil zo lang mogelijk in zijn eigen huis blijven wonen, ook u, want dat voelt als thuis, dat is vei-

lig, warm, bekend, besloten, privé, intiem en vertrouwd. Viattence kan uw echte thuis nooit helemaal vervangen. Maar wij hebben wel de ambitie om u bijna datzelfde gevoel te geven, dat gevoel van bijna net als thuis...

## Kleinschalig wonen


Kleinschalig wonen betekent voor u zorg in een huiselijke omgeving. In uw groep wonen tenminste zes tot acht bewoners. Zo is er altijd iemand om mee te praten. De gewone dagelijkse bezigheden vormen een belangrijk onderdeel van de dagbesteding: koken, schoonmaken, wassen en bijvoorbeeld de boodschappen doen. U kunt daarbij helpen. Het samen eten is een gezellig en dagelijks terugkerend moment.

De zorgprofessionals van Viattence zijn betrokken, deskundig en breed opgeleid. Ze begeleiden u bij de dagelijkse gang van zaken én geven u medische ondersteuning. In uw groepswooning is sprake van zorg in een huiselijke omgeving. U heeft uw eigen kamer die u in kunt richten met uw eigen vertrouwde meubels en er is een gezamenlijke huiskamer met open keuken waar gekookt wordt.

We verdiepen ons in uw geschiedenis en uw leefgewoonten en zorgen ervoor dat u uw nieuwe woonomgeving als thuis ervaart. Dit noemen wij 'belevingsgericht werken'.

Kleinschalig wonen biedt bewoners voordelen:

- ✓ zij hebben meer om handen dan op een verpleegafdeling van een verpleeghuis;
- ✓ zij zijn meer sociaal betrokken en krijgen minder medicatie;
- ✓ zij ervaren minder vrijheidsbeperkende maatregelen en voelen zich veilig;
- ✓ zij vertonen minder dwalend gedrag;
- ✓ zij ervaren meer privacy en eigenheid omdat zij eigen spullen om zich heen hebben.



Voor zowel lichte zorg als voor verpleeghuiszorg kunt u bij Viattence terecht

Viattence biedt woonzorglocaties met kleinschalig wonen in Epe, Vaassen, Heerde en Wezep.

Om te komen wonen in een van de locaties is een indicatiestelling van het CIZ nodig. Uw Viattence Consulent helpt u bij het aanvragen van een indicatie. Voor een zelfstandig appartement is tenminste een zorgvraag nodig om in aanmerking te komen.

**Kleinschalig wonen:**  
*Menselijke maat, Combinatie wonen, welzijn en zorg  
Huiselijkheid en overzichtelijkheid  
Veilige en vertrouwde omgeving*

Epe	Vaassen	Heerde	Wezep
De Klarbeek	De Speulbrink	Hofje Wendakker	Turfhorst
De Nieuwe Antoniehof		Kortslag	Weidebeek
			Veldheem

## Zomaar een dag bij Viattence

Wanneer u op een woongroep woont, bepaalt u zelf wanneer u de dag begint. Als u wakker bent en uit bed gaat, krijgt u de zorg die u nodig heeft. We kijken ook goed wat u zelf kunt. Wilt u ontbijt op bed, dan krijgt u eerst ontbijt op bed.

Zoveel mogelijk ontbijt u samen met de zorgmedewerkers aan de tafel in de gezamenlijke huiskamer. Daarbij maken we graag gebruik van de hulp van vrijwilligers en mantelzorgers, waardoor het ontbijt ook gezelliger wordt.

De gezamenlijke huiskamer op de woongroep wordt gedeeld met medebewoners. In die huiskamer kunt u de ochtend doorbrengen. We drinken hier samen koffie, doen samen activiteiten zoals spelletjes, bewegen en zingen en u doet individueel of onder begeleiding een activiteit die u leuk vindt.

Bezoek is welkom om aan te sluiten in de groep of gaat met u naar uw eigen kamer. Bij mooi weer gaan we naar buiten. We eten buiten en drinken koffie op het balkon of in de tuin.

U heeft uw eigen dagritme en daar wordt zoveel mogelijk op ingespeeld. Mantelzorgers zijn hierbij van groot belang, zij kennen u als geen ander. De activiteiten worden aangepast aan uw wensen, u kunt in de groep actief zijn of individueel iets ondernemen. Zintuigelijk professionals bieden activiteiten die inspelen op uw wensen voor een waardevolle dag. Denk aan zingen, muziek, handmassage, dansen, tekenen en schilderen. Ook de middagmaaltijden en avondmaaltijden nuttigen we zoveel mogelijk samen in de gezamenlijke huiskamer. Na de middagmaaltijd is er een moment van rust. Uitrusten op bed of in uw eigen stoel, al dan niet met een muziekje op. Onder het thee drinken bedenken we activiteiten voor de middag. In de middag koken we op de groep, zo mogelijk samen met u en de andere bewoners.

Na het avondeten creëren we een ontspannen sfeer waarin we ons rustig voorbereiden op de nacht. We drinken gezamenlijk koffie, genieten nog van een borreltje en doen gezamenlijk een spelletje, we zingen of kijken televisie. Bewoners gaan op verschillende tijden naar bed. Zoveel mogelijk wordt rekening gehouden met uw wensen. Deze wensen staan, na overleg met u en uw mantelzorger, in uw eigen Mijn Leefplan.

### Betrokkenheid van mantelzorgers en vrijwilligers

Op de woongroepen van kleinschalig wonen, bent u als mantelzorger, partner en familie, onmisbaar en altijd welkom! Door de samenwerking willen we de bewoners zo goed mogelijk zorg geven en het sociale leven behouden. Het is helemaal fijn als niet alleen bewoners, maar ook mantelzorgers zich thuis voelen op de woongroepen.

Op een woongroep zijn verschillende activiteiten mogelijk, die wij samen met u en familieleden kunnen doen. Een paar voorbeelden:

- ✓ Recreatieve en creatieve activiteiten zoals (voor) lezen, muziek luisteren, wandelen, sjoelen.
- ✓ Koken en bakken zoals fruit schillen, groenten klaar maken, appeltaart bakken.
- ✓ Persoonlijke verzorging zoals nagels lakken, krulspelden zetten.
- ✓ Huishoudelijke taken zoals afstoffen, boodschappen opruimen.

Uiteraard zijn uw suggesties voor een andere activiteit welkom!

### Mijn Leefplan

In het Mijn Leefplan dat samen met u en uw familie wordt gemaakt liggen afspraken vast over begeleiding, verzorging en behandeling. De zorgmedewerker is vaak uw eerste aanspreekpunt bij vragen over de zorg en de wensen die u heeft. Via een inlogcode op het cliëntportaal van Viattence heeft u inzicht in het Mijn Leefplan.

### Zelfstandig wonen met zorg dichtbij

Binnen sommige locaties van Viattence of in de directe omgeving van die locaties zijn appartementen of woningen beschikbaar voor ouderen die zelfstandig wonen en daarbij thuiszorg ontvangen. Veelal maken zij ook gebruik van het Viattence Vitaal behandelteam of bijvoorbeeld van de dagbesteding van Viattence of van de activiteiten. Op deze manier kunt u zelfstandig wonen en is zorg en ondersteuning van Viattence altijd in de buurt. Voor meer informatie over deze woningen kunt u terecht bij Uw Viattence Consulente 0578 - 668 449.



## Het cliëntportaal en Mijn Leefplan

**Viattence biedt cliënten en hun naasten de mogelijkheid om inzage te verkrijgen in het elektronisch cliëntdossier, Mijn Leefplan en contact te onderhouden met de zorgmedewerkers van uw naaste via het cliëntportaal.**

U ontvangt van ons inlogcodes en kunt vervolgens op ieder gewenst moment van de dag vanuit huis met een computer, laptop, tablet of smartphone via het cliëntenportaal nog nauwer betrokken zijn bij de zorg voor uw naaste.

Mijn Leefplan is eigendom van de bewoner of cliënt en is vanuit zijn of haar beleving geschreven, hiermee krijgt u nog meer inzicht hoe het met uw naaste gaat en wat hij of zij belangrijk vindt. Viattence medewerkers leren uw naaste en zijn of haar wensen en verlangens nog beter kennen en spelen daarop in om

van iedere dag een waardevolle dag te maken.

Het doel is dat we 'Mijn Leefplan' samen met de bewoner (naasten) vanuit positieve gezondheid gaan vullen. Mijn Leefplan geeft weer hoe de bewoner zijn of haar leven wil leiden (bedoeling), wat hij hiervoor nodig heeft (doel) en hoe dit wordt gedaan (actie). In de toekomst zullen we steeds vaker van het cliëntportaal gebruik gaan maken om informatie met u te delen.

### Privacy en veiligheid van het cliëntportaal

Vanwege privacywetgeving en de veiligheid van de gegevens van u of uw naaste, werkt dit cliëntportaal met een tweetrapsverificatie. Dit betekent dat u inlogt in het portaal met toegangscode en wachtwoord en een code die u ontvangt per sms op uw mobiele telefoon, dit alles om ervoor te zorgen dat persoonlijke gegevens ook echt persoonlijk blijven. Daarnaast wordt u regelmatig gevraagd om uw wachtwoord aan te passen, ook dit is ter beveiliging van diezelfde persoonlijke gegevens.



*Wij zijn bij u te gast,  
of u nu thuis woont  
of binnen een van de  
Viattence locaties*

## Wij zijn bij u te gast, hoe respecteren we elkaar?

Wij zijn bij u te gast, of u nu thuis woont of binnen een van de Viattence locaties. Dit betekent dat wij uw privacy respecteren. Uw kamer of appartement is uw domein en wij gedragen ons daarnaar.

### Wetgeving waarin uw rechten zijn vastgelegd

Viattence stelt uw belang voorop. Wij werken dan ook binnen verschillende wettelijke kaders die uw rechten beschermen. Wat merkt u daarvan? U heeft bijvoorbeeld recht op zorg en verpleging vanuit een van de drie zorgwetten (Wlz, Zvw en Wmo). U heeft recht op bescherming van uw persoonlijke gegevens en u heeft recht op inspraak.

1. U heeft recht op inzage in uw zorgdossier.
2. U bepaalt wie van uw familie inzage in uw Mijn Leefplan mag hebben.

3. U heeft recht op begrijpelijke informatie door de zorgverlener.
4. U heeft recht op privacy tijdens een medische behandeling.

Van u vragen we om ons zo goed, eerlijk en volledig mogelijk te informeren, zeker over medische problemen. Dat helpt bij het zo goed mogelijk stellen van een diagnose en kiezen voor een behandeling. Daarnaast verzoeken wij u vriendelijk zoveel mogelijk met de zorgverlener mee te werken en adviezen op te volgen.

Daarnaast houdt Viattence zich aan de regels zoals die zijn vastgelegd in de WGBO (Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst) en de wet Bopz (Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen), de Wet Zorg en Dwang en AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming). Brochures over deze wetgeving treft u aan de op website van Viattence.

### Veiligheid staat voorop

Wij zijn bij u te gast en daar gedragen wij ons ook naar. Waar mensen samen leven horen mensen ook rekening met elkaar te houden.

Uw huisdier kunt u meenemen zolang u er zelf voor kunt zorgen en het huisdier anderen geen overlast bezorgt.

### Gebruik van beeldmateriaal

Tijdens groepsactiviteiten maken medewerkers soms foto's. Die foto's komen dan bijvoorbeeld in de huisbladen, op de website of op social media van Viattence. Daarnaast worden deze foto's vaak gedeeld met de familie. Voor opleiding en training van zorgteams kan af en toe gebruik worden gemaakt van video-opnamen. Deze opnamen worden alleen intern gebruikt, tenzij anders wordt aangegeven.

Bewoners, cliënten, vrijwilligers en medewerkers zullen wij altijd positief en respectvol en met een mededeling vooraf op beeldmateriaal vastleggen. Hiervoor is ook een social media beleid gemaakt waaraan medewerkers zich moeten houden.

### Liever niet op beeld?

Wanneer bewoners of familieleden liever niet op beeld willen, dan kunnen zij dit aangeven aan de medewerker. De wens komt ook in het Mijn Leefplan en medewerkers zullen hiermee rekening houden.

### Informatie en communicatie

Om u en uw mantelzorgers zo goed mogelijk te informeren hebben wij verschillende communicatiemiddelen:

- ✓ Nieuwsbrief voor cliënten en familieleden (per e-mail of per post)
- ✓ Prikborden op de locaties
- ✓ Cliëntenmagazine Clivia (verschijnt 4 maal per jaar)
- ✓ Diverse brochures
- ✓ Sociale media (Facebook, Twitter, LinkedIn, YouTube en Instagram)
- ✓ De website [www.viattence.nl](http://www.viattence.nl)
- ✓ Cliëntportaal

Daarnaast onderhouden we graag persoonlijk contact met u via:

- ✓ Huiskamergesprekken
- ✓ Bewoners- of cliënt gesprekken
- ✓ Familie-avonden en informatie-avonden
- ✓ Uw Viattence Consulent als vraagbaak
- ✓ Dagelijks contact met onze medewerkers

Om u als cliënt en familielid snel te kunnen informeren stellen wij het op prijs als u uw e-mailadres en telefoonnummer aan ons doorgeeft.

*Techniek helpt ons in het streven naar veiligheid en vrijheid voor onze bewoners en cliënten*

### Televisie, telefoon en internet

Indien u bij Viattence komt wonen dan regelt u uw televisie, telefoon en internetabonnement zoals u dat thuis ook zou doen. U kunt dus zelf kiezen met welke aanbieders van deze diensten u een abonnement af wilt sluiten. Informeer bij de locatie of consulent naar de mogelijkheden.





# Praktische zaken

## Eerste kennismaking

Wanneer u voor het eerst gebruik maakt van de zorg en ondersteuning van Viattence komen er een aantal praktische zaken in beeld. Om het u gemakkelijk te maken hebben we enkele adviezen alvast op een rijtje gezet.

1. Uw **Viattence Consulent** is uw vaste aanspreekpunt voor vragen over zorg- en diensten van Viattence. De consulenten zijn te bereiken via 0578 - 668 449 of per email via [info@viattence.nl](mailto:info@viattence.nl). Uw toegang tot zorg regelt u samen met Uw Viattence Consulent, zij kennen de wet- en regelgeving als geen ander.
2. Voor het aanvragen van een indicatie heeft u een geldig **identiteitsbewijs** nodig. Wij vragen u bij inschrijving bij Viattence eveneens om uw identiteitsbewijs.
3. In het **Zorgcontract dat u tekent** worden de afspraken tussen u en Viattence vastgelegd, u ontvangt dan bovendien de welkomstmap met informatie voor cliënten van Viattence.
4. In het **Mijn Leefplan** staan uw wensen op het gebied van zorg en ondersteuning, de afspraken die u met de zorgmedewerkers heeft gemaakt hierover en het doel dat u hier samen mee wilt bereiken. Het Mijn Leefplan wordt altijd samen met u en uw familie opgesteld. Ook wijzigingen en aanpassingen worden hierin bijgehouden.
5. Uw **Levensverhaal** is onderdeel van het Mijn Leefplan. Om u zo goed mogelijk te begrijpen en te leren kennen en hier de zorg en ondersteuning op af te stemmen, willen wij graag meer over u weten. Hoe heeft u uw leven geleid, wat vindt u belangrijk, waar hecht u waarde aan, wat is uw dagritme? De antwoorden op al dit soort vragen schrijven we op. Het levensverhaal is leidend bij onze zorg en ondersteuning aan u.
6. In het **Clïentportaal** staan uw gegevens en de contactgegevens van uw familieleden. Zorgmedewerkers vinden hier ook informatie over uw medicijnen en behandelplannen. U kunt uw dossier altijd inzien en zorgmedewerkers beantwoorden altijd alle vragen die u eventueel heeft. U kunt ook uw familie toestemming geven uw dossier in te zien.
7. In **bewoner- of cliënt gesprekken** evalueren wij samen met u de zorg en kijken we samen met u vooruit naar uw wensen op het gebied van zorg en ondersteuning de komende drie maanden. Afspraken leggen we vast in het Mijn Leefplan.

8. In **deze gesprekken** overleggen de verschillende behandelaren en de zorgmedewerkers samen met u of uw familie hoe ze de zorg en behandelingen op elkaar afstemmen. Zaken als medicijngebruik, voedingsadviezen en fysiotherapie worden besproken en weer vastgelegd in het digitale cliëntendossier.

## Verzekeringen

U bent in regie ook als u binnen een van de Viattence locaties woont. Uw verzekeringen die u had lopen toen u nog thuis woonde, kunt u dan ook gewoon door laten lopen als u bij Viattence komt wonen. U brengt uw verzekeraar vanzelfsprekend zelf op de hoogte van uw nieuwe adres. Viattence heeft een collectieve inboedel- en aansprakelijkheidsverzekering via Sovib waaraan u kunt deelnemen. Uw Viattence consulent kan u hierover informeren.

*Gesprekken met u en uw naasten helpen ons met elkaar van iedere dag een waardevolle dag te maken*

## Inschrijving in uw gemeente

Vergeet u niet de gemeente te informeren over uw verhuizing? Zowel als u binnen de gemeente verhuist als wanneer u in een andere gemeente gaat wonen, moet u dit melden in het gemeentehuis.

## Informeert de Belastingdienst, SVB, CAK en CIZ

Bij een verhuizing naar een van de Viattence locaties is soms van belang dat ook andere instanties op de hoogte worden gebracht van een veranderende situatie. Denk hierbij aan de belastingdienst, van belang in het geval van huurtoeslag, de SVB (Sociale Verzekerings Bank) van belang in geval van AOW, het CAK van belang in geval van eigen bijdragen voor de zorg en het CIZ van belang bij het afgeven van een zorgindicatie. Persoonlijke relaties, financiële diensten en nutsbedrijven stelt u zelf op de hoogte van de verhuizing. Denk hierbij ook aan het ziekenhuis en uw huisarts.

*Zorg en ondersteuning in Nederland is in drie aparte wetten geregeld*

**Tip:** Kijk op de website van uw gemeente over de tarieven van de ondersteuning die valt onder de Wmo in uw gemeente.

## Het CAK en de eigen bijdrage

Wanneer u zorg ontvangt vanuit de Wlz of Wmo krijgt u een factuur van het CAK. Het CAK heeft een centrale positie in de zorg bij het uitvoeren van financiële regelingen en het informeren van burgers. Eén van de taken is het vaststellen en innen van de eigen bijdragen voor de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Wet langdurige zorg (Wlz). Heeft u vragen over deze nota's dan kunt u daarvoor ook terecht op de website [www.cak.nl](http://www.cak.nl).

**Tip:** Op de website [www.cak.nl](http://www.cak.nl) staan allerlei brochures met meer informatie over de eigen bijdrage en de facturen van het CAK.

**Machtiging voor uw gemak**  
U kunt Viattence machtigen om uw kosten automatisch van uw rekening af te schrijven. U kunt uw machtiging overigens op elk gewenst moment intrekken.

## Particuliere zorg, u betaalt zelf of vanuit een pgb

Voor de zorg en diensten die u graag van Viattence ontvangt, maar waar geen vergoeding vanuit bovengenoemde regelingen is, krijgt u maandelijks een factuur. Ook als u een indicatie heeft op basis van een PGB (persoonsgebonden budget), krijgt u zelf een factuur, die u kunt betalen uit uw PGB.

# Het financiële plaatje

U kunt de zorg en diensten van Viattence afnemen en betalen via een maandelijks factuur. Maar er zijn verschillende regelingen die zorg en verpleging deels of geheel vergoeden als u daarvoor in aanmerking komt.

Zorg en ondersteuning in Nederland is in drie aparte wetten geregeld			
	Wlz (Wet langdurige zorg)	Zvw (Zorgverzekeringswet)	Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning)
Toegang via:	Indicatie via CIZ (Centrum Indicatiestelling zorg)	Indicatie via wijkverpleegkundige	Beschikking via gemeente
Hoofdsoorten zorg en ondersteuning:	24-uurs zorg (met behandeling) thuis of binnen woonzorglocatie	Persoonlijke verzorging Verpleging	Vervoer Begeleiding Dagbesteding Huishoudelijke verzorging
Eigen bijdrage via:	CAK	Zorgverzekering basis	CAK - gemeente

## Wet langdurige zorg (Wlz)

Als u een CIZ-indicatie heeft voor de Wlz (Wet langdurige zorg) dan vertellen wij die indicatie samen met u in een zorgaanbod op maat zoals u het graag ingevuld ziet.

**Tip: Op [www.ciz.nl](http://www.ciz.nl) staan lijsten met meest gestelde vragen over de CIZ-indicatie, wellicht treft u daar het antwoord aan op uw vragen.**

Op de maximale hoeveelheid en de vorm van uw zorg heeft Viattence geen invloed. Viattence declareert rechtstreeks bij het Zorgkantoor. Van het CAK (Centraal Administratie Kantoor) krijgt u een rekening voor uw eigen bijdrage, die wordt berekend op basis van uw inkomen en vermogen.

**Tip: U kunt een proefberekening maken van uw eigen bijdrage op [www.hetcak.nl](http://www.hetcak.nl).**



## Zorgverzekeringswet (Zvw)

Vanuit de ZVW (Zorgverzekeringswet) vergoedt uw zorgverzekering allerlei kosten rondom persoonlijke verzorging of verpleging. De wijkverpleegkundige beoordeelt de (thuis)situatie en verantwoordt dit naar de zorgverzekeraar.

## Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de hulp aan mensen die niet op eigen kracht zelfredzaam zijn en bieden vanuit de Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning) hulp in de vorm van bijvoorbeeld begeleiding, dagbesteding, huishoudelijke hulp en tijdelijke (logeer)opvang. Heeft u een beschikking van de gemeente waar u woont, dan gelden de afspraken zoals de gemeente die met Viattence heeft gemaakt. Hierover kunt u meer informatie vinden op de website van uw gemeente. Uw Viattence Consulent kan u hier ook over informeren. Uw Viattence Consulent en de Wmo-consulent van de gemeente stemmen uw ondersteuningsvraag af waar nodig.

# Uw mening telt

## ZorgkaartNederland

Viattence biedt u de zorg en ondersteuning die u wenst. U mag verwachten dat onze zorg voldoet aan de kwaliteitseisen die de Nederlandse wetgeving hieraan stelt. Daarnaast streeft Viattence naar een hoge mate van cliënttevredenheid. Daarom meten wij de kwaliteit van onze dienstverlening. Wilt u weten wat bewoners en cliënten van onze zorg en ondersteuning vinden? Kijk dan op [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl) en zoek op Viattence.



## Cliëntenraad

Om de zorg te verbeteren en ook als organisatie beter te worden, vinden wij het belangrijk om te weten wat er bij onze cliënten leeft. De Cliëntenraad heeft daarbij een adviserende rol en is een belangrijke bron van informatie.

## Belangenbehartiging

Het is bij wet geregeld dat u als cliënt en/of familielid kunt meepraten over het beleid van Viattence. Dit is vastgelegd in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (Wmcz). Onze Cliëntenraad behartigt de belangen van alle cliënten in de verschillende locaties van Viattence en heeft een toetsende rol met betrekking tot de zorg- en dienstverlening van Viattence. Daarnaast geeft de Cliëntenraad gevraagd en ongevraagd advies aan de Raad van Bestuur en heeft de Cliëntenraad inspraak bij benoemingen van leidinggevenden in de zorg.

Het advies van de Cliëntenraad is belangrijk als het gaat om:

- ✓ kwaliteit van zorg
- ✓ voeding
- ✓ veiligheid, gezondheid, hygiëne
- ✓ geestelijke verzorging
- ✓ inventariseren van algemene klachten
- ✓ reorganisatie
- ✓ samenwerking met andere instellingen

- ✓ ingrijpende verbouwingen
- ✓ benoeming van Raad van Bestuur, managers en teamleiders

## Overlegstructuur en samenstelling

Binnen Viattence beschikken we over vier cliëntenraden, namelijk Cliëntenraad Viattence locatie Epe, locatie Vaassen, locatie Heerde en locatie Wezep. Alle cliëntenraden bestaan uit maximaal 7 leden, die een vertegenwoordiging vormen van de cliënten. De cliëntenraden worden bij hun werkzaamheden ondersteund door de ambtelijk secretaris. De raden vergaderen ongeveer 10 keer per jaar.

Naast de inhoudelijke vergaderingen, organiseren de raden ook algemene vergaderingen. Hiervoor worden cliënten en familieleden uitgenodigd. De Cliëntenraad geeft dan informatie over de onderwerpen die op dat moment spelen.

Daarnaast is er een Centrale Cliëntenraad (CCR) die 10 keer per jaar overlegt met de Raad van Bestuur van Viattence. Hierin worden zaken besproken die de locatie overstijgen. Jaarverslagen en vacatures voor de cliëntenraad vindt u op de website [www.viattence.nl](http://www.viattence.nl) onder het kopje Cliëntenraad.

## Heeft u een opmerking, suggestie of klacht, laat het ons weten!

Wij vinden een goede relatie met u belangrijk. Toch kan het gebeuren dat u niet helemaal tevreden over ons bent. Wij horen dat dan graag, zodat wij het kunnen oplossen en herhaling kunnen voorkomen. Als u niet zelf uw klacht kunt indienen, kan uw partner, wettelijk vertegenwoordiger, een familielid of mantelzorger namens u de klacht bij Viattence indienen. U kunt uw klacht bespreken met de betrokken zorgverlener. Meestal wordt in zo'n gesprek het probleem opgelost. Soms lukt dat niet of voelt het ongemakkelijk, dan kunt u ook uw klacht bespreken met de teamleider.

Heeft het gesprek met de zorgverlener en of teamleider niet geleid tot een oplossing, dan kunt u naar de onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon stappen. Deze kan samen met u zoeken naar een oplossing van het probleem. De contactgegevens van de cliëntvertrouwenspersoon staan op de website [www.viattence.nl](http://www.viattence.nl) bij *Over Viattence*.



## Locatie adressen en contactgegevens:

### Heerde

Hofje Wendakker  
Wendakker 2  
8181 RM Heerde

### Korteslag

Korteslag 25-27  
8181 GP Heerde

### Epe

De Klaarbeek  
Roggestraat 1  
8162 WW Epe

### De Klaarbeek

Kleinschalig wonen  
Zwartelandstraat 45 t/m 51  
8162 HC Epe

### De Nieuwe Antoniehof

Sint Antonieweg 4-6  
8161 CG Epe

### Vaassen

De Speulbrink  
Brunholdplaats 5  
8171 VA Vaassen

### Wezep

Turfhorst  
Waterloopweg 2  
8091 EA Wezep

### Weidebeek

Rozenbottel 1  
8091 SB Wezep

### Veldheem

Klinkenberg 58  
8091 GZ Wezep



Aangesloten bij/gespecialiseerd in:

Geriatric - Alzheimer - Parkinson - COPD - Edomah - Oedeem



**Viattence**  
*de zorg en ondersteuning die u wenst!*

info@viattence.nl  
www.viattence.nl  
0578 - 668 449

Postadres:  
Korte Veenteweg 9C  
8161 PC Epe