



## GESLOTEN DEUR

TVN Zorgt  
Van den Havestraat 82  
6521 JT Nijmegen  
telefoon (024) 354 06 08  
e-mail: [info@tvnzorgt.nl](mailto:info@tvnzorgt.nl)

## **Inleiding**

Als cliënt ontvangt u zorg van TVN zorgt. Dit betekent dat er zorgverleners bij u thuiskomen. 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 gaan onderzoeken of er met u iets aan de hand is. 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’?**

Om uw veiligheid te verhogen in situaties waarin u (onverwacht) op een afgesproken tijdstip uw deur niet opendoet, neemt de zorgverlener een aantal stappen om te onderzoeken waarom u de deur niet opendoet. 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

### **Dan zijn er twee mogelijkheden:**

#### **1. Zorgverlener signaleert dat er iets aan de hand is:**

- Belt 0900-8844 (politie en ambulance).
- Wacht op politie/ambulance.
- Belt kantoor.

#### **2. Zorgverlener signaleert bij u geen incident**

- Belt en informeert zorgcoördinator.
- Neemt contact op met de huisarts.
- Informeert (indien mogelijk) bij uw burens over uw afwezigheid en vraagt om uw sleutel.

Informatie en sleutel aanwezig bij de burens?

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

Geen informatie bij burens en geen sleutel aanwezig?

- Overlegt met uw contactpersoon. De zorgverlener gaat ook hier niet alleen bij u naar binnen.

- De zorgverlener belt politie om eventueel deur te forceren. De zorgverlener wacht op politie; indien mogelijk is hierbij uw contactpersoon aanwezig. Is uw contactpersoon niet aanwezig? Dan neemt de zorgverlener na binnenkomst direct contact met de contactpersoon op.

### Heeft u vragen?

Voor vragen kunt u altijd terecht bij uw zorgverlener of zorg coördinator.