

# Informatie voor mantelzorgers

**Zorgen voor elkaar doen we samen. Daarom vinden we het bij ATA Personenalarmering belangrijk dat onze klanten ook mensen in hun omgeving hebben om op terug te vallen: de mantelzorgers.**

Onze klantenservice vraagt tijdens het aanmeldingsproces aan nieuwe klanten of zij de mogelijkheid hebben om drie mantelzorgers inclusief hun telefoonnummer op te geven, zodat wij deze in het systeem kunnen noteren. De centralisten kunnen aan u als mantelzorger vragen om naar de klant toe te gaan als er een alarmmelding binnen is gekomen op onze centrale. Ter informatie voor u als mantelzorger hebben we een aantal zaken op een rijtje gezet.

## Het verschil tussen een mantelzorger en een contactpersoon

### Wat betekent het als u mantelzorger bent?

- U woont in de buurt en kunt binnen 30 minuten bij een melder zijn
- U beschikt over een huissleutel van de klant
- ATA Personenalarmering informeert de mantelzorgers in de volgorde die de klant heeft ingevuld. Het kan zo zijn dat u niet gebeld wordt omdat een andere mantelzorger hulp kan bieden
- U kunt wat lichte hulp verlenen als de situatie daarom vraagt. Bijvoorbeeld een glaasje water aanreiken of de juiste hulpverlener inschakelen. U hoeft geen EHBO-diploma te hebben

- U bent dag en nacht bereikbaar. Er zijn immers ook nachtelijke meldingen. Daarom is het van belang dat u op die momenten ook de telefoon opneemt.
- Verandert er iets in uw contactgegevens? Dan vragen we u om dit direct door te geven aan de zorgorganisatie die verantwoordelijk is voor uw alarmering

### Wat betekent het als u contactpersoon bent?

- U hoeft niet in de buurt te wonen. U wordt alleen gebeld of geïnformeerd als er een ambulance is ingezet
- U hoeft niet over een sleutel van de klant te beschikken

## Er zijn 3 verschillende soorten meldingen

### 1. Acute melding (medisch/spoed)

De centralist beoordeelt allereerst de situatie volgens protocol. Gaat het om een acute melding? Dan wordt direct de juiste hulpdienst ingeschakeld. Ook wordt een van de drie mantelzorgers geïnformeerd en waar nodig ingeschakeld voor hulp. In zo'n situatie kan het zijn dat we u vragen te assisteren met het openen van de deur, een glaasje water aan te reiken of de persoon in kwestie gerust te stellen.

### 2. Geen contact/onduidelijke melding

Na een melding belt de centralist tweemaal met de klant. Neemt de klant ook na twee keer niet op? Dan schakelt de centralist een van de mantelzorgers in. Is geen van de drie mantelzorgers bereikbaar? Dan wordt de hulpdienst ingezet en indien nodig de deur geforceerd.

### 3. Geen acute melding

De centralist beoordeelt aan de hand van het gesprek met de alarmerende klant of de melding acuut is of niet. Het kan bijvoorbeeld gaan om een praktisch probleem in huis. In dit geval belt de centralist een van de mantelzorgers om te informeren over de melding. Het is dan aan de mantelzorger om te beoordelen of hij of zij even langs gaat.

**Let op! Binnen Amsterdam, Diemen, Almere en Amstelveen kan het zijn dat de klant een abonnement heeft met alarmopvolging, buiten deze plaatsen levert ATA geen alarmopvolging.**

### Wanneer gaat onze alarm opvolging naar een melding toe?

- Bij een val van de melder
- Als er geen contact met de klant is geweest of als de melding onduidelijk is
- Als de klant niet mobiel is
- Op het moment dat de mantelzorgers niet bereikbaar zijn of niet in de gelegenheid zijn om naar de melding te kunnen gaan

### Wanneer gaat onze alarm opvolging niet naar een melding toe?

- Als het om een medische of spoedmelding gaat: in dit geval belt de centralist een hulpdienst
- Bij niet dringende zaken, zoals toiletbezoek
- Bij lekkage van een stoma
- Bij problemen met een katheter
- Bij praktische problemen in huis

### Waarom moeten mantelzorgers indien nodig 112 bellen?

Iemand die ter plaatse is bij een levensbedreigende situatie kan het beste (met hulp van de centralist) beoordelen of een persoon in nood bij bewustzijn is en hoe het op dat moment met hem of haar gaat. Ambulancediensten geven er de voorkeur aan om gebeld te worden door iemand ter plaatse. Daarom kan het zijn dat de centralist de omstander vraagt zelf 112 te bellen en de situatie uit te leggen.

### Op welk telefoonnummer is ATA Personenalarmering bereikbaar?

U kunt bellen met 020 592 31 31. Dit is het algemene nummer van ATA, via een keuzemenu (optie 1, oproepen hulpverlener) komt u bij de juiste afdeling.

### Let op: de alarmeringslijn is er alleen in geval van nood!

Onze alarmeringslijn is bedoeld voor meldingen die zo snel mogelijk beantwoord moeten worden. Dit kunnen levensbedreigende situaties zijn waarin er direct moet worden gehandeld. Daarom vragen we u nadrukkelijk de alarmeringslijn niet te gebruiken voor algemene of niet spoedeisende vragen.

ATA Personenalarmering is WDTM ketenkeurmerk houder. Met dit kwaliteitskeurmerk maken alle betrokkenen in de keten van persoonsgebonden alarmeringsdiensten gebruik van een leidend procesmodel. Hierdoor worden processen geoptimaliseerd en kwaliteit gewaarborgd, wat resulteert in de hoogst mogelijke betrouwbaarheid voor de eindgebruiker.



**ATA. Altijd dichtbij**