

Informatie over zorgzwaartepakketen

Inleiding

Deze folder is voor cliënten van OsiraGroep die wonen in een woonzorgcentrum en zorg met verblijf krijgen. Zorg met verblijf betekent dat u in een speciale woonvorm woont en dat u daar hulp of zorg krijgt.

De informatie in deze folder kunt u en uw familie gebruiken als hulpmiddel om uw wensen over de inzet van zorg te bespreken. In de folder staat hoe u zorg kunt krijgen. U krijgt uitleg over het begrip ‘zorgzwaartepakket’. Het is verstandig om deze informatie helemaal te lezen.

Heeft u na het lezen van deze folder nog vragen? We proberen om in deze folder alles zo duidelijk mogelijk uit te leggen. Toch zal deze informatie niet al uw vragen beantwoorden. Een medewerker van uw woonzorgcentrum kan u verder helpen met uw vragen.

Algemene informatie

Zorg en ondersteuning in de verpleging en verzorging

Op een bepaald moment in uw leven heeft u zorg nodig vanwege ziekte of een handicap.

U heeft daarbij een beschermde woonomgeving nodig in een woonzorgcentrum waar u ook de noodzakelijke behandeling kunt krijgen. U heeft voor één van de woonvormen van OsiraGroep gekozen voor mensen zoals u die zorg nodig hebben. Het is belangrijk dat u de zorg krijgt die bij u past. Niet meer, maar ook niet minder.

Daarom is het nodig dat er een onafhankelijk oordeel komt over uw situatie. Dit oordeel noemen we een indicatie.

Verpleging en verzorging,

is de naam van de zorgsector waarvan veel ouderen en chronisch zieke mensen gebruik maken. Ze krijgen hulp bij de persoonlijke verzorging en verpleging door bijvoorbeeld de thuiszorg of verzorgingshuizen en verpleeghuizen. Ook jongere en volwassen mensen kunnen gebruik maken van deze zorg. Daarom hebben we het in deze folder over verpleging en verzorging, en niet over ouderenzorg.

De indicatie is het toegangsbewijs

Het Centrum Indicatiestelling Zorg, het CIZ, geeft deze indicatie. U kunt in drie situaties een indicatie bij het CIZ aanvragen:

- U heeft voor het eerst zorg nodig.
- Er verandert iets in uw situatie. Hierdoor heeft u voortaan meer of minder hulp of verzorging nodig.
- Uw huidige indicatie is niet langer geldig.

Wie vraagt de indicatie aan?

U kunt zelf de indicatie aanvragen bij het CIZ. Kunt u dat niet zelf? Vraag dan of uw huisarts u helpt.

Of u vraagt een familielid of een vertrouwde vriend of vriendin om hulp. Een woonzorgcentrum kan geen indicatie voor u aanvragen.

Een medewerker van het woonzorgcentrum kan u wel helpen bij de aanvraag.

Wat doet het CIZ met uw aanvraag?

Het CIZ beoordeelt uw aanvraag en schrijft in het indicatiebesluit welke zorg u nodig heeft en hoeveel zorg u nodig heeft. Het CIZ heeft een uitgebreide folder waarin staat hoe zo'n indicatie verloopt. U kunt de folder aanvragen bij het CIZ. In de bijlage Praktische zaken vindt u het adres en telefoonnummer van het CIZ.

Passende zorg met het zorgzwaartepakket

Het CIZ kan in de indicatie aangeven dat het nodig voor u is om in een woonvorm te wonen. Een veilige plek waar u hulp of zorg krijgt. Dat heet 'zorg met verblijf'. Maar niet iedereen heeft evenveel zorg nodig. Daarom heeft het CIZ een indeling gemaakt in tien zorgzwaartepakketten. In ieder pakket staat hoeveel hulp of zorg iemand kan krijgen.

Wat staat er in een zorgzwaartepakket?

In een zorgzwaartepakket staat waar u hulp bij nodig heeft. Bijvoorbeeld of u zichzelf kunt wassen en aankleden. Er staat ook in hoeveel zorg u krijgt uitgedrukt in "uren per week". Op die uren baseert de overheid het geld dat een zorgaanbieder voor elke cliënt krijgt. Met dat geld komt de aanbieder die u kiest tot een passende invulling van elk zorgpakket.

Tien verschillende zorgzwaartepakketten

Pakket 1 is voor mensen die zich met beperkte hulp nog redelijk kunnen redden. Pakket 8 is voor mensen die de hele dag verzorging en begeleiding nodig hebben omdat ze ernstig ziek zijn. Hoe hoger het cijfer, hoe meer zorg.

Pakket 9 is voor kortdurende zorg. Bijvoorbeeld als u een heup gebroken heeft of een beroerte hebt gehad en daarvan moet herstellen. Gewoonlijk gaat u daarna weer terug naar huis.

Pakket 10 is voor mensen die een terminale ziekte hebben en in de eindfase van die ziekte verkeren. Deze mensen hebben in deze fase zorg nodig die thuis niet gegeven kan worden. Dan is intensieve verzorging en verpleging in een instelling mogelijk.

De tien zorgzwaartepakketten

- 1 Beschut wonen met enige begeleiding
- 2 Beschut wonen met begeleiding en verzorging
- 3 Beschut wonen met begeleiding en intensieve verzorging
- 4 Beschut wonen met intensieve begeleiding en uitgebreide verzorging
- 5 Beschermd wonen met intensieve dementiezorg
- 6 Beschermd wonen met intensieve verzorging en verpleging
- 7 Beschermd wonen met zeer intensieve zorg, nadruk op begeleiding
- 8 Beschermd wonen met zeer intensieve zorg, nadruk op verzorging en verpleging
- 9 Verblijf met herstelgerichte verpleging en verzorging
- 10 Verblijf met intensieve palliatief-terminale zorg

Wat kunt u doen met uw zorgzwaartepakket?

Heeft u van het CIZ een indicatiebesluit met een bepaald zorgzwaartepakket gekregen? U kunt dit besluit bespreken met een medewerker van uw woonzorgcentrum. Van uw woonzorgcentrum krijgt u de zorg waarop u recht heeft volgens het pakket.

Op hoeveel uur zorg heeft u recht?

U heeft recht op het aantal uren zorg dat bij het zorgzwaartepakket hoort waarvoor u bent geïndiceerd. Maar let dan op de volgende zaken:

De ene week meer, de andere week minder

In het indicatiebesluit staat voor welk zorgzwaartepakket u een indicatie krijgt. In de beschrijving van uw pakket staan deze uren aangegeven als een bandbreedte. Dat betekent dat de uren die u krijgt, gemiddeld liggen tussen de aantallen die genoemd worden.

Er staat bijvoorbeeld: U krijgt gemiddeld tussen de 11,0 en 13,5 uur zorgtijd. Met het woonzorgcentrum maakt u afspraken over welke zorg daar voor u bij hoort. Die uren zijn een gemiddelde. Het is dus ook mogelijk dat u soms in een week minder uur zorg nodig heeft dan er in uw pakket staat. Een andere week weer meer zorg. Ook daarover maakt u met het woonzorgcentrum afspraken. Ook kan het zo zijn dat u gemiddeld iets meer of minder krijgt dan iemand anders met hetzelfde pakket.

Begeleiding in de groep

U krijgt de 'zorgtijd' niet altijd alleen. Een voorbeeld. U woont in een woonzorgcentrum, en u krijgt zorg uit een pakket van tussen de 11,0 en 13,5 uur per week. Het is mogelijk dat u een deel van die 11,0 tot 13,5 uur voor u alleen hebt. Daarvan krijgt u bijvoorbeeld gemiddeld 7 uur per week zorg voor u alleen. Dan helpt een verzorgster u met wassen en aankleden enzovoorts. Er is dan nog gemiddeld 5 uur over, bijvoorbeeld voor dagactiviteit. Deze krijgt u samen met uw medebewoners. Als u activiteiten hebt in een groep van 7, dan krijgt u in die groep 35 uur per week begeleiding bij activiteiten.

Ook de tijd die de begeleiders nodig hebben om te overleggen met uw familie of een andere wettelijk vertegenwoordiger, zit in uw zorgtijd. Uw zorgtijd is eigenlijk het aantal uren dat het woonzorgcentrum

betaald krijgt om u te helpen. Voor alle pakketten geldt, dat u naast de individuele zorg de mogelijkheid heeft tot deelname aan sociaal culturele activiteiten, die het woonzorgcentrum organiseert.

Wat moet het woonzorgcentrum voor u doen?

Het woonzorgcentrum heeft een aantal plichten:

- Het woonzorgcentrum moet afspraken met u maken. Deze afspraken gaan over wat het woonzorgcentrum doet met de uren van uw zorgzwaartepakket. Het woonzorgcentrum is verplicht om zorg te geven die past bij uw situatie en uw wensen.

Want iedereen heeft verschillende persoonlijke voorkeuren.

- Uw woonzorgcentrum schrijft de afspraken op in een cliëntplan. Minimaal twee keer per jaar bespreekt het woonzorgcentrum dit plan met u. Heeft het woonzorgcentrum gedaan wat ze beloofd heeft? Heeft u nieuwe wensen over uw zorg en activiteiten? Als het nodig is, zal het woonzorgcentrum delen van het cliëntplan al eerder veranderen.
- U kunt altijd onderdelen van uw zorg ruilen. Want misschien wilt u liever een half uur in bad, in plaats van twee keer een kwartier onder de douche.
- Het woonzorgcentrum moet u regelmatig en op een duidelijke manier vertellen wat u weten moet.

Wat staat er in het cliëntplan?

Een medewerker van het woonzorgcentrum maakt samen met u en – als dat nodig is – uw wettelijk vertegenwoordiger of familielid of vriend afspraken over welke zorg u krijgt. Deze afspraken komen in het cliëntplan.

In het cliëntplan staat de volgende informatie:

- Wat het woonzorgcentrum met de hulp en zorg voor u wil bereiken. Soms is het doel dat u de dingen kunt blijven doen die u nu nog kunt. Soms is het doel om u meer zelfstandig te laten zijn.
- Wat uw wensen zijn. Bijvoorbeeld hoe laat u op wilt staan, wanneer u wilt ontbijten, wat u graag zelf doet, uw hobby's en welke ondersteuning u daarbij nodig heeft. Het woonzorgcentrum probeert zoveel mogelijk rekening te houden met uw wensen.
- Wie er gebeld moet worden als er iets met u is.

U en uw wettelijk vertegenwoordiger bespreken uw cliëntplan altijd met dezelfde persoon.

Kwaliteit

Welk zorg u ook krijgt, voor een aantal zaken is het woonzorgcentrum verantwoordelijk. Bijvoorbeeld:

- u woont in een schoon huis,
- uw lakens worden regelmatig gewassen,
- u bent schoon en verzorgd,
- uw begeleiders letten op uw gezondheid,
- u krijgt gezond eten en drinken.

We noemen dit de basiskwaliteiten. Maar toch is het per persoon verschillend hoe je deze basiskwaliteiten bereikt. Twee voorbeelden. Het woonzorgcentrum garandeert de cliënten een schoon en verzorgd lichaam. De ene cliënt zal dat bijna helemaal zelf regelen. En de andere cliënt heeft iedere dag hulp nodig bij het wassen.

Het woonzorgcentrum is verantwoordelijk voor het eten en drinken. Er zijn iedere dag gezonde maaltijden voor de cliënt. Sommige mensen willen het liefst zelf koken en alleen eten. Anderen eten liever samen.

In deze voorbeelden is het resultaat hetzelfde: de cliënt is schoon en de cliënt eet gezond. Maar hoe je het resultaat bereikt, is verschillend. In de basiskwaliteit zit ook dat uw kleren door het woonzorgcentrum gewassen kunnen worden. Vaak maken mensen daar andere afspraken over. Dat kan geld uitsparen.

Kwaliteit van zorg is belangrijk voor de kwaliteit van leven. Het is zorg die mensen ondersteunt om zoveel mogelijk te leven zoals ze dat zelf willen en ook gewend zijn. Om de dingen te kunnen doen die ze zelf belangrijk en zinvol vinden.

Het woonzorgcentrum moet u een goede kwaliteit van zorg geven. Dat staat in de wet. Een aantal instanties controleert of het woonzorgcentrum goede zorg geeft. Eén van deze instanties is de Inspectie Gezondheidszorg. Daarnaast heeft het zorgkantoor een taak.

Vindt u dat uw zorgwooncentrum geen goede zorg geeft? Dan kunt u uw klacht bespreken met de persoon waarover u een klacht heeft, met de teamleider of cliëntvertrouwenspersoon van het woonzorgcentrum. Komt u er niet uit dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij of de afdelingsmanager, of de regiodirecteur of bij de Raad van Bestuur. Als dat geen gewenst resultaat heeft kunt u naar de inspectie, of naar het zorgkantoor gaan. De adressen kunt u vinden onder Praktische zaken.

Zorgkantoor houdt het woonzorgcentrum aan de normen

Het zorgkantoor betaalt de kosten van het zorgzwaartepakket aan het woonzorgcentrum. Het zorgkantoor let daarbij op de kwaliteit van de zorg. Het zorgkantoor sluit een contract met het

woonzorgcentrum. Daarin staan eisen waaraan goede zorg moet voldoen. Deze eisen heten 'normen voor verantwoorde zorg'. Als u deze wilt lezen, kunt u ze krijgen van de afdeling kwaliteit van OsiraGroep, maar ook van het zorgkantoor.

Wie betaalt uw huisarts en uw medicijnen?

Als u in een verpleeghuis woont en veel zorg nodig heeft en ook behandeling, dan krijgt u de medische zorg van het woonzorgcentrum waar u woont. Woont u in een verzorgingshuis en heeft u behandeling nodig? Dan krijgt u deze behandeling niet van het woonzorgcentrum waar u woont. De behandeling wordt dan betaald uit uw zorgverzekering.

Wie betaalt de kosten voor het wassen van uw bovenkleding en ondergoed? Als u in een verpleeghuis woont dan moet u uw eigen kleding (bovenkleding en ondergoed) zelf wassen. Of u kunt het woonzorgcentrum vragen dit tegen betaling voor u te doen. Als u per 1 januari 2009 in een verzorgingshuis woont dan moet u uw eigen kleding (bovenkleding en ondergoed) zelf wassen. Of u kunt het woonzorgcentrum vragen dit tegen betaling voor u te doen. Dit geldt niet voor bewoners die vóór 1 januari 2009 in een verzorgingshuis zijn gaan wonen.

Veelgestelde vragen

- V.** Ik ben niet tevreden over het indicatiebesluit, wat kan ik doen?
- A.** U kunt bij het CIZ bezwaar aantekenen. Dat betekent dat u het CIZ binnen 6 weken per brief vertelt waarom u het niet eens bent. Het CIZ moet dan opnieuw uw situatie beoordelen. Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg (IKG) kan u helpen bij het indienen van bezwaar.
- V.** Waar vind ik mijn wettelijke recht op zorg?
- A.** Dit vindt u in het Besluit zorgaanpakken AWBZ en het AWBZ kompas. Het zorgkantoor / uw zorgverzekeraar kan u meer informatie geven.
- V.** Wat mag ik minimaal van een woonzorgcentrum verwachten?
- A.** In de zorgzwaartepakketten staat wat iemand mag verwachten van de zorgaanbieder. De invulling van een zorgpakket verschilt per persoon en kan dus verschillen binnen hetzelfde zorgpakket. Het zorgkantoor/ uw zorgverzekeraar kan u meer informatie geven over de zorg waar u volgens de wet recht op heeft.
- V.** Ik ben ontevreden over de kwaliteit van zorg, wat kan ik doen?
- A.** De kwaliteitseisen staan in de Normen voor verantwoorde zorg. U kunt ernaar vragen bij de afdeling kwaliteit van OsiraGroep. U kunt uw klacht bespreken met de persoon waarover u een klacht heeft, met de teamleider of cliënt-vertrouwenspersoon van het woonzorgcentrum. Komt u er niet uit dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij of de afdelingsmanager, of de regiodirecteur of bij de Raad van Bestuur.
- V.** Ik wil weten welk budget hoort bij mijn zorgzwaartepakket?
- A.** De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) geeft inzicht in de prijzen die voor de pakketten zijn berekend. Op de website van de NZa vindt u de actuele prijzen van de zorgzwaartepakketten.

Praktische zaken

Begrippenlijst

Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ)

De AWBZ is de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten. De AWBZ is een verzekering voor ziektekosten waar u zich niet apart voor hoeft te verzekeren. Bijvoorbeeld voor gehandicaptenzorg, verblijf in een verpleeghuis of langdurige geestelijke gezondheidszorg. Iedereen die in Nederland woont of werkt is automatisch verzekerd voor deze zorg.

Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ)

Het CIZ beoordeelt welke zorg iemand nodig heeft. Het CIZ bepaalt ook hoeveel zorg iemand nodig heeft. Het CIZ is een onafhankelijke organisatie.

Indicatiebesluit

Dit is het officiële besluit dat u krijgt van het CIZ. Het oordeel van het CIZ staat erin. Er staat in hoeveel zorg u nodig heeft en wat voor zorg dat is. Bent u het niet eens met het indicatiebesluit? Dan kunt u bezwaar maken.

Persoonsgebonden budget (PGB)

Een persoonsgebonden budget (PGB) is een geldbedrag waarmee u zelf de zorg regelt en inkoop. U kiest zelf de hulpverleners of begeleiders. Of u huurt een instantie in die zorg regelt. Voor de onderdelen 'verblijf' en 'behandeling' kunt u in 2009 geen persoonsgebonden budget krijgen.

Verpleging

Verpleging is de zorg die u krijgt omdat u lichamelijk of geestelijk ziek bent, of gehandicapt. Verpleging is altijd bedoeld om te zorgen dat u weer beter wordt. Of dat uw ziekte of beperking niet erger wordt.

Woonvorm

Dit is een plaats waar u kunt wonen als u niet meer alles zelf kunt. Het is een beschermde plek in een woonzorgcentrum of in de buurt daarvan. Als het nodig is, krijgt u hulp, verzorging of begeleiding. Een woonvorm kan bijvoorbeeld een eigen appartement zijn. Een woonvorm kan ook in een woonwijk liggen, tussen andere huizen. Soms zijn er verschillende appartementen bij elkaar. Dit heet geclusterd. In een woonvorm kunnen ook meer mensen samenwonen. Iedereen heeft dan een eigen kamer en er is een huiskamer voor alle bewoners samen.

Zorg met verblijf

'Zorg met verblijf' betekent dat u in een speciale woonvorm woont, en dat u daar hulp of zorg krijgt. U krijgt daar de zorg die past bij één van de 10 zorgzwaartepakketten.

Zorgleveringsovereenkomst

In de zorgleveringsovereenkomst staan de afspraken over uw zorg.

In de zorgleveringsovereenkomst staat ook dat het Woonzorgcentrum samen met u een cliëntplan moet maken.

Cliëntplan

In het cliëntplan staat wat de zorgleveringsovereenkomst precies betekent voor uw dagelijks leven. In het cliëntplan staat hoe het woonzorgcentrum u de zorg geeft die u nodig heeft.

Zorgzwaartepakket

Dit is het hele pakket van hulp, begeleiding en verzorging dat u nodig heeft omdat u niet alles zelf kunt. De zorg die in het pakket zit, past bij uw persoonlijke situatie.

Instanties en websites

OsiraGroep (hoofdkantoor)

Website: www.osiragroep.nl

Adres: Postbus 9225, 1006 AE Amsterdam

Tel. 020 756 00 00

Afdeling kwaliteit kunt u ook per e-mail bereiken onder;

E-mail: kwaliteitsteam@osiragroep.nl

Centrum Indicatiestelling Zorg

Website: www.ciz.nl

Adres: Postbus 232, 3970 AE Driebergen

Bezoekadres: CIZ hoofdkantoor, Princenhof Park 3, 3972 NG Driebergen

Tel. 030 751 80 00

Het CIZ heeft diverse regiobureaus.

U vindt de adressen op de website.

College voor Zorgverzekeringen

Website: www.cvz.nl

Adres: Postbus 320, 1110 AH Diemen

Tel. 020 797 85 55

Inspectie voor de Gezondheidszorg

Website: www.igz.nl

Adres: Postbus 2680, 3500 GR Utrecht

Tel. 088 12 05 000 (lokaal tarief), bereikbaar van maandag t/m vrijdag 09.00 - 17.00 uur

E-mail: loket@igz.nl

Zorgkantoren via Zorgverzekeraars Nederland (ZN)

Website: www.zn.nl

Bezoekadres: Sparrenheuvel 16, 3708 JE Zeist

Postadres: Postbus 520, 3700 AM Zeist

Tel. 030 698 89 11

E-mail: info@zn.nl

Nederlandse Zorgautoriteit (NZA)

Website: www.nza.nl

Bezoekadres: Newtonlaan 1- 41, 3584 BX Utrecht

Postadres: Postbus 3017, 3502 GZ Utrecht

Tel. 030 29 68 111

E-mail: info@nza.nl

Clïentenorganisaties

Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie

Website: www.npcf.nl

Adres: Postbus 1539, 3500 BM Utrecht

Tel. 030 297 03 03

E-mail: npcf@npcf.nl

Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg (IKG).

Een IKG maakt deel uit van een Patiënten/ Consumenten Platform en heeft een onafhankelijke positie. In iedere regio is zo'n bureau.

Website: www.zorgbelang-nederland.nl

Tel. 0900 243 70 70 Regio Noordholland

(€ 0,10 per minuut)

E-mail: ikg@zorgbelang-noordholland.nl

IKG signaal Amsterdam

Tel. 020 57 55 977

E-mail: signaal@apcp.nl

Landelijke Organisatie Clïëntenraden (LOC)

Website: www.loc.nl

Adres: Postbus 700, 3500 AS Utrecht

Tel. 030 231 46 79

E-mail: vraagbaak@loc-lpr.nl

Bestellingen

De complete Gebruikersfolder zorgzwaartepakketten, verpleging en verzorging is te bestellen en te downloaden via Postbus 51: www.postbus51.nl. Medewerkers zijn op werkdagen bereikbaar van 8.00 tot 20.00 uur onder telefoonnummer 0800-8051 (gratis).

Colofon

Uitgave: mei 2009, OsiraGroep, Amsterdam

Bron: Gebruikersfolder zorgzwaartepakketten, verpleging en verzorging.