

ZORGZWAARTEPAKKETTEN

*Informatie voor cliëntenraden en
vrijwilligers van cliënten- en familieorganisaties*

ZORGZWAARTEPAKKETTEN

*Informatie voor cliëntenraden en
vrijwilligers van cliënten- en familieorganisaties*

*Deze brochure is gemaakt met
financiële hulp van het Fonds PGO.*

Tekst Marthijn Laterveer

Vormgeving & drukwerk

VaDéHa Communicatie bv, Amsterdam

www.vadeha.nl

Inhoud

6

INLEIDING

7

DEEL 1 | 10 belangrijke vragen over zorgzwaartepakketten

13

DEEL 2A | Cliëntenraden en zorgzwaartepakketten

25

DEEL 2B | Vrijwilligers en zorgzwaartepakketten

29

DEEL 3 | Belangrijke adressen

Inleiding

Voor wie is deze brochure?

We hebben deze brochure geschreven voor twee groepen.

1. Cliëntenraden en familieorganisaties van zorginstellingen en kleinere woonvormen.
2. Vrijwilligers die werken bij cliëntenorganisaties en familieorganisaties. Bijvoorbeeld bestuursleden of adviseurs.

Waar gaat de brochure over?

Deze brochure gaat over de zorg voor mensen die 24 uur per dag zorg nodig hebben. Vanaf 1 juli 2007 krijgen deze mensen zorg volgens een zorgzwaartepakket. Het gaat daarbij om zorg die geleverd wordt vanuit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (Awbz). Door de invoering van zorgzwaartepakketten veranderen er dingen voor cliënten. In deze brochure leggen we kort uit wat de kern is van zorgzwaartepakketten. Ook beschrijven we wat cliëntenraden en vrijwilligers van cliëntenorganisaties en familieorganisaties voor de cliënten kunnen doen.

Wat moet u lezen?

Deze brochure bestaat uit verschillende delen. U hoeft alleen de delen te lezen die voor u interessant zijn. Hieronder staat welke delen voor u bedoeld zijn.

Bent u lid van een cliëntenraad of een familieraad? Lees dan de volgende delen:

Deel 1: 10 belangrijke vragen over de zorgzwaartepakketten

Deel 2A: Cliëntenraden en zorgzwaartepakketten

Deel 3: Belangrijke adressen

Bent u vrijwilliger bij een cliëntenorganisatie of familieorganisatie? Lees dan de volgende delen:

Deel 1: 10 belangrijke vragen over de zorgzwaartepakketten

Deel 2B: Vrijwilligers en zorgzwaartepakketten

Deel 3: Belangrijke adressen

10 BELANGRIJKE
vragen over
ZORGZWAARTEPAKKETTEN





VRAAG Welke INFORMATIE staat er in een ZORGZWAARTEPAKKET?

In een zorgzwaartepakket staat welke zorg iemand nodig heeft. Bijvoorbeeld of iemand begeleiding moet krijgen bij dagactiviteiten. In ieder pakket staat de soort zorg die iemand krijgt, en hoeveel zorg iemand krijgt. Elk zorgpakket gaat ervan uit dat iemand 24 uur per dag zorg nodig heeft.

In ieder pakket staat de volgende informatie.

- Voor welke mensen de zorg is bedoeld.
- Welke beperkingen mensen hebben.
- Hoeveel uur zorg iemand per week moet krijgen.
- Wat het doel van de zorg is. Bijvoorbeeld ervoor zorgen dat iemand zoveel mogelijk zelfstandig dingen kan doen.
- Welke zorg en begeleiding deze mensen nodig hebben, bijvoorbeeld wel of geen behandeling, of wel of geen dagbesteding.
- Hoe de instelling deze zorg moet geven.

VRAAG Voor WIE zijn de ZORGZWAARTEPAKKETTEN?

De pakketten zijn bedoeld voor mensen die 24 uur per dag zorg en begeleiding kunnen vragen in een instelling. Het gaat dan meestal om mensen die in een instelling of in een speciale woonvorm wonen. Dit kunnen grote of kleine woonvormen zijn. De volgende mensen krijgen te maken met de zorgzwaartepakketten:

1. Ouderen, mensen die dementeren en mensen met specifieke ziektes. Zij hebben verpleging en/of verzorging nodig.
2. Mensen met een lichamelijke beperking. Deze mensen hebben lichamelijk gehandicaptenzorg nodig.
3. Mensen met een verstandelijke handicap. Zij krijgen verstandelijk gehandicaptenzorg.
4. Mensen met psychiatrische problemen. Deze mensen krijgen geestelijke gezondheidszorg.

Voorlopig zijn de pakketten nog niet bedoeld voor deze mensen:

- mensen die geen verblijf nodig hebben, bijvoorbeeld de meeste thuiszorgcliënten.
- mensen die het eerste jaar geestelijke gezondheidszorg krijgen. Na dit jaar krijgen ze wel een zorgzwaartepakket.

VRAAG Krijgt **IEDEREEN** hetzelfde **ZORGZWAARTEPAKKET?**

Niet iedereen heeft evenveel zorg nodig. Daarom zijn er verschillende zorgzwaartepakketten. In totaal zijn er 45 pakketten.

- 10 pakketten voor mensen die verpleging en verzorging nodig hebben.
- 28 pakketten voor mensen die gehandicaptenzorg nodig hebben.
 - o 7 pakketten voor mensen met een verstandelijke handicap.
 - o 5 pakketten voor mensen met een licht verstandelijke handicap.
 - o 1 pakket voor mensen met een licht verstandelijke handicap en ernstige gedragsstoornissen.
 - o 7 pakketten voor mensen met een lichamelijke beperking.
 - o 3 pakketten voor mensen met een zintuiglijke handicap, bijvoorbeeld mensen die doof zijn of niet goed kunnen praten.
 - o 5 pakketten voor mensen met een visuele handicap.
- 7 pakketten voor mensen met psychiatrische problemen.

VRAAG **HOE** weet iemand **WELK** **ZORGZWAARTEPAKKET** hij krijgt?

Het Centrum Indicatiestelling Zorg (het CIZ) bepaalt welk zorgzwaartepakket iemand krijgt. Als het CIZ vindt dat iemand 24 uur per dag zorg moet krijgen, dan bepaalt het CIZ welk zorgzwaartepakket bij die persoon past. De cliënt krijgt dan een indicatiebesluit. In het indicatiebesluit staat op welk zorgzwaartepakket iemand recht heeft.

VRAAG **WAT** kan iemand met een **PAKKET?**

Het indicatiebesluit is een soort toegangsbewijs voor zorg. Met dit toegangsbewijs kan de cliënt een zorginstelling uitkiezen waarvan hij zorg wil krijgen. Wat kan een cliënt doen?

1. De cliënt gaat naar de zorginstelling. Samen met de zorginstelling maakt hij afspraken over de zorg, begeleiding en dagactiviteiten die hij nodig heeft.
2. De cliënt vraagt een persoonsgebonden budget aan. Hij of zij krijgt een geldbedrag en koopt hiervan zorg bij één of meer zorginstellingen. Met een persoonsgebonden budget kan een cliënt geen verblijf of behandeling kopen.

VRAAG MOET iemand in een **INSTELLING** gaan **WONEN?**

Een cliënt is niet verplicht om met een zorgzwaartepakket in een instelling te gaan wonen. Wil iemand liever thuis zorg krijgen? Dat kan ook. Er zijn twee mogelijkheden om thuis zorg te krijgen.

1. Volledig pakket thuis

Iemand kan kiezen voor een zorginstelling die de zorg uit het zorgzwaartepakket thuis komt geven. Dat kan met het **Volledig pakket thuis**. Er komen dan vanuit de zorginstelling een of meerdere hulpverleners bij de cliënt thuis.

Wie betaalt welke kosten bij een **Volledig pakket thuis**?

- De cliënt betaalt zelf de huur of hypotheek van het huis.
- De cliënt krijgt zorg, ondersteuning, begeleiding en dagbesteding van de zorginstelling. De Algemene wet bijzondere ziektekosten (Awbz) betaalt deze kosten.
- De Awbz betaalt de huishoudelijke hulp die de cliënt krijgt. Dit gaat dan niet via de gemeente.

De cliënt kan het **Volledig pakket thuis** in zijn eigen huis krijgen. Maar het pakket zal vooral gebruikt worden in kleinere woonvormen en woonzorgcomplexen. De cliënt krijgt het Volledig pakket thuis alleen als de zorginstelling deze zorg wil geven.

2. Persoonsgebonden budget (PGB)

Iemand kan een persoonsgebonden budget (PGB) aanvragen. De cliënt krijgt dan een geldbedrag waarmee hij zelf de zorg regelt en koopt.

VRAAG WAAR staat op **WELKE ZORG** iemand **RECHT** heeft?

Op twee plekken staat beschreven op welke zorg iemand recht heeft.

1. In het zorgzwaartepakket

In het zorgzwaartepakket staat heel globaal beschreven op welke soorten zorg iemand recht heeft. Er zijn verschillende gidsen waarin meer informatie staat over deze pakketten. Deze gidsen zijn geschreven voor de cliënten. In deel 3 van deze brochure leest u waar u deze gidsen kunt krijgen.

2. In het zorgplan

In het zorgplan staan de afspraken die de cliënt maakt met de zorginstelling. Het zorgplan is een concrete invulling van het zorgzwaartepakket. Er staat in welke persoonlijke wensen de cliënt heeft over zijn zorg. Het zorgplan wordt ook wel zorgleefplan, ondersteuningsplan of behandelplan genoemd. Er zijn verschillende organisaties die cliënten helpen om een goed zorgplan te maken. In deel 3 van deze brochure vindt u een overzicht van deze organisaties.

VRAAG **WAAROM** zijn de **ZORGZWAARTEPAKKETTEN** ingevoerd?

De overheid had de volgende redenen om zorgzwaartepakketten in te voeren:

- De overheid wil het geld voor de zorg zo eerlijk mogelijk verdelen. Vroeger was er voor iedere cliënt een zelfde bedrag beschikbaar. Door de zorgzwaartepakketten zullen mensen die zwaardere zorg nodig hebben deze zorg ook krijgen.
- De zorg moest beter passen bij de wensen van cliënten. De cliënt kan nu samen met de instelling afspreken hoe hij de zorg precies wil krijgen.
- Het CIZ, het zorgkantoor, de zorginstelling en de cliënt gebruiken nu allemaal dezelfde informatie: de zorgzwaartepakketten. Dit was vroeger anders. De kans op misverstanden is nu kleiner.

VRAAG Wat zijn voor **ZORGINSTELLINGEN** de **FINANCIËLE GEVOLGEN** van de zorgzwaartepakketten?

In 2008 heeft de invoering van zorgzwaartepakketten nog geen financiële gevolgen voor het budget van zorginstellingen. Vanaf 2009 zal dat wel zo zijn. Vanaf dan krijgen de zorginstellingen betaald per geleverd zorgzwaartepakket. Het gevolg hiervan is dat zorginstellingen met veel zwaardere cliënten, meer geld krijgen. En andere organisaties krijgen dan minder geld. Maar iedere sector krijgt in totaal evenveel geld als vroeger.

VRAAG **WAT** zijn de **GEVOLGEN** voor **MENSEN** die in een **INSTELLING** verblijven?

Er zijn drie situaties.

1. Mensen die voor 1 juli 2007 een indicatie verblijf hebben gekregen, houden hun oude indicatie tot die afloopt. Zij hoeven dus niet meteen naar het CIZ om een nieuwe indicatie aan te vragen. Hebben ze in de tussentijd zwaardere zorg nodig? Dan kunnen ze naar het CIZ voor een herindicatie. Ze krijgen dan een indicatiebesluit met een zorgzwaartepakket dat beter bij hen past.
2. Mensen die na 1 juli 2007 een indicatie verblijf hebben gekregen, krijgen zorg volgens een zorgzwaartepakket.
3. Mensen die nooit een indicatie hebben gehad, krijgen in de komende periode alsnog een indicatie en een passend zorgzwaartepakket. Zij krijgen hiervoor een uitnodiging van het CIZ. Meestal verloopt dit via de zorginstelling.

cliëntenraden
en
zorgzwaartepakketten



AN

O

E

E

F

SA

U bent lid van de cliëntenraad. Dat betekent dat u opkomt voor de belangen van cliënten. Vanaf 1 juni 2007 krijgen cliënten zorg volgens zorgzwaartepakketten. Dit is een nieuwe manier om te bepalen welke zorg mensen nodig hebben. Het is de bedoeling dat mensen zorg krijgen die past bij hun persoonlijke situatie.

Voor u is het belangrijk om te weten of cliënten de zorg krijgen waar ze recht op hebben. En wat de gevolgen zijn van deze nieuwe manier van zorg toekennen.

WAT kunt u DOEN?

1. U kunt adviezen geven aan zorginstellingen

U kunt met de zorginstelling praten over verschillende onderwerpen. En u kunt de zorginstelling advies geven over deze onderwerpen. In de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) staat dat u het recht heeft om dat advies te geven.

In de Wmcz staat dat u een verzwaard adviesrecht heeft. Dat betekent dat de instelling uw advies niet zomaar mag negeren.

Vraagt de zorginstelling zelf geen advies aan u? Dan mag u toch advies geven. Dit noemen we ongevraagd advies. Bij ongevraagd advies gelden dezelfde regels als bij advies dat u geeft als de zorgmanager erom vraagt.

2. U kunt de zorginstellingen erop wijzen dat zij verplicht zijn om voorlichting te geven aan cliënten.

WAAROVER kunt u de **ZORGINSTELLING** advies geven?

U kunt over de volgende onderwerpen advies geven.

1. Informatie aan bestaande en nieuwe cliënten

U kunt advies geven over hoe de zorginstelling informatie aan cliënten moet geven over de zorgzwaartepakketten. Dit geldt voor bestaande cliënten én voor nieuwe cliënten.

2. Informatie over het zorgplan

Het zorgplan kan veranderen door de invoering van de zorgzwaartepakketten. U mag advies geven over hoe de zorginstelling met deze verandering moet omgaan.

3. Wensen van cliënten

U kunt de zorgmanager advies geven over de ruimte die cliënten hebben om de zorg aan te passen aan hun situatie. In het zorgzwaartepakket staat globaal welke zorg mensen krijgen. Het is de bedoeling dat de zorginstelling dit pakket concreet invult. Daarbij moet de zorginstelling zoveel mogelijk rekening houden met de wensen van de cliënt. Zo kan de cliënt de zorg krijgen die het beste bij hem past.

4. Kwaliteit van de zorg

De zorginstelling is verantwoordelijk voor een goede kwaliteit van zorg. U kunt advies geven over de kwaliteit van de zorg.

Vanaf **WANNEER** kunt u **ADVIES** geven over de **ZORGZWAARTEPAKKETTEN?**

U kunt vanaf 1 juli 2007 advies geven over de zorgzwaartepakketten. Vanaf deze datum gelden de zorgzwaartepakketten.

HOE kunt u goed **ADVIES** geven?

Hieronder leggen we uit hoe u advies kunt geven aan zorgmanagers. En wat u moet doen voordat u het advies geeft.

Er zijn zes stappen die u kunnen helpen een goed advies te geven.

STAPPENPLAN

Advies aan zorginstellingen over zorgzwaartepakketten

STAP 1 BEKIJK WAT DE ZORGINSTELLING NU AL DOET.	STAP 2 BESPREEK DIT BINNEN DE CLIËNTENRAAD EN STEL UW WENSEN OP.	STAP 3 OVERLEG MET DE ZORGMANAGER.
STAP 4 BRENG EEN SCHRIFTELIJK ADVIES UIT EN VRAAG EEN SCHRIFTELIJKE REACTIE.	STAP 5 REAGEER EVENTUEEL OP DE REACTIE VAN DE ZORGMANAGER OP UW ADVIES.	STAP 6 EVALUEER OP VASTGESTELDE MOMENTEN OF DE AFSPRAKEN WORDEN NAGEKOMEN.

STAP **BEKIJK** wat de **ZORGINSTELLING** nu al doet

U mag advies geven over vier onderwerpen. Deze onderwerpen hebben we op pagina 16 uitgelegd. Achterin dit deel vindt u een checklist. Hierin leest u hoe u voor ieder onderwerp kunt controleren wat de zorginstelling nu al doet voor de cliënten. Door antwoord te geven op de vragen, kunt u zien wat de zorginstelling al goed doet, en waarover u nog advies kunt geven.

STAP **BESPREEK** in de cliëntenraad of familieraad **WAT** u wilt **BEREIKEN**

Stel met elkaar binnen de cliëntenraad vast of de zorginstelling genoeg doet. Gebruik hiervoor de informatie die u heeft gekregen uit stap 1.

Kijk daarna wat uw wensen zijn. Denk daarbij ook aan de doelen van de overheid. De overheid wil graag dat alle cliënten de zorg krijgen die ze nodig hebben. Ze wil de positie van de cliënt verbeteren. Ook van cliënten die niet meer zelf beslissingen kunnen nemen. De cliënt is dus belangrijk.

Voor u is het belangrijk om te weten wat de zorginstelling doet voor de cliënten. Stel uzelf daarom de volgende vragen:

- Wat doet de zorginstelling voor cliënten die niet meer goed kunnen aangeven wat ze belangrijk vinden?

- Houdt de zorginstelling rekening met de wensen van cliënten, de wettelijke vertegenwoordigers en hun familie?
- Zijn er genoeg mogelijkheden voor de cliënt om te kiezen uit zorg die ze nodig hebben?
- Wat kunnen u en de zorginstelling doen om de positie van cliënten te versterken?
- Wat moet de zorginstelling volgens u doen om de cliënt goede en verantwoorde zorg te geven?
- Hoe kunt u cliënten nog meer informatie geven over de zorgzwaartepakketten? Denk hierbij bijvoorbeeld aan informatiebijeenkomsten, een folder, iemand die de cliënt helpt om goede beslissingen te nemen.
- Welke wensen hebben de cliënten over de zorg die ze krijgen?
- Is het voor de cliënten duidelijk wie in de zorginstelling de vragen kan beantwoorden over de zorgzwaartepakketten?



OVERLEG met de ZORGINSTELLING

Vervolgens gaat u praten met de zorgmanager. Denk in uw gesprek aan de volgende zaken:

1. Maak een agenda voor het gesprek. Schrijf op over welke onderwerpen u wilt overleggen met de zorgmanager.
2. Vertel tijdens het overleg over welke onderwerpen u in de cliëntenraad heeft gesproken.
3. Vraag wat de zorgmanager wil gaan doen met de wensen van de cliëntenraad.
4. Bespreek samen met de zorgmanager wat deze de komende tijd concreet gaat doen met uw wensen. Schrijf op wat u heeft afgesproken.



ADVIES geven

Vraagt de zorgmanager tijdens het overleg advies aan u? Dan hoeft u niet meteen te antwoorden. Het is normaal dat u even nadenkt over het advies dat u wilt geven. Zeg daarom dat u een brief stuurt met uw advies.

Vraagt de zorgmanager geen advies? Dan kunt u de zorgmanager erop wijzen dat die advies kan vragen. Of u geeft ongevraagd advies, als u dat nodig vindt.

Hoe geeft u advies?

- Schrijf op wat er nog moet veranderen bij de zorginstelling. Bedenk wat uw wensen en de wensen van de cliëntenraad zijn. Vervolgens schrijft u een advies. Ook schrijft u op welke afspraken u met de zorgmanager heeft gemaakt. Stuur het advies op naar de zorgmanager.
- Vraag de zorgmanager of deze in een brief wil reageren.

STAP **REACTIE** van de **ZORGINSTELLING** op uw **ADVIES**

In de Wmcz staat dat de zorgmanager met een brief moet reageren op uw advies. Als het goed is, krijgt u dus een antwoord. Als de zorgmanager het advies opvolgt, kan de zorginstelling de plannen gaan uitvoeren.

Is de zorgmanager het niet eens met uw advies? Regel dan een gesprek met de zorgmanager en uw cliëntenraad. Als de zorgmanager na dit gesprek het advies nog steeds niet wil

opvolgen, vraag dan hulp aan de Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden (LCvV). Deze commissie bekijkt of het redelijk is dat de zorginstelling het advies niet heeft opgevolgd. De commissie doet vervolgens een bindende uitspraak. Dit betekent dat de zorgmanager moet doen wat de commissie zegt. Dus als de commissie zegt dat de cliëntenraad gelijk heeft, dan moet de zorgmanager het advies van de cliëntenraad opvolgen. De zorgmanager kan ook een nieuw advies aan de cliëntenraad vragen.

STAP **EVALUEREN**

Controleer wat het resultaat is van het advies dat u aan de zorgmanager heeft gegeven. Dit doet u op momenten die u samen met de zorgmanager heeft afgesproken. Hoe controleert u de resultaten?

- Vraag aan de cliënten of ze gemerkt hebben dat er iets veranderd is.
- Vraag de zorgmanager wat deze heeft gedaan en wat de resultaten zijn.
- Bent u niet tevreden over de resultaten? Geef dan opnieuw advies.

TIPS VOOR U

- **U geeft adviezen aan zorgmanagers om ervoor te zorgen dat cliënten de zorg krijgen waar ze recht op hebben. Vindt u dat de zorginstelling bepaalde onderdelen van de zorg kan verbeteren? Dan kunt u alleen advies geven. De zorginstelling moet deze problemen oplossen. Dat kunt en hoeft u niet zelf te doen.**
- **Ga niet discussiëren over geld. Kijk eerst wat er moet veranderen en of de zorginstelling het kan veranderen. Bekijk daarna pas hoeveel geld daarvoor nodig is.**
- **Denk steeds aan de cliënt. Bedenk wat veranderingen betekenen voor de cliënt. Belangrijk is dat de cliënt er wat aan heeft. Vraag cliënten steeds wat ze vinden van de zorginstelling en van de zorg die ze krijgen.**
- **Maakt u afspraken met de zorgmanager? Zorg er dan voor dat u de afspraken opschrijft. Daarmee voorkom je misverstanden. U en de zorgmanager weten dan allebei wat er is afgesproken.**

HOE schrijf ik een BRIEF aan een zorginstelling?

Soms moet u een brief schrijven aan een zorgmanager. Een brief waarin u een advies geeft over een bepaald onderwerp. Hieronder leest u een voorbeeldbrief.

Advies van [vul datum in] over de invoering van zorgzwaartepakketten.

Geachte heer/mevrouw (directeur/manager),

Vanaf 1 juli 2007 moeten cliënten met verblijf een zorgzwaartepakket hebben. In deze brief geven wij u een verzwaard advies over de gevolgen voor cliënten van de invoering van deze pakketten. We gaan daarbij in op de volgende onderwerpen:

- de informatievoorziening en voorlichting;
- het zorgplan/ondersteuningsplan/behandelplan* [* kies in de brief telkens de term die bij u wordt gebruikt];
- onderhandelingsmogelijkheden voor cliënten;
- de kwaliteit van de zorg.

Informatievoorziening

Of

De cliëntenraad constateert dat nieuwe cliënten en bestaande cliënten die een herindicatie krijgen genoeg informatie krijgen over de zorgzwaartepakketten. De cliëntenraad gaat ervan uit dat u ook in de toekomst deze informatie blijft geven.

Of

De cliëntenraad is van mening dat nieuwe cliënten en bestaande cliënten die een herindicatie krijgen onvoldoende informatie krijgen over de zorgzwaartepakketten. Wij vragen u daarom de informatievoorziening en de voorlichting te verbeteren. Wij denken daarbij aan informatiebijeenkomsten en een korte folder over de mogelijkheden van de pakketten.

Zorgplan

Of

Het zorgplan is erg belangrijk voor cliënten. De zorg moet zo goed mogelijk aansluiten bij de wensen van cliënten. De cliëntenraad constateert met tevredenheid dat de instelling het zorgplan samen met de cliënten of wettelijk vertegenwoordigers maakt. Ook evalueert u het zorgplan regelmatig met de cliënt/wettelijk vertegenwoordiger. Als het nodig is, past u het zorgplan aan.

Of

Het zorgplan is erg belangrijk voor cliënten. De zorg moet zo goed mogelijk aansluiten bij de wensen van cliënten. De cliëntenraad constateert dat de instelling het zorgplan niet genoeg samen met de cliënten of wettelijke vertegenwoordigers maakt. Daarnaast zijn de cliënten of familieleden te weinig betrokken bij de evaluatie en aanpassing van het zorgplan.

Binnenkort wordt het zorgplan wettelijk verplicht. Wij vragen u daarom op korte termijn de systematiek van het zorgplan aan te passen. Wij vinden het erg belangrijk dat iedere cliënt of wettelijk vertegenwoordiger invloed heeft op het zorgplan. Zowel wanneer u het plan schrijft, als wanneer u het zorgplan evalueert.

Onderhandelingsruimte

Binnen de zorgzwaartepakketten kunnen cliënten schuiven met Awbz-functies, zodat de zorg past bij hun wensen en behoeften. Wij vragen u of u aan cliënten duidelijk wilt maken hoeveel ruimte er is. Ook vragen wij u om onafhankelijke hulp te regelen voor cliënten en hun wettelijke vertegenwoordigers. Deze onafhankelijke persoon kan cliënten en hun wettelijk vertegenwoordigers helpen om uit te zoeken wat ze belangrijk vinden. Bovendien kan deze persoon hen helpen bij de gesprekken over het zorgplan.

Kwaliteit van zorg

In de Kwaliteitswet staat dat iedere zorginstelling verantwoorde zorg moet leveren. De invoering van zorgzwaartepakketten heeft vanaf 1 januari 2009 financiële gevolgen voor zorginstellingen. Graag horen wij van u hoe u garandeert dat u na 1 januari 2009 verantwoorde zorg blijft leveren. En hoe u van plan bent deze zorg zo goed mogelijk aan te laten sluiten bij de individuele wensen van bewoners.

Graag ontvangen wij een schriftelijke reactie van u [*eventueel een termijn noemen*].

Alvast hartelijk dank.

Met vriendelijke groet,

De cliëntenraad

CHECKLIST

'Wat doet de zorginstelling nu al?'

1 Informatie aan bestaande en nieuwe cliënten

Heeft de zorginstelling een communicatieplan zorgzwaartepakketten?

- Ja
- Nee

Heeft de zorginstelling al informatie gegeven aan de bestaande cliënten over zorgzwaartepakketten?

- Ja
- Nee

Heeft de zorginstelling speciale informatie voor mensen die een nieuwe indicatie moeten krijgen omdat zij extra zorg nodig hebben?

- Ja
- Nee

Is er informatie voor nieuwe cliënten over de zorgzwaartepakketten?

- Ja
- Nee

Krijgen de nieuwe cliënten hun informatie op papier of mondeling?

- Alleen op papier
- Alleen mondeling
- Allebei

Begrijpen cliënten en de vertegenwoordigers van de cliënten de informatie?

- Ja
- Nee

Geeft de zorginstelling alle informatie die ze moet geven?

- Ja
- Nee

Geeft de zorginstelling voorlichting over hoe de cliënten de zorg in hun pakket kunnen aanpassen aan hun eigen wensen?

- Ja
- Nee

2 Informatie over het zorgplan

Hebben alle cliënten een eigen zorgplan?

- Ja
- Nee

Is het zorgplan gemaakt samen met de cliënt, de wettelijk vertegenwoordiger of de familie?

- Ja
- Nee

Heeft de cliënt, de wettelijk vertegenwoordiger of de familie het zorgplan ondertekend?

- Ja
- Nee

Evalueert de zorginstelling het zorgplan met de cliënt, de wettelijk vertegenwoordiger of de familie?

- Ja
- Nee

Als het nodig is, past de zorginstelling het zorgplan dan aan aan de situatie van de cliënt?

- 0 Ja
- 0 Nee

Krijgen cliënten zorg die ze graag willen hebben?

- 0 Ja
- 0 Nee

Heeft de zorginstelling onderzocht wat cliënten, wettelijk vertegenwoordigers en de familie vinden van de gang van zaken rond het zorgplan?

- 0 Ja
- 0 Nee

3 Wensen van de cliënten

Mogen de cliënten zelf kiezen wat zij belangrijk vinden? Bijvoorbeeld wat ze eten, en hoe laat ze op willen staan?

- 0 Ja
- 0 Nee

Is er iemand die een cliënt kan helpen om uit te leggen wat de cliënt belangrijk vindt?

- 0 Ja
- 0 Nee

Werkt deze persoon voor de zorginstelling, of is het een onafhankelijk persoon?

- 0 Ja
- 0 Nee

4 Kwaliteit van de zorg

Verbeterd de zorginstelling de kwaliteit van de zorg?

- 0 Ja
- 0 Nee

Zijn de zorginstellingen voor verpleging en verzorging bezig met de normen verantwoorde zorg?

- 0 Ja
- 0 Nee

Zijn de zorginstellingen in de gehandicapensector bezig met het kwaliteitskader en de Consumer Quality Index (Cq-index)?

- 0 Ja
- 0 Nee

Zijn de zorginstellingen in de geestelijke gezondheidszorg bezig met kwaliteitsindicatoren?

- 0 Ja
- 0 Nee

Vraagt de zorginstelling aan de cliënten wat zij vinden van de kwaliteit van de zorg?

- 0 Ja
- 0 Nee

Hoe zorgt de zorginstelling ervoor dat alle mensen genoeg zorg krijgen en goede zorg krijgen?

.....

.....

.....

.....

vrijwilligers
en
zorgzwaartepakketten



D

E

E

T

5

B

Bent u vrijwilliger of bestuurslid bij een cliëntenorganisatie of familieorganisatie? Dan komt u op voor de belangen van cliënten en cliëntenraden. In dit deel van de brochure leest u hoe u cliënten en cliëntenraden kunt helpen als het over de zorgzwaartepakketten gaat.

Iedere organisatie is anders
Cliëntenorganisaties en familieorganisaties werken niet allemaal hetzelfde. Bedenk daarom goed welke aanpak past bij de organisatie waar u vrijwilliger bent.

Hieronder staan vier vragen. Onder de vragen staan antwoorden. Het zijn tips die u kunt gebruiken om cliënten en cliëntenraden zo goed mogelijk te helpen.

VRAAG **WAT** kunt u doen
als er **Vragen** zijn
over **ZORGZWAARTEPAKKETTEN?**

Verwijzen naar organisaties

U kunt mensen het telefoonnummer geven van organisaties die meer informatie kunnen geven. De adressen van deze organisatie vindt u in deel 3 van deze brochure. Een paar voorbeelden.

Gaat de vraag over de indicatiestelling? Geef mensen dan het telefoonnummer van het CIZ. Het zorgkantoor beantwoordt vragen over de inhoud van de zorg. De klachtencommissie behandelt alle klachten.

**Vertellen over gebruikersgidsen
zorgzwaartepakketten**

Vertel dat in de gebruikersgidsen meer informatie staat over zorgzwaartepakketten. Mensen kunnen de gidsen aanvragen bij Postbus 51. Het telefoonnummer is 0800 8051. Dit nummer is gratis.

**Zelf informatie geven aan cliënten en
cliëntenraden**

Samen met de organisatie waar u vrijwilliger bent, kunt u ervoor kiezen om zelf informatie te geven aan cliënten en raden. Cliëntenorganisaties hebben informatie over zorgzwaartepakketten. Bijvoorbeeld brochures. Deze informatie kunt u gebruiken als u voorlichting geeft. De cliëntenorganisaties helpen u graag. In deel 3 van deze brochure vindt u telefoonnummers van deze organisaties.

VRAAG **HOE** kunt u opkomen voor de **BELANGEN** van **CLIËNTEN EN CLIËNTENRADEN?**

Schrijf in nieuwsbrieven Heeft de organisatie waar u vrijwilliger bent een eigen nieuwsbrief? Gebruik deze nieuwsbrief om informatie te geven over zorgzwaartepakketten.

Praat met de pers Bijvoorbeeld met de krant of een radiozender. Vertel hoe uw organisatie informatie geeft aan cliënten en raden over zorgzwaartepakketten.

Praat met zorginstellingen, zorgaanbieders en het CIZ in uw regio Vertel ze wat de wensen en problemen van de cliënten en cliëntenraden zijn. Bijvoorbeeld klachten over de zorginstelling of ideeën van cliënten.

VRAAG **WELKE** informatie is **BELANGRIJK** voor **CLIËNTEN?**

Het is handig als u een lijst maakt waarin u opschrijft welke vragen cliënten kunnen hebben. Hieronder staan een paar voorbeelden.

Waarover willen cliënten meer informatie?

- Wat is het zorgzwaartepakket en wat betekent het voor mij?
- Wie maakt het zorgplan?
- Wie controleert of ik de goede zorg krijg?
- Kan ik zelf kiezen hoe ik zorg krijg, of wordt alles voor mij besloten?

VRAAG **WAAR** vindt u **INFORMATIE** over **ZORGZWAARTEPAKKETTEN?**

U kunt op verschillende manieren informatie vinden over zorgzwaartepakketten. Een paar tips.

- Lees de gebruikersgidsen.
- Kijk op de websites van de verschillende cliëntenorganisaties.
- Lees de nieuwsbrieven van de cliëntenorganisaties.
- Ga naar informatiebijeenkomsten van cliëntenorganisaties.
- Praat met contactpersonen van cliëntenorganisaties
- Kijk op de website van het ministerie van VWS.
- Lees de website van het CIZ.

- Ik heb nog een oude indicatie van het CIZ. Krijg ik nu een nieuwe indicatie voor een zorgzwaartepakket?
- Zorginstellingen zijn verplicht om de cliëntenraad advies te vragen over de gevolgen van zorgzwaartepakketten. Doet de zorginstelling waar ik zorg krijg dat ook?

Wilt u meer informatie over de wettelijke plicht van een zorginstelling om advies te vragen? Lees dan deel 2A van deze brochure. Of ga naar de websites van de organisaties van cliëntenraden.

BELANGRIJKE

adressen

0

1

2

3

4

0

1

2

3

4

We proberen u in deze brochure zoveel mogelijk informatie te geven over zorgzwaartepakketten. En over hoe u cliënten kunt helpen. Toch zal deze informatie niet al uw vragen en de vragen van cliënten beantwoorden. Er zijn instanties die de cliënten verder kunnen helpen. In dit deel van de brochure staan de namen en adressen van deze instanties.

De gebruikersgidsen

Er zijn aparte gidsen voor verpleging en verzorging, lichamelijk gehandicapten, verstandelijk gehandicapten en geestelijke gezondheidszorg. Dit zijn de gebruikersgidsen voor cliënten. In deze gidsen staat algemene informatie over zorgzwaartepakketten en specifieke informatie per zorgzwaartepakket.

De gidsen staan op de website van Postbus 51: www.postbus51.nl. U kunt de gids ook bestellen. Het telefoonnummer is 0800 8051. Dit nummer is gratis.

U kunt de gidsen ook vinden op de websites van sommige landelijke cliëntenorganisaties. Hieronder leest u welke cliëntenorganisaties dat zijn.

Algemene informatie over zorgzwaartepakketten

De landelijke cliëntenorganisaties geven informatie over de zorgzwaartepakketten. Op de websites van deze organisaties vindt u vaak meer informatie die belangrijk is voor cliënten. U kunt ook bellen met de organisaties. Hierna volgen de telefoonnummers van de cliëntenorganisaties.

Heeft u vragen over zorgzwaartepakketten voor verpleging, verzorging en thuiszorg? Neem dan contact op met een van de volgende instanties.

Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC)

www.loc.nl

Algemeen telefoonnummer: 030 231 46 79

Vraagbaak: 030 284 32 40

Anbo

www.anbo.nl

Telefoonnummer: 030 233 00 60

Protestants Christelijke Ouderen Bond (PCOB)

www.pcob.nl

Telefoonnummer: 038 422 21 00

Unie KBO

www.uniekbo.nl

Telefoonnummer: 073 612 34 75

Heeft u vragen over zorgzwaartepakketten voor de gehandicaptenzorg? Neem dan contact op met een van de volgende instanties.

Chronisch Zieken en Gehandicaptenraad (CG-Raad)

(CG-Raad)

www.cg-raad.nl

Telefoonnummer: 030 291 66 00

VG-Belang

www.vgbelang.nl

Telefoonnummer: 030 236 37 29

Vereniging KansPlus, belangennetwerk verstandelijk gehandicapten

www.kansplus.nl

Telefoonnummer: 030 236 37 44

VraagRaak

Een steunpunt voor mensen met een verstandelijke handicap.

www.vraagraad.nl

Telefoonnummer: 030 236 37 26

Landelijk Steunpunt cliëntenRaden (LSR)

www.lsr-clientenraden.nl

Telefoonnummer: 030 299 00 04

Heeft u vragen over zorgzwaartepakketten voor de geestelijke gezondheidszorg? Neem dan contact op met een van de volgende instanties.

Landelijk Platform Cliënten- en Familieorganisaties in de GGz (LPGGZ)

www.platformggz.nl

Telefoonnummer: 030 236 37 65

LPR Belangenorganisatie voor cliënten GGz

www.lpr.nl

Telefoonnummer: 030 293 32 33

Informatie over persoonsgebonden budgetten. Neem contact op met:

Per Saldo

www.persaldo.nl

Telefoonnummer: 0900 742 48 57.

Dit nummer kost € 0,20 per minuut.

Naar Keuze

www.vgbelang.nl

Telefoonnummer: 030 236 37 29

Beleidsmatige informatie over zorgzwaartepakketten

Kijk op www.zorgzwaartebekostiging.nl. Deze website is van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS).

Informatie over indicatiestelling

Voor meer informatie over de indicatiestelling kunt u naar het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) www.ciz.nl.

Het telefoonnummer is: 030 751 80 00.

Informatie over zorgkantoren

Bij Zorgverzekeraars Nederland (ZN) kunt u terecht als u vragen heeft over het beleid van zorgkantoren.

De website van ZN is www.zn.nl.

Het telefoonnummer is: 030 698 89 11.

Informatie over meningsverschillen tussen de cliëntenraad en een zorginstelling

Ga dan naar de Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden (LCvV): www.vertrouwenslieden.nl.

Het telefoonnummer is: 030 291 99 84.

Individuele cliëntenondersteuning

Er bestaan verschillende instanties die individuele cliënten helpen en ondersteunen. Hieronder vindt u de telefoonnummers en websites van de verschillende instanties.

Algemeen

Gemeenten

Heeft u een adres nodig van een gemeente? Ga dan naar de website van www.vng.nl of bel: 070 373 83 93.

Lokale welzijnsstichtingen

Heeft u een adres nodig van een lokale welzijnsstichting, neem dan contact op met de MO-Groep: www.mogroep.nl.

Of bel: 030 298 34 34.

Ouderen

Neem contact op met ouderenadviseurs. Adressen van ouderenadviseurs vindt u bij de ouderenbonden:

Anbo

www.anbo.nl

Telefoonnummer: 030 233 00 60

Protestants Christelijke Ouderen Bond (PCOB)

www.pcob.nl

Telefoonnummer: 038 422 21 00

Unie KBO

www.uniekbo.nl

Telefoonnummer: 073 612 34 75

Mensen met een lichamelijke beperking

MEE Nederland

www.meenederland.nl

Telefoonnummer: 030 236 37 07

Mensen met een verstandelijke handicap

Vereniging KansPlus

Vereniging KansPlus is een belangennetwerk voor verstandelijk gehandicapten.

www.kansplus.nl

Telefoonnummer: 030 236 37 44

Vereniging Helpende Handen

www.helpendehanden.nl

Telefoonnummer: 0348 489 970

Vereniging Philadelphia Support

Een christelijke beweging voor mensen met een verstandelijke beperking.

www.philadelphiasupport.nl

Telefoonnummer: 030 236 37 38

Mensen met psychiatrische problemen

Platform GGZ

www.platformggz.nl

Telefoonnummer: 030 236 37 65

Mensen met een persoonsgebonden budget (PGB)

Per Saldo

Per Saldo is een belangenvereniging voor mensen met een PGB.

www.persaldo.nl

Telefoonnummer: 0900 742 48 57.

Dit nummer kost € 0,20 per minuut.

Naar Keuze

Naar Keuze is een netwerk voor mensen met een PGB.

www.vgbelang.nl

Telefoonnummer: 030 236 37 29

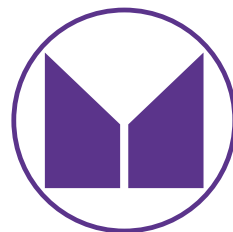
Deze brochure is tot stand gekomen door samenwerking van:



Chronisch zieken en Gehandicapten Raad Nederland



CENTRALE SAMENWERKENDE
OUDERENORGANISATIES



LPGGz



