

GEBRUIKERSGIDS ZORGZWAARTEPAKKETTEN 2010

Doven, slechthorenden en mensen met spraakproblemen en/of taalproblemen

- Algemene informatie
- Informatie per zorgzwaartepakket (ZZP)



CVZ

College voor zorgverzekeringen

Informatie over zorgzwaartepakketten voor doven, slecht- horenden en mensen met spraakproblemen en/of taalproblemen

Inhoud

Inleiding	4
Algemene informatie	7
Zorg en ondersteuning voor doven, slechthorenden en mensen met spraakproblemen en/of taalproblemen	7
De indicatie is het toegangsbewijs	8
Passende zorg met het zorgzwaartepakket	9
Informatie voor gezinnen met een kind of jongere dat doof of slechthorend is of spraakproblemen en/of taalproblemen heeft	10
Hoe kunt u kiezen?	11
Hoeveel uur zorg kunt u verwachten?	14
Wat moet de zorginstelling voor u doen?	15
Kwaliteit	16
Wat moet u doen als...	18
Pakket 1	20
Wonen met begeleiding en enige verzorging	
Pakket 2	26
Wonen met intensieve begeleiding en verzorging	
Pakket 3	32
Wonen met intensieve begeleiding en intensieve verzorging	
Pakket 4	38
Wonen met intensieve begeleiding en enige verzorging	

Praktische zaken	44
Begrippenlijst	44
Instanties en websites	47
Cliëntenorganisaties	49

Inleiding

Voor wie is deze gids?

Deze gids is voor doven, slechthorenden en mensen met spraakproblemen en/of taalproblemen in combinatie met andere beperkingen. Voor die mensen bestaat de mogelijkheid dat ze “zorg met verblijf” krijgen. Zorg met verblijf betekent dat u in een speciale woonomgeving woont. En u krijgt daar hulp en/of verzorging.

Waarom deze gids?

Er staat veel informatie in deze gids. Deze informatie kunt u bijvoorbeeld gebruiken als u gaat kennismaken bij een zorginstelling. Wat kunt u verwachten van de instelling? Wanneer kunt u wel of niet kiezen? Waar moet u op letten als u een zorginstelling kiest?

Woont u al in een zorginstelling? Dan kunt u deze informatie gebruiken als u met de zorginstelling bespreekt wat uw wensen zijn. Ook voor uw familieleden kan deze gids een hulpmiddel zijn.

Zorg met verblijf

Kunt u door problemen met uw gehoor, spraak en/of taal en door andere beperkingen niet zelfstandig wonen? En heeft u daar hulp bij nodig? Of heeft u extra veiligheid nodig? Dan heeft u recht op zorg met verblijf. Vroeger kon u zorg met verblijf alleen in een zorginstelling krijgen. Dat is nu veranderd. Er zijn nu meer mogelijkheden, ook buiten een instelling. Dat leest u verderop in deze gids.

Leeswijzer

Twee delen en een bijlage

Deze gids bestaat uit twee delen en een bijlage.

Deel 1: Algemene informatie

In dit deel staat hoe u zorg kunt krijgen. U vindt hier een overzicht van de verschillende vormen van zorg voor doven, slechthorenden en mensen met spraakproblemen en/of taalproblemen. Ook vindt u hier een uitleg van het begrip 'zorgzwaartepakket'. Wat betekent dat en wat houden de pakketten ongeveer in?

Deel 2: Beschrijving van de zorgzwaartepakketten

Hierin staat uitleg over de vier verschillende zorgzwaartepakketten voor doven, slechthorenden en mensen met spraakproblemen en/of taalproblemen. Voor wie is een pakket bedoeld, en wat kunt u ervan verwachten?

Bijlage: Praktische zaken

In de bijlage staat informatie over praktische zaken (zie pagina 44). U vindt hier een lijst met uitleg van verschillende begrippen en adressen van instanties.

Wat moet u lezen?

Het is verstandig om deel 1 helemaal te lezen. Heeft u bericht gekregen over welk zorgzwaartepakket u krijgt? Lees dan ook in deel 2 het hoofdstuk dat gaat over uw pakket. Deze twee delen horen bij elkaar. De andere hoofdstukken in deel 2 kunt u dan overslaan. De bijlage kunt u gebruiken voor extra informatie.

Heeft u na het lezen toch nog vragen?

We proberen in deze gids alles zo duidelijk mogelijk uit te leggen. Toch zal deze informatie niet al uw vragen beantwoorden. Er zijn instanties die u verder kunnen helpen met uw vragen:

- U kunt vragen stellen bij cliëntenorganisaties voor doven, slechthorenden en mensen met spraakproblemen en/of taalproblemen.
- De zorginstellingen voor doven, slechthorenden en mensen met spraak- en/of taalproblemen hebben een loket. Hier werken cliëntenadviseurs die u kunnen helpen.
- In veel gemeenten is er een informatieloket voor vragen over wonen, welzijn en zorg.
- In iedere regio is er een bureau van de stichting MEE. Daar werken mensen die veel weten over alle soorten zorg en over ondersteuning voor mensen met een beperking.
- Ook bij zorgkantoren en bij zorginstellingen kunt u vragen stellen.

In de bijlage Praktische zaken (pagina 44 en verder) staan de namen en adressen van deze instanties. U vindt daar ook de namen en adressen van andere instanties.

Algemene informatie

Zorg en ondersteuning voor doven, slechthorenden en mensen met spraakproblemen en/of taalproblemen

Als u doof, of slechthorend bent, of spraakproblemen en/of taalproblemen heeft, kiezen uw ouders, kinderen of uw partner er vaak voor om u zo lang mogelijk thuis te laten wonen. Maar op een bepaald moment kunt u niet langer thuis wonen. Bijvoorbeeld omdat u volwassen bent. Of omdat het voor uw ouders of partner te zwaar is om u nog langer te verzorgen. Op dat moment moet u samen bekijken wat de mogelijkheden zijn.

Er zijn verschillende woonvormen voor mensen die net als u doof of slechthorend zijn of spraakproblemen en/of taalproblemen hebben. Welke woonvorm u ook kiest, belangrijk is dat u de hulp 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 heet de indicatie.

Zorg voor doven, slechthorenden en mensen met spraakproblemen en/of taalproblemen

Soms hebben mensen die doof of slechthorend zijn of spraakproblemen en/of taalproblemen hebben ook andere beperkingen. Hierdoor kunt u misschien niet thuis blijven wonen. Dan kunt u in een zorginstelling gaan wonen voor mensen die doof of slechthorend zijn of spraakproblemen of taalproblemen hebben. Hier wonen zij in een woning en een woonomgeving die speciaal is aangepast voor mensen met deze beperkingen. Mensen die doof en blind zijn en zorg nodig hebben, kunnen hier ook wonen.

De indicatie is het toegangsbewijs

Het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) geeft deze indicatie. U kunt in twee 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.

Wie vraagt de indicatie aan?

U kunt zelf de indicatie aanvragen. Als u dat niet zelf kunt, dan doet uw wettelijk vertegenwoordiger dat voor u. Een wettelijk vertegenwoordiger is meestal een familielid of een vertrouwde vriend of vriendin. Een zorginstelling kan geen indicatie voor u aanvragen. De zorginstelling kan u wel helpen bij de aanvraag.

Wat doet het CIZ met uw aanvraag?

Het CIZ beoordeelt uw aanvraag. Het CIZ 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 gaat. U kunt de folder aanvragen bij het CIZ. In de bijlage van deze gids vindt u het adres en telefoonnummer van het CIZ.

De vier zorgzwaartepakketten voor doven, slechthorenden en mensen met spraakproblemen en/of taalproblemen

1. Wonen met begeleiding en enige verzorging
2. Wonen met intensieve begeleiding en verzorging
3. Wonen met intensieve begeleiding en intensieve verzorging
4. Wonen met intensieve begeleiding en enige verzorging

Passende zorg met het zorgzwaartepakket

Het CIZ kan in de indicatie aangeven dat het goed voor u is om in een speciale woonomgeving te wonen. Een veilige plek waar u hulp of zorg krijgt. Dat heet ‘zorg met verblijf’. Maar niet iedereen heeft evenveel zorg nodig. Daarom zijn er vier 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. Verder staat er welke soort zorg en begeleiding u mag verwachten. En 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.

Vier verschillende zorgzwaartepakketten

Voor doven, slechthorenden en mensen met spraakproblemen en/of taalproblemen zijn er vier verschillende zorgzwaartepakketten. Pakket 1 is voor mensen die wel zorg en begeleiding nodig hebben, maar niet zo intensief. Pakket 3 is voor mensen die zeer intensieve zorg nodig hebben. Pakket 4 is er later bijgekomen. Pakket 4 is voor mensen die meer begeleiding nodig hebben dan mensen in pakket 1. En minder verzorging dan mensen in pakket 2.

Wat kunt u doen met uw zorgzwaartepakket?

Heeft u van het CIZ een indicatiebesluit met een van de vier zorgzwaartepakketten gekregen? Dan kunt u met dit besluit naar een zorginstelling gaan. Bij deze instelling krijgt u de zorg waarop u recht heeft volgens het zorgzwaartepakket.

Informatie voor gezinnen met een kind of jongere dat doof of slechthorend is of spraakproblemen en/of taalproblemen heeft

Thuis wonen

Voor kinderen en jongeren die doof of slechthorend zijn of spraakproblemen en/of taalproblemen hebben zijn er veel vormen van hulp. Als het nodig is, kunt u thuis hulp en advies krijgen bij de zorg voor uw kind. Ook kan uw kind naar een logeerhuis. Dat kan bijvoorbeeld in het weekend, in vakanties, overdag of na school. Verder kan uw kind na school een behandeling krijgen in een zorginstelling voor doven, slechthorenden en mensen met spraakproblemen en/of taalproblemen. Hiervoor heeft u een aparte indicatie van het CIZ nodig.

De meeste kinderen en jongeren gaan naar een gewone of speciale school. Soms kan dat niet. Dan gaat het kind naar een gespecialiseerd centrum voor kinderen. Hier wordt gericht gewerkt aan zijn ontwikkeling. Daar is ook de zorg aanwezig die uw kind nodig heeft.

Uit huis gaan

Kinderen en jongeren met deze beperkingen wonen meestal eerst thuis. Vaak gaan ze als jongvolwassenen het huis uit. Maar soms ook al eerder. Soms kan uw kind niet meer thuis wonen. Bijvoorbeeld omdat de zorg voor uw kind te zwaar wordt. Of omdat uw kind de leeftijd heeft om uit huis te gaan. Er zijn dan verschillende mogelijkheden. Het is belangrijk dat uw kind de zorg krijgt die bij hem past. Soms kan uw kind alleen wonen, maar heeft hij wel begeleiding nodig. En soms is een woonvorm beter. U kunt ook zelf voor uw kind blijven zorgen. U kunt de zorg dan regelen met een persoonsgebonden budget (PGB). Of u gaat naar een zorginstelling om een goede manier van wonen te vinden. U heeft dan altijd een indicatie van het CIZ nodig.

Een woonvorm

Kan of wil uw kind niet langer thuis wonen? Dan kan uw kind in een speciale woonvorm gaan wonen. Het CIZ stelt dan vast welk zorgzwaartepakket uw kind krijgt. Met deze indicatie kunnen u en uw kind kijken waar hij gaat wonen. Bijvoorbeeld in een kleine woonvorm in een wijk. Of op het terrein van een zorginstelling. Met de zorginstelling maakt u afspraken over de invulling van het zorgzwaartepakket. Als dat nodig is, zorgt de instelling ook voor dagbesteding. Het is ook mogelijk dagbesteding van een andere zorginstelling te krijgen.

Hoe kunt u kiezen?

Wonen in een instelling of in een andere woonvorm voor doven, slechthorenden en mensen met spraakproblemen en/of taalproblemen
Het indicatiebesluit is een soort toegangsbewijs voor zorg uit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ). Met dit toegangsbewijs kunt u een zorginstelling uitkiezen waar u zorg van wilt krijgen. Hoe kunt u het beste kiezen?

1. Kennismakingsgesprek bij een zorginstelling

U kunt naar een zorginstelling gaan en een afspraak maken voor een kennismakingsgesprek. In dat gesprek kunt u bijvoorbeeld de volgende vragen stellen:

- Hoe kan ik hier wonen?
- Met wie kan ik hier wonen?
- Hoe krijg ik hier hulp en zorg?
- Hoe ziet mijn dag eruit?
- Kan ik eten wanneer en wat ik wil?
- Is er een winkel in de buurt?
- Welke activiteiten organiseert de instelling?
- Kan ik ook hier wonen en ergens anders activiteiten doen?

Maar er zijn natuurlijk nog veel meer vragen te bedenken!

2. Gesprek met andere cliënten van de zorginstelling

De zorginstelling zal u veel informatie geven. Maar uiteindelijk weet u pas echt hoe de zorg is als u het zelf meemaakt. Daarom kan het handig zijn om eens te praten met iemand die er al woont.

3. Meer informatie

De zorginstellingen voor doven, slechthorenden en mensen met spraakproblemen en/of taalproblemen hebben steunpunten. Daar kunt u om informatie vragen. En u kunt vragen stellen bij cliëntenorganisaties. De organisatie MEE is er voor mensen met een beperking. De mensen die daar werken, kunnen u helpen met uw keuze. Of ze kunnen u verwijzen naar een steunpunt. Of kijk op de website www.kiesbeter.nl.

Verschillende woonvormen

Voor doven, slechthorenden en mensen met spraakproblemen en/of taalproblemen zijn er verschillende woonvormen.

1. De zorginstelling voor mensen met deze beperkingen kan op een groot terrein liggen. Op zo'n terrein leven de cliënten zo zelfstandig en vrij mogelijk. Er zijn veel verschillende woningen op zo'n terrein, waar iedere cliënt zijn eigen kamer heeft. Vaak is er een gezamenlijke ontmoetingsruimte. Dit is een veilige en beschermde omgeving om te wonen. Er is extra toezicht. En er zijn mensen die kunnen omgaan met uw beperkingen.
2. Er zijn tegenwoordig ook andere woonvormen voor mensen met deze beperkingen. Bijvoorbeeld een zelfstandige woning buiten de instelling. Of een groep woningen in de wijk. Daar wonen verschillende mensen met deze beperkingen dicht bij elkaar. Zij hebben vaak een ontmoetingsruimte die ze samen delen. Als u dat wilt, kunt u daar naartoe gaan.

De soort beperkingen die u heeft bepalen waar u gaat wonen. Waar u ook gaat wonen: de directe omgeving is zo veel mogelijk aan u aangepast.

Thuis wonen met de zorg uit het zorgzwaartepakket

Wilt u thuis blijven wonen? Dan kunt u de zorg uit uw pakket ook thuis krijgen. We noemen dat *volledig pakket thuis*. U kunt ook kiezen voor een *persoonsgebonden budget*. Hieronder leggen we uit wat volledig pakket thuis en *persoonsgebonden budget* inhouden.

Volledig pakket thuis

Bij volledig pakket thuis kiest u voor een zorginstelling die de zorg uit het zorgzwaartepakket bij u thuis wil komen geven. De zorg wordt betaald vanuit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ). Omdat u thuis blijft wonen, betaalt u gewoon de huur of hypotheek voor uw huis. Een zorginstelling is niet verplicht om een volledig pakket thuis te bieden.

Persoonsgebonden budget

Bij *persoonsgebonden budget* (PGB) krijgt u een bedrag waarmee u zelf de zorg regelt en inkoop. U kiest zelf de hulpverleners of begeleiders. Of u huurt een instantie in waarvan u zorg krijgt. U kunt geen PGB krijgen voor de onderdelen 'verblijf' en 'behandeling'. Omdat u thuis blijft wonen, betaalt u gewoon de huur of hypotheek voor uw huis. Ook als u wel een indicatie hebt voor verblijf.

Meer weten?

Speciale verenigingen van mensen met een persoonsgebonden budget kunnen meer informatie geven over het gebruik van een persoonsgebonden budget. Deze verenigingen heten **Per Saldo** en **Naar Keuze**. In de bijlage Praktische zaken staan de adressen en telefoonnummers van deze verenigingen.

Hoeveel uur zorg kunt u verwachten?

In het indicatiebesluit staat voor welk zorgzwaartepakket u een indicatie krijgt. In deze gids staat uitgelegd welke zorg u krijgt en ook hoeveel. 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 12,5 en 15,0 uur zorgtijd. Met de instelling 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 de instelling 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 zorginstelling en u krijgt zorg uit een pakket van tussen de 12,5 en 15,0 uur ondersteuning en begeleiding per week. Dat is zonder het aantal uren van de dagbesteding.

Het is mogelijk dat u een deel van die uren voor u alleen heeft. Bijvoorbeeld voor hulp bij het wassen en aankleden en persoonlijke begeleiding. Er blijven dan nog uren over. Die uren kunt u in een groep krijgen. Dus samen met andere cliënten. Bijvoorbeeld samen eten of samen delen van de dag doorbrengen. Heeft u recht op dagbesteding? Dan is daar extra tijd voor in uw pakket.

Naast de zorg die u krijgt kunt u ook altijd meedoen aan de (welzijns-) activiteiten die de instelling organiseert. Dat geldt voor alle pakketten.

Wat moet de zorginstelling voor u doen?

De zorginstelling heeft een aantal plichten:

- De zorginstelling moet afspraken met u maken. Deze afspraken gaan over wat de zorginstelling doet met de uren van uw zorgzwaartepakket. De zorginstelling is verplicht om zorg te geven die past bij uw situatie en uw wensen. Want iedereen heeft verschillende persoonlijke voorkeuren.
- Uw zorginstelling schrijft de afspraken op in een zorgplan. Minimaal een keer per jaar bespreekt de zorginstelling dit plan met u. Heeft de zorginstelling gedaan wat ze beloofd heeft? Heeft u nieuwe wensen over uw zorg en activiteiten? Als het nodig is, zal de zorginstelling delen van het zorgplan al eerder veranderen.
- U kunt altijd onderdelen van uw zorg ruilen. Want misschien wilt u liever hulp bij het omgaan met geld dan langer hulp bij het douchen.
- De zorginstelling moet u en op een duidelijke manier vertellen wat u moet weten.

Wat staat er in het zorgplan?

Een medewerker van de zorginstelling maakt samen met u afspraken over welke zorg u krijgt. Als het nodig is, is uw wettelijk vertegenwoordiger, een familielid of een vriend hier ook bij. Deze afspraken komen in het zorgplan. In het zorgplan staat de volgende informatie:

- Wat de zorginstelling 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. De zorginstelling probeert zoveel mogelijk rekening te houden met uw wensen.
- Wie de zorginstelling moet bellen als er iets met u is.

U en uw wettelijk vertegenwoordiger bespreken uw zorgplan altijd met uw begeleider van de zorginstelling.

Iedere zorginstelling heeft een ander aanbod van activiteiten

Sommige mensen met een indicatie voor een zorgzwaartepakket krijgen ook een indicatie voor dagactiviteiten. Deze dagactiviteiten noemen we dagbesteding. Soms wilt u beide zaken van dezelfde instelling hebben. Dat kan. Wilt u de dagbesteding liever van een andere instelling krijgen dan de instelling waar u woont? Dan kan dat ook. Want mensen kunnen verschillende interesses voor dagbesteding hebben. Dit kan betekenen dat de zorginstelling waar u woont niet de dagbesteding biedt die u graag wilt doen. U kunt dan bij een andere zorginstelling meedoen met de dagbesteding.

Het is belangrijk om van tevoren te weten welke activiteiten de verschillende zorginstellingen aanbieden. Zo kunt u kiezen welke zorginstelling het beste past bij uw wensen en situatie.

Kwaliteit

Welke zorg u ook krijgt, voor een aantal zaken is de zorginstelling verantwoordelijk. Bijvoorbeeld:

- u woont in een schoon huis,
- u krijgt begeleiding bij de invulling van uw dag,
- u bent schoon en verzorgd,
- uw begeleiders letten op uw gezondheid,
- u krijgt gezond eten en drinken,
- de instelling helpt bij het meedoen met de samenleving zoals u dat wilt.

We noemen dit de *basiskwaliteiten*. Maar toch is het per persoon verschillend hoe je deze basiskwaliteiten bereikt. We geven hieronder een voorbeeld.

De zorginstelling is er verantwoordelijk voor dat de cliënten een schoon en verzorgd lichaam hebben. De ene cliënt zal dat bijna helemaal zelf regelen. En de andere cliënt heeft iedere dag hulp nodig bij het wassen.

De zorginstelling is verantwoordelijk voor het eten en drinken. Er zijn iedere dag gezonde maaltijden voor de cliënt.

De zorginstelling moet u goede zorg geven. Dat staat in de wet. Een aantal instanties controleert of de zorginstellingen goede zorg geven. Eén van deze instanties is de **Inspectie voor de Gezondheidszorg**. Daarnaast heeft het **zorgkantoor** een taak. Meer informatie leest u hieronder.

Vindt u dat een zorginstelling geen goede zorg geeft? Dan kunt u contact opnemen met de klachtencommissie van de instelling. Als dat niet helpt, kunt u naar de inspectie, of naar het zorgkantoor gaan. De adressen kunt u vinden in de bijlage Praktische zaken.

Het zorgkantoor houdt de zorginstellingen aan de normen

Het zorgkantoor betaalt de kosten van het zorgzwaartepakket aan de zorginstelling. Het zorgkantoor let daarbij op de kwaliteit van de zorg. Het zorgkantoor sluit een contract af met de zorginstelling. Daarin staan eisen waaraan goede zorg moet voldoen.

Wat moet u doen als...

Vraag	Antwoord	Hulp
Ik ben het niet eens met het indicatiebesluit. Wat nu?	U kunt bij het CIZ bezwaar aantekenen. Dit betekent dat u het CIZ binnen 6 weken per brief vertelt waarom u het niet eens bent met het indicatiebesluit. Het CIZ moet dan opnieuw uw situatie beoordelen.	MEE kan u hierover meer informatie geven. Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg kan u helpen als u bezwaar wilt indienen.
Waar vind ik mijn wettelijk recht op zorg?	Dit vindt u in het Besluit zorgaanpak AWBZ en het AWBZ Kompas.	Het zorgkantoor of uw zorgverzekeraar kan u meer informatie geven.
Wat mag ik minimaal van de zorginstelling verwachten?	In de zorgzwaartepakketten staat wat u mag verwachten van de zorginstelling. De invulling van een zorgpakket is verschillend per persoon en kan dus verschillen binnen hetzelfde zorgpakket.	Het zorgkantoor of uw zorgverzekeraar kan u meer informatie geven over de zorg waar u volgens de wet recht op heeft. U maakt samen met de zorginstelling afspraken over de zorg die u wilt krijgen. Als u daar niet uitkomt, kunt u contact opnemen met het zorgkantoor of uw zorgverzekeraar.
Is de zorginstelling beter of slechter dan andere zorginstellingen?	U kunt vragen naar de resultaten van een onderzoek naar tevredenheid bij cliënten. De website Kiesbeter.nl laat de verschillen tussen zorginstellingen zien. Soms is er een keurmerk.	De zorginstelling kan u informatie geven over hoe tevreden klanten zijn. Heeft de zorginstelling een keurmerk? Dan kan de zorginstelling u daarover informatie geven. Ook het zorgkantoor (de zorgverzekeraar) kan u informatie geven over de kwaliteit van een bepaalde zorginstelling. Cliëntenorganisaties voor doven, slechthorenden en mensen met spraakproblemen en/of taalproblemen kunnen u meer informatie geven. De MEE-organisatie in uw regio kent de instellingen in uw regio goed. MEE kan u ook informatie over de kwaliteit geven.

Vraag	Antwoord	Hulp
Ik ben ontevreden over de kwaliteit van de zorg. Wat kan ik doen?	U kunt een klacht indienen bij de zorginstelling. Iedere zorginstelling heeft een klachtenregeling. U kunt bij het zorgkantoor naar het verzekerde recht vragen.	Als u ontevreden bent, kunt u altijd eerst praten met de leidinggevende of de directie van de zorginstelling. Komt u er samen niet uit, dan kunt u een klacht indienen bij de instelling. U kunt ook een klacht indienen bij het zorgkantoor (de zorgverzekeraar). MEE of het Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg kunnen u daarbij helpen.
Ik vind dat er bij de zorginstelling misstanden zijn. Wat kan ik doen?	U kunt deze melden bij de directie van de zorginstelling. U kunt ook een klacht indienen.	Wilt u een klacht indienen omdat er misstanden zijn? Dan kunt u dat doen bij de Inspectie voor de Volksgezondheid en bij het zorgkantoor.
Welk budget hoort bij mijn zorgzwaartepakket?	De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) laat de prijzen zien die voor de pakketten zijn berekend.	Op de website van de NZa vindt u de actuele prijzen van de zorgzwaartepakketten.

Pakket 1

Wonen met begeleiding en enige verzorging

Wonen met begeleiding en enige verzorging is wonen in een veilige leefomgeving met begeleiding en enige verzorging van een zorginstelling.

Voor wie is pakket 1?

Het pakket Wonen met begeleiding en enige verzorging is voor mensen die doof of slechthorend zijn of spraakproblemen en/of taalproblemen hebben. Daarnaast hebben zij andere beperkingen waardoor deze mensen problemen hebben in het dagelijks leven. Dit pakket is voor drie groepen mensen. Die staan hieronder. Zij kunnen alle drie zorg en begeleiding krijgen uit pakket 1.

1. Volwassenen: u heeft tijdens de dag regelmatig begeleiding nodig. U kunt uzelf meestal goed verzorgen. Soms heeft u een beetje hulp nodig.
2. Ouderen: u heeft gehoorproblemen, spraakproblemen en/of taalproblemen. Maar daarnaast heeft u niet veel andere problemen.
3. Kinderen en jongeren: zij hebben een zorgvraag en volgen daarnaast speciaal onderwijs en dit is vaak ver van huis. Zij hebben extra begeleiding nodig.

Kinderen en jongeren die doof of slechthorend zijn of spraakproblemen en/of taalproblemen hebben

Dit pakket is ook voor kinderen en jongeren met deze beperkingen die in een woonvorm wonen. Ze volgen ver van huis speciaal onderwijs. In een woonvorm wonen meer kinderen met deze beperkingen.

In de woonvorm krijgt uw kind begeleiding. Ook is er hulp bij de persoon-

lijke verzorging, omdat uw kind dat (nog) niet zelf kan gezien zijn leeftijd. Bijvoorbeeld bij het wassen en aankleden. Natuurlijk hoort de opvoeding van uw kind daar ook bij. En uw kind wordt gestimuleerd om voor zichzelf te leren zorgen. Door de beperkingen kost het kinderen die doof of slechthorend zijn of die een spraakprobleem en/of een taalprobleem hebben veel energie om de dingen te doen die voor kinderen normaal zijn. Deze kinderen ervaren niet alles wat er in hun omgeving gebeurt. Dit komt door hun beperkingen. Daardoor kunnen ze hun vaardigheden niet goed ontwikkelen. Daarom is er veel aandacht voor het aanleren van vaardigheden. Overdag gaat uw kind meestal naar school.

Welke zorg heeft u nodig?

Begeleiding

U kunt niet zelfstandig wonen. Dit komt vooral doordat u doof of slechthorend bent of spraakproblemen of taalproblemen heeft, en omdat u nog andere beperkingen heeft. U heeft bij sommige dingen begeleiding nodig, omdat het moeilijk voor u is om die dingen zelf te doen.

U kunt wel meedoen aan de samenleving als iemand u daarbij begeleidt.

U heeft in het sociale leven regelmatig hulp, toezicht of sturing nodig. Dit is vooral nodig bij communicatie met anderen, als u besluiten moet nemen, en als u makkelijke en moeilijkere taken doet.

Ook is het voor u lastig om alle informatie die u krijgt te verwerken. En u bent gevoelig voor wat er in uw omgeving gebeurt. Hierdoor heeft u ook in het contact met anderen hulp, toezicht of sturing nodig.

Verzorging

U kunt uzelf goed verzorgen. Af en toe houdt uw begeleider toezicht of moet hij u stimuleren om dingen zelf te doen. Hij kan ook aanwijzingen geven hoe u iets het beste kunt doen. Dit is vooral nodig bij eten en drinken.

U kunt redelijk zelfstandig ergens heen gaan. Dit komt doordat u geen lichamelijke beperkingen heeft. Zolang u de routes die u loopt maar geoefend heeft.

Extra problemen

Sommige mensen met dit pakket hebben psychiatrische problemen, bijvoorbeeld doordat ze ouder zijn. Hiervoor hebben zij behandeling nodig. De psychiatrische problemen zijn bij sommige mensen duidelijker te herkennen dan bij anderen. Soms is het moeilijk om precies te zeggen wat het probleem is.

Wat krijgt u in pakket 1?

Hieronder kunt u lezen welke zorg u met pakket 1 kunt krijgen. Dit is een algemene beschrijving. Met de instelling maakt u afspraken over de invulling van het pakket. Daardoor kan de zorg die u krijgt misschien net iets anders zijn dan hieronder staat.

Hoe woont u en hoe leeft u?

U woont in een beschermde omgeving waar altijd begeleiding aanwezig is. Dit kan bijvoorbeeld een huis zijn met meer mensen. U kunt ook recht hebben op dagbesteding. Dit kan bij uw eigen zorginstelling. Maar dat hoeft niet.

Hoeveel uur zorg krijgt u?

Gemiddeld krijgt u 12,5 tot 15,0 uur per week hulp en zorg. Dit is inclusief gemiddeld 0,8 uur behandeling. Als u ook een indicatie heeft voor dagbesteding, dan krijgt u gemiddeld 19,0 tot 23,0 uur per week hulp en zorg. Dit is ook inclusief gemiddeld 0,8 uur behandeling.

De zorgtijd is voor hulp die u alleen krijgt, en ook voor hulp die u samen met anderen krijgt. Bijvoorbeeld samen eten, dagbesteding, of sociale

activiteiten. En binnen deze tijd is er ook 's nachts toezicht.

De hoeveelheid zorg die u krijgt, kan per week verschillen. Met uw zorg-instelling maakt u afspraken over welke zorg u precies krijgt.

De zorginstelling krijgt een vergoeding van het zorgkantoor voor de zorg die u krijgt. De zorginstelling maakt samen met u (en eventueel met uw familie of wettelijk vertegenwoordiger) een zorgplan. In dit plan staat precies hoeveel begeleiding u krijgt. Maar ook welke begeleiding u krijgt. De instelling evalueert het zorgplan minimaal één keer per jaar met u.

Welke zorg krijgt u?

Begeleiding

Er is voor u de hele dag begeleiding aanwezig. Er is dus altijd iemand in de buurt die u kan helpen. U krijgt veel persoonlijke begeleiding, ook bij activiteiten in een groep. De begeleiding zorgt voor een vaste indeling van uw dag. Er is veel structuur en er zijn vaste leefregels.

U krijgt vooral begeleiding om ervoor te zorgen dat u de dingen die u zelf kunt doen, ook kunt blijven doen. Ook krijgt u hulp om meer dingen zelf te leren doen. Sommigen worden begeleid om later zelfstandig te kunnen gaan wonen. U krijgt begeleiding om op uw manier ook deel te kunnen nemen aan de horende wereld. Als u gedragsproblemen heeft, leert u daarmee om te gaan. Zo kunt u beter meedoen met de samenleving.

Verzorging

U heeft geen hulp nodig bij het verzorgen van uw lichaam. Wel heeft u toezicht nodig bij het eten en drinken. Ook kan uw begeleider u stimuleren om te eten of te drinken.

Een begeleider helpt u met dingen die u moeilijk vindt of niet zelf kunt. Tegelijk doet u zoveel mogelijk zelf. Ook de huishoudelijke taken. U maakt zelf uw woonruimte schoon, als u dat kunt. Maar hierbij krijgt u wel hulp. Ook krijgt u hulp bij het verdelen van de verschillende activiteiten die u op een dag doet. U helpt mee bij het koken van uw eten.

Speciale zorg

U krijgt de medische zorg die u nodig heeft. Als u een huisarts of therapeut nodig heeft, regelt de zorginstelling dat.

Verschillende behandelaars overleggen over uw zorgplan. Bijvoorbeeld een logopedist, iemand die veel van communicatie weet of een gedragsdeskundige. Zij bespreken hoe het met u gaat. Deze hulp moet passen bij uw problemen. U kunt hulp krijgen van behandelaars die bij de instelling werken. U kunt hulp krijgen van specialisten die bij de zorginstelling werken, of die bij een andere zorginstelling werken.

Dagbesteding

Het CIZ besluit of u recht heeft op dagbesteding. Als u recht heeft op dagbesteding, dan krijgt u gemiddeld negen dagdelen dagbesteding. De dagbesteding gebeurt in een groep van gemiddeld vijf personen.

Er zijn veel soorten dagbesteding. Welke soort dagbesteding u precies krijgt, kan verschillen. U maakt hierover afspraken met uw zorginstelling.

Voorbeelden van dagbesteding zijn: werken, of het leren van vaardigheden op het werk, of hulp en training om begeleid werk te gaan doen.

Pakket 2

Wonen met intensieve begeleiding en verzorging

Wonen met intensieve begeleiding en verzorging is wonen in een veilige leefomgeving met intensieve begeleiding en verzorging van een zorginstelling.

Voor wie is pakket 2?

Het pakket Wonen met intensieve begeleiding en verzorging is voor mensen die doof of slechthorend zijn of spraakproblemen en/of taalproblemen hebben. Daarnaast hebben zij andere beperkingen. Door de combinatie van alle beperkingen hebben deze mensen problemen in het dagelijks leven. Dit pakket is voor twee groepen mensen. Die staan hieronder. Zij kunnen alle twee zorg en begeleiding krijgen uit pakket 2.

1. Volwassenen en ouderen: u heeft hulp nodig bij taken, of iemand anders moet de taak voor u doen. Zo kunt u meedoen aan de samenleving. Vaak heeft u ook andere problemen waarvoor u behandeling en begeleiding nodig heeft. Bij uw persoonlijke verzorging heeft u hulp nodig, of iemand moet het voor u doen.
2. Kinderen en jongeren: zij hebben vaak extra begeleiding nodig en/of volgen speciaal onderwijs en dit is vaak ver van huis. De extra begeleiding hebben zij vooral nodig door een verstandelijke beperking, meerdere handicaps of door gedragsproblemen.

Kinderen en jongeren die doof of slechthorend zijn of spraakproblemen en/of taalproblemen hebben

Dit pakket is ook voor kinderen en jongeren met deze beperkingen die in een woonvorm wonen. Ze volgen ver van huis speciaal onderwijs. In een woonvorm wonen meer kinderen met deze beperkingen.

In de woonvorm krijgt uw kind begeleiding. Ook is er hulp bij de persoonlijke verzorging, omdat uw kind dat (nog) niet zelf kan gezien zijn leeftijd. Bijvoorbeeld bij het wassen en aankleden. Natuurlijk hoort de opvoeding van uw kind daar ook bij. En uw kind wordt gestimuleerd om voor zichzelf te leren zorgen. Door de beperkingen kost het kinderen die doof of slechthorend zijn of die een spraakprobleem en/of een taalprobleem hebben veel energie om de dingen te doen die voor kinderen normaal zijn. Deze kinderen ervaren niet alles wat er in hun omgeving gebeurt. Dit komt door hun beperkingen. Daardoor kunnen ze hun vaardigheden niet goed ontwikkelen. Daarom is er veel aandacht voor het aanleren van vaardigheden. Overdag gaat uw kind meestal naar school.

Als dat niet kan, kan uw kind dagbesteding krijgen. De instelling verzorgt de dagbesteding. Dit kan ook bij een andere zorginstelling.

Welke zorg heeft u nodig?

Begeleiding

U kunt niet zelfstandig wonen. Dit komt vooral doordat u doof of slechthorend bent of spraakproblemen of taalproblemen heeft, en omdat u nog andere beperkingen heeft. U heeft steeds intensieve begeleiding nodig, omdat u veel dingen niet zelf kunt. U heeft behoefte aan een duidelijke indeling van uw dag, met vaste afspraken.

Door deze beperkingen kunt u alleen meedoen met de samenleving als iemand u hierbij begeleidt. En als iemand sommige dingen voor u doet.

U heeft in het sociale leven vaak hulp nodig. Bij communicatie met anderen is dit nodig. Daarom doet een begeleider dingen voor u die u zelf niet kunt. Veel dingen waarbij u moet nadenken zijn moeilijk voor u. Bijvoorbeeld als u informatie krijgt of als u zich iets probeert te herinneren. U bent erg gevoelig voor wat er in uw omgeving gebeurt. Daarom heeft u steeds hulp, toezicht en sturing nodig bij het dagelijks leven. U heeft ook hulp nodig om te begrijpen wat er in uw omgeving gebeurt, en wat voor invloed dat op u heeft. Ook om te begrijpen wat andere mensen bedoelen, heeft u hulp nodig.

U heeft behoefte aan structuur in uw dagelijks leven. De begeleiding deelt uw dag duidelijk in. Zo heeft u een vast dagritme. Ook zijn er vaste leefregels en afspraken. Een begeleider die u goed kent, neemt besluiten voor u of helpt u hierbij. Ook lost de begeleider moeilijke dingen samen met u op.

Verzorging

U kunt uzelf met hulp goed verzorgen. Bij sommige dingen heeft u altijd hulp nodig, bijvoorbeeld bij tanden poetsen, haren kammen, nagels en huid verzorgen en wassen. Bij andere dingen is het genoeg als uw begeleider toezicht houdt of u een paar aanwijzingen geeft.

Als u ergens heen wilt, is het nodig dat iemand hierbij toezicht houdt. En u heeft daarbij wat aanwijzingen nodig. Als u naar buiten wilt, heeft u vaak hulp nodig. Soms komt dat omdat u in een rolstoel zit.

Extra problemen

U kunt gedragsproblemen hebben of bijvoorbeeld problemen met omgaan met andere mensen. Hierbij heeft u hulp, toezicht of sturing nodig. U heeft behandeling en begeleiding nodig om te leren omgaan met dit soort problemen. U kunt bijvoorbeeld dwangmatig dingen doen, of alleen iets doen als een ander u dat vraagt.

Sommige mensen met dit pakket hebben ook psychiatrische problemen. Vaak zijn deze problemen duidelijk merkbaar aan het gedrag. Bij anderen is het moeilijk om precies te zeggen wat het probleem is.

U krijgt verzorging van een verpleegkundige als dat nodig is. Doordat u doof of slechthorend bent of spraakproblemen en/of taalproblemen heeft, kunt u gespecialiseerde hulp nodig hebben.

Wat krijgt u in pakket 2?

Hieronder kunt u lezen welke zorg u met pakket 2 kunt krijgen. Dit is een algemene beschrijving. Met de instelling maakt u afspraken over de invulling van het pakket. Daardoor kan de zorg die u krijgt misschien net iets anders zijn dan hieronder staat.

Hoe woont u en hoe leeft u?

U woont in een beschermde omgeving waar altijd begeleiding aanwezig is. Dit kan bijvoorbeeld een huis zijn met meer mensen. U kunt ook recht hebben op dagbesteding. Dit kan bij uw eigen zorginstelling. Maar dat hoeft niet.

Hoeveel uur zorg krijgt u?

Gemiddeld krijgt u 29,0 tot 35,5 uur per week hulp en zorg. Dit is inclusief gemiddeld 1,6 uur behandeling. Als u ook een indicatie heeft voor dagbesteding, dan krijgt u gemiddeld 37,5 tot 45,5 uur per week hulp en zorg. Dit is ook inclusief gemiddeld 1,6 uur behandeling.

De zorgtijd is voor hulp die u alleen krijgt, en ook voor hulp die u samen met anderen krijgt. Bijvoorbeeld samen eten, dagbesteding, of sociale activiteiten. En binnen deze tijd is er ook 's nachts toezicht.

De hoeveelheid zorg die u krijgt, kan per week verschillen. Met uw zorginstelling maakt u afspraken over welke zorg u precies krijgt.

De zorginstelling krijgt een vergoeding van het zorgkantoor voor de zorg die u krijgt. De zorginstelling maakt samen met u (en eventueel met uw familie of wettelijk vertegenwoordiger) een zorgplan. In dit plan staat precies hoeveel begeleiding u krijgt. Maar ook welke begeleiding u krijgt. De instelling evalueert het zorgplan minimaal één keer per jaar met u.

Welke zorg krijgt u?

Begeleiding

Er is voor u de hele dag begeleiding aanwezig. Er is dus altijd iemand in de buurt die u kan helpen. U krijgt veel persoonlijke begeleiding, ook bij activiteiten in een groep. De begeleiding zorgt voor een vaste indeling van uw dag. Er is veel structuur en er zijn vaste leefregels.

U krijgt vooral begeleiding om ervoor te zorgen dat u de dingen die u zelf kunt doen, ook kunt blijven doen. Ook krijgt u hulp om meer dingen zelf te leren doen. Als dat nodig is, krijgt u begeleiding en behandeling om met uw gedragsproblemen om te gaan. U krijgt begeleiding om op uw manier ook deel te kunnen nemen aan de horende wereld. Zo kunt u op uw manier beter meedoen met de samenleving.

Verzorging

U heeft bij sommige verzorgingstaken hulp nodig. Zo krijgt u hulp bij tanden poetsen, haren kammen, nagels en huid verzorgen en wassen. Uw begeleider zal u ondersteunen, stimuleren, maar ook helpen bij andere taken als dit nodig is.

Een begeleider helpt u met dingen die u moeilijk vindt of niet zelf kunt. Tegelijk doet u zoveel mogelijk zelf. Ook de huishoudelijke taken. U maakt zelf uw woonruimte schoon, als u dat kunt. Maar hierbij krijgt u wel hulp. Ook krijgt u hulp bij het verdelen van de verschillende activiteiten die u op een dag doet. U helpt mee bij het koken van uw eten.

Speciale zorg

U krijgt de medische zorg die u nodig heeft. Als u een huisarts of therapeut nodig heeft, regelt de zorginstelling dat. Deze hulp moet passen bij uw problemen. U krijgt bijvoorbeeld zorg van een logopedist, een psychiater, een gedragsdeskundige, iemand die veel van communicatie weet of een verpleegkundige. Zij kunnen uw begeleiders ook advies geven, zodat uw begeleiders beter kunnen omgaan met uw gedragsproblemen. U kunt hulp krijgen van specialisten die bij de zorginstelling werken, of die bij een andere zorginstelling werken.

Dagbesteding

Het CIZ besluit of u recht heeft op dagbesteding. Als u recht heeft op dagbesteding, dan krijgt u gemiddeld negen dagdelen dagbesteding. De dagbesteding gebeurt in een groep van gemiddeld vier personen.

Er zijn veel soorten dagbesteding. Welke soort dagbesteding u precies krijgt, kan verschillen. U maakt hierover afspraken met uw zorginstelling.

Voorbeelden van dagbesteding zijn: schilderen, hout bewerken, kaarsen maken, in een tuin werken, werken in een winkel, koken, activiteiten zoals dansen, zwemmen en wandelen.

Pakket 3

Wonen met intensieve begeleiding en intensieve verzorging

Wonen met intensieve begeleiding en intensieve verzorging is wonen in een veilige leefomgeving met intensieve begeleiding en intensieve verzorging van een zorginstelling.

Voor wie is pakket 3?

Pakket 3 is voor mensen die doof of slechthorend zijn of spraakproblemen en/of taalproblemen hebben. Daarnaast hebben zij andere beperkingen. Zoals een verstandelijke beperking, of ze zijn doof en blind. Vaak hebben ze ook gedragsproblemen.

U heeft de hele dag begeleiding nodig om structuur in uw leven aan te brengen. Een begeleider moet dingen voor u doen, omdat u ze zelf niet kunt. Zo kunt u meedoen met de samenleving. Dit pakket is voor kinderen, jongeren, volwassenen en ouderen die deze begeleiding en zorg nodig hebben. Ouderen met dit pakket kunnen begeleiding nodig hebben als ze niet lang meer te leven hebben.

Als deze beschrijving over u gaat, dan is het pakket *Wonen met intensieve begeleiding en intensieve verzorging* voor u.

Kinderen en jongeren die doof of slechthorend zijn of spraakproblemen en/of taalproblemen hebben

Dit pakket is ook voor kinderen en jongeren met deze beperkingen die in een woonvorm wonen. Soms volgen zij ver van huis speciaal onderwijs. In een woonvorm wonen meer kinderen met deze beperkingen.

In de woonvorm krijgt uw kind begeleiding. Ook is er hulp bij de persoonlijke verzorging, omdat uw kind dat (nog) niet zelf kan gezien zijn leeftijd. Bijvoorbeeld bij het wassen en aankleden. Natuurlijk hoort de opvoeding van uw kind daar ook bij. En uw kind wordt gestimuleerd om voor zichzelf te leren zorgen. Door de beperkingen kost het kinderen die doof of slechthorend zijn of die een spraakprobleem en/of een taalprobleem hebben veel energie om de dingen te doen die voor kinderen normaal zijn. Deze kinderen ervaren niet alles wat er in hun omgeving gebeurt. Dit komt door hun beperkingen. Daardoor kunnen ze hun vaardigheden niet goed ontwikkelen. Daarom is er veel aandacht voor het aanleren van vaardigheden. Meestal gaat uw kind naar een dagcentrum in de gehandicaptenzorg. Of er is dagbesteding in de woning. Want naar school gaan, kan vaak niet.

Welke zorg heeft u nodig?

Begeleiding

U kunt niet zelfstandig wonen. Dit komt vooral doordat u doof of slechthorend bent of spraakproblemen of taalproblemen heeft, en omdat u nog andere beperkingen heeft. U heeft intensieve begeleiding nodig, omdat u de meeste dingen niet zelf kunt. U krijgt persoonlijke begeleiding en bescherming. De begeleiders doen dingen voor u die u zelf niet kunt. Door uw beperkingen kunt u alleen meedoen met de samenleving als iemand u hierbij begeleidt en sommige dingen voor u doet.

Misschien is uw geheugen niet zo goed. Daardoor kunt u heel moeilijk dingen herinneren. Ook kunt u sommige dingen niet goed begrijpen. De

begeleiding zorgt ervoor dat u in een veilige en vertrouwde omgeving woont. Daarin kunt u zoveel mogelijk uzelf zijn.

Voor uw gedragsproblemen heeft u behandeling nodig. Deze gedragsproblemen kunt u gekregen hebben door uw gehoorproblemen of spraakproblemen en/of taalproblemen. U heeft behoefte aan structuur in uw dagelijks leven. De begeleiding deelt uw dag duidelijk in. Zo heeft u een vast dagritme. Ook zijn er vaste leefregels en afspraken. Dit geeft u overzicht. Een begeleider die u goed kent, neemt besluiten voor u. Ook doet deze begeleider dingen voor u.

Verzorging

U heeft veel hulp nodig bij uw persoonlijke verzorging. Sommige dingen kunt u met moeite zelf doen. Andere taken lukken u niet. Dan doet een begeleider ze voor u. Bijvoorbeeld tanden poetsen, haren kammen, nagels en huid verzorgen en wassen. Ook bij eten en drinken heeft u hulp nodig. Of u kunt deze dingen zelf wel doen, maar door uw gedragsproblemen is het nodig dat een begeleider u stimuleert om dit te doen. En oplet of dit goed gebeurt.

U kunt redelijk zelfstandig ergens heen gaan als u geen lichamelijke beperkingen heeft.

Mensen met meerdere handicaps zitten soms wel in een rolstoel. Dan hebben ze meer hulp nodig dan anderen als ze ergens naar toe willen.

U kunt ook hulp nodig hebben als u in een ruimte bent die u niet goed kent, of als u niet weet waar alles staat. Ook naar buiten gaan, lukt u niet zelfstandig. U heeft hierbij hulp nodig, of een begeleider moet opletten of het goed gaat. Vaak moeten begeleiders u stimuleren om ergens naar toe te gaan.

Extra problemen

U kunt gedragsproblemen hebben. Ook kunt u psychiatrische problemen hebben. Deze kunnen heel verschillend zijn. Door deze problemen heeft u toezicht of sturing nodig. De gedragsproblemen zijn voor u en uw omgeving soms gevaarlijk. Door deze gedragsproblemen heeft u extra begeleiding en behandeling nodig.

U krijgt verzorging. Doordat u doof of slechthorend bent of spraakproblemen en/of taalproblemen heeft, heeft u gespecialiseerde verpleegkundige hulp nodig.

Wat krijgt u in pakket 3?

Hieronder kunt u lezen welke zorg u met pakket 3 kunt krijgen. Dit is een algemene beschrijving. Met de instelling maakt u afspraken over de invulling van het pakket. Daardoor kan de zorg die u krijgt misschien net iets anders zijn dan hieronder staat.

Hoe woont u en hoe leeft u?

U woont in een beschermde omgeving. Deze omgeving heeft een duidelijke structuur. De dagen zijn vaak hetzelfde ingedeeld. Ook is er altijd begeleiding aanwezig. U kunt ook recht hebben op dagbesteding. Dit kan bij uw eigen zorginstelling. Maar dat hoeft niet.

Hoeveel uur zorg krijgt u?

Gemiddeld krijgt u 34,5 tot 42,5 uur per week hulp en zorg. Dit is inclusief gemiddeld 1,6 uur behandeling. Als u ook een indicatie heeft voor dagbesteding, dan krijgt u gemiddeld 44,0 tot 54,0 uur per week hulp en zorg. Dit is ook inclusief gemiddeld 1,6 uur behandeling.

De zorgtijd is voor hulp die u alleen krijgt, en ook voor hulp die u samen met anderen krijgt. Bijvoorbeeld samen eten, dagbesteding, of sociale

activiteiten. En binnen deze tijd is er ook 's nachts toezicht. De hoeveelheid zorg die u krijgt, kan per week verschillen. Met uw zorginstelling maakt u afspraken over welke zorg u precies krijgt.

De zorginstelling krijgt een vergoeding van het zorgkantoor voor de zorg die u krijgt. De zorginstelling maakt samen met u (en eventueel met uw familie of wettelijk vertegenwoordiger) een zorgplan. In dit plan staat precies hoeveel begeleiding u krijgt. Maar ook welke begeleiding u krijgt. De instelling evalueert het zorgplan minimaal één keer per jaar met u.

Welke zorg krijgt u?

Begeleiding

Er is voor u de hele dag begeleiding aanwezig. Er is dus altijd iemand in de buurt die u kan helpen. U krijgt veel persoonlijke begeleiding, ook bij activiteiten in een groep. De begeleiding zorgt voor een vaste indeling van uw dag. Er is veel structuur en er zijn vaste leefregels.

U kunt de dagelijkse taken vaak niet zelf. Daarom doet een begeleider dat voor u. U krijgt veel persoonlijke begeleiding, ook bij activiteiten in een groep. De begeleiding biedt u veel structuur. Het is belangrijk dat de indeling van uw dag duidelijk is en dat u weet wat u gaat doen. Dit heeft u nodig om goed om te kunnen gaan met uw gedragsproblemen.

U krijgt vooral begeleiding om de dingen die u nog kunt, te blijven doen. Ook krijgt u hulp, zodat u leert meer dingen zelf te kunnen. U kunt hierdoor op uw eigen manier meedoen met de samenleving.

Verzorging

De begeleiding helpt u bij het huishouden.

U krijgt iedere dag veel hulp bij uw persoonlijke verzorging. Dus bij het in en uit bed gaan, het wassen en het aankleden. Ook bij het eten en drinken en naar de wc gaan krijgt u hulp. U kunt deze dingen alleen met veel moeite zelf doen. Soms neemt de begeleiding persoonlijke verzorging van u over. Bijvoorbeeld bij de het tanden poetsen, verzorgen van uw haren, nagels en huid en bij het wassen.

Speciale zorg

U krijgt de medische zorg die u nodig heeft. Als u een huisarts of therapeut nodig heeft, regelt de zorginstelling dat. Deze hulp moet passen bij uw problemen. U krijgt bijvoorbeeld zorg van een logopedist, een psychiater, een gedragsdeskundige, een iemand die veel van communicatie weet of een verpleegkundige. Zij kunnen uw begeleiders ook advies geven, zodat uw begeleiders beter kunnen omgaan met uw gedragsproblemen. U kunt hulp krijgen van specialisten die bij de zorginstelling werken, of die bij een andere zorginstelling werken.

Dagbesteding

Het CIZ besluit of u recht heeft op dagbesteding. Als u recht heeft op dagbesteding, dan krijgt u gemiddeld negen dagdelen dagbesteding. De dagbesteding gebeurt in een groep van gemiddeld drie personen.

Er zijn veel soorten dagbesteding. Welke soort dagbesteding u precies krijgt, kan verschillen. U maakt hierover afspraken met uw zorginstelling.

Voorbeelden van dagbesteding zijn: in een tuin werken, werken in een winkel, handvaardigheid, activiteiten zoals dansen, zwemmen en wandelen of snoezelen.

Pakket 4

Wonen met intensieve begeleiding en enige verzorging

Wonen met intensieve begeleiding en enige verzorging is wonen in een veilige leefomgeving met intensieve begeleiding en enige verzorging van een zorginstelling.

Voor wie is pakket 4?

Het pakket Wonen met intensieve begeleiding en enige verzorging is voor mensen die doof of slechthorend zijn of spraakproblemen en/of taalproblemen hebben. Dit pakket is voor twee groepen mensen. Die staan hieronder. Zij kunnen alle twee zorg en begeleiding krijgen uit pakket 4.

1. Volwassenen en ouderen: u heeft vaak hulp nodig bij taken. Dan kunt u meedoen met de samenleving. Vaak heeft u ook andere problemen waarvoor u behandeling en begeleiding nodig heeft. Uw persoonlijke verzorging kunt u meestal zelf. Wel is het nodig dat een begeleider hierbij toezicht houdt of u stimuleert deze dingen te doen.
2. Kinderen en jongeren: zij vaak extra begeleiding nodig en/of volgen daarnaast speciaal onderwijs en dit is vaak ver van huis. De extra begeleiding hebben zij bijvoorbeeld nodig door een verstandelijke beperking.

Kinderen en jongeren die doof of slechthorend zijn of spraakproblemen en/of taalproblemen hebben

Dit pakket is ook voor kinderen en jongeren met deze beperkingen die in een woonvorm wonen. Ze volgen ver van huis speciaal onderwijs. In een woonvorm wonen meer kinderen met deze beperkingen.

In de woonvorm krijgt uw kind begeleiding. Ook is er hulp bij de persoonlijke verzorging, omdat uw kind dat (nog) niet zelf kan gezien zijn leeftijd. Bijvoorbeeld bij het wassen en aankleden. Natuurlijk hoort de opvoeding van uw kind daar ook bij. En uw kind wordt gestimuleerd om voor zichzelf te leren zorgen. Door de beperkingen kost het kinderen die doof of slechthorend zijn of die een spraakprobleem en/of een taalprobleem hebben veel energie om de dingen te doen die voor kinderen normaal zijn. Deze kinderen ervaren niet alles wat er in hun omgeving gebeurt. Dit komt door hun beperkingen. Daardoor kunnen ze hun vaardigheden niet goed ontwikkelen. Daarom is er veel aandacht voor het aanleren van vaardigheden. Overdag gaat uw kind meestal naar school. Als dat niet kan, kan uw kind dagbesteding krijgen. De instelling verzorgt de dagbesteding. Dit kan ook bij een andere zorginstelling.

Welke zorg heeft u nodig?

Begeleiding

U kunt niet zelfstandig wonen. Dit komt vooral doordat u doof of slechthorend bent of spraakproblemen of taalproblemen heeft, en omdat u nog andere beperkingen heeft. U heeft steeds intensieve begeleiding nodig, omdat u veel dingen niet zelf kunt. U heeft behoefte aan een duidelijke indeling van uw dag, met vaste afspraken. Door uw beperkingen kunt u alleen meedoen met de samenleving als iemand u hierbij begeleidt.

U heeft in het sociale leven vaak hulp nodig. Ook bij taken die voor een ander makkelijk zijn, vindt u het fijn als u daarbij hulp krijgt.

Veel dingen waarbij u moet nadenken zijn moeilijk voor u. Bijvoorbeeld als u informatie krijgt of als u zich iets probeert te herinneren. U bent gevoelig voor wat er in uw omgeving gebeurt. Daarom heeft u hulp, toezicht en sturing nodig bij het dagelijks leven. Dat heeft u ook nodig om te begrijpen wat er in uw omgeving gebeurt, en wat voor invloed dat op u heeft. Ook om te begrijpen wat andere mensen bedoelen, heeft u hulp nodig.

U heeft behoefte aan structuur in uw dagelijks leven. De begeleiding deelt uw dag duidelijk in. Zo heeft u een vast dagritme. Ook zijn er vaste leefregels en afspraken. Een begeleider die u goed kent, neemt besluiten voor u of helpt u hierbij. Ook lost deze begeleider moeilijke dingen samen met u op.

Verzorging

U kunt uzelf goed verzorgen. Af en toe houdt uw begeleider toezicht bij bijvoorbeeld tanden poetsen, haren kammen, nagels en huid verzorgen en wassen. Uw begeleider moet u stimuleren om dingen zelf te doen. Of hij moet u aanwijzingen geven. Uw begeleider moet er ook op letten dat u gezond eet. Dit kunt u zelf minder goed bepalen.

U kunt redelijk zelfstandig ergens heen gaan. Dit komt doordat u geen lichamelijke beperkingen heeft. Maar als u naar buiten gaat, heeft u soms toezicht nodig of wat aanwijzingen.

Extra problemen

U kunt gedragsproblemen hebben of bijvoorbeeld problemen met omgaan met andere mensen. Hierbij heeft u toezicht of sturing nodig. U heeft behandeling en begeleiding nodig om te leren omgaan met dit soort problemen.

Sommige mensen met dit pakket hebben ook psychiatrische problemen. Deze zijn bij sommige mensen duidelijker te herkennen dan bij anderen. Soms is het moeilijk om precies te zeggen wat het probleem is.

Wat krijgt u in pakket 4?

Hieronder kunt u lezen welke zorg u met pakket 4 kunt krijgen. Dit is een algemene beschrijving. Met de instelling maakt u afspraken over de invulling van het pakket. Daardoor kan de zorg die u krijgt misschien net iets anders zijn dan hieronder staat.

Hoe woont u en hoe leeft u?

U woont in een beschermde omgeving waar altijd begeleiding aanwezig is. Dit kan bijvoorbeeld een huis zijn met meer mensen. U kunt ook recht hebben op dagbesteding. Dit kan bij uw eigen zorginstelling. Maar dat hoeft niet.

Hoeveel uur zorg krijgt u?

Gemiddeld krijgt u 21,0 tot 25,5 uur per week hulp en zorg. Dit is inclusief gemiddeld 1,6 uur behandeling. Als u ook een indicatie heeft voor dagbesteding, dan krijgt u gemiddeld 27,5 tot 33,5 uur per week hulp en zorg. Dit is ook inclusief gemiddeld 1,6 uur behandeling.

De zorgtijd is voor hulp die u alleen krijgt, en ook voor hulp die u samen met anderen krijgt. Bijvoorbeeld samen eten, dagbesteding, of sociale activiteiten. En binnen deze tijd is er ook 's nachts toezicht.

De hoeveelheid zorg die u krijgt, kan per week verschillen. Met uw zorginstelling maakt u afspraken over welke zorg u precies krijgt.

De zorginstelling krijgt een vergoeding van het zorgkantoor voor de zorg die u krijgt. De zorginstelling maakt samen met u (en eventueel met uw familie of wettelijk vertegenwoordiger) een zorgplan. In dit plan staat precies hoeveel begeleiding u krijgt. Maar ook welke begeleiding u krijgt. De instelling evalueert het zorgplan minimaal één keer per jaar met u.

Welke zorg krijgt u?

Begeleiding

Er is voor u de hele dag begeleiding aanwezig. Er is dus altijd iemand in de buurt die u kan helpen. U krijgt veel persoonlijke begeleiding, ook bij activiteiten in een groep. De begeleiding zorgt voor een vaste indeling van uw dag. Er is veel structuur en er zijn vaste leefregels.

U krijgt vooral begeleiding om ervoor te zorgen dat u de dingen die u zelf kunt doen, ook kunt blijven doen. Ook krijgt u hulp om meer dingen zelf te leren doen. U krijgt vooral begeleiding om met uw gedragsproblemen om te gaan. U krijgt begeleiding om zoveel mogelijk ook deel te kunnen nemen aan de horende wereld. Zo kunt u beter meedoen met de samenleving.

Verzorging

U heeft meestal geen hulp nodig bij het verzorgen van uw lichaam. Wel houdt een begeleider toezicht bij het wassen, aankleden, in en uit bed gaan en eten en drinken. Uw begeleider zal u ondersteunen, stimuleren, maar ook helpen als dit nodig is.

Een begeleider helpt u met dingen die u moeilijk vindt of niet zelf kunt. Tegelijk doet u zoveel mogelijk zelf. Ook de huishoudelijke taken. U maakt zelf uw woonruimte schoon, als u dat kunt. Maar hierbij krijgt u wel hulp. Ook krijgt u hulp bij het verdelen van de verschillende activiteiten, die u op een dag doet. U helpt mee bij het koken van uw eten.

Speciale zorg

U krijgt de medische zorg die u nodig heeft. Als u een huisarts of therapeut nodig heeft, regelt de zorginstelling dat. Verschillende behandelaars overleggen over uw zorgplan. Bijvoorbeeld een logopedist, iemand die veel van communicatie weet of een gedragsdeskundige. Zij bespreken hoe het met

u gaat. De hulp moet passen bij uw problemen. U kunt hulp krijgen van specialisten die bij de zorginstelling werken, of die bij een andere zorginstelling werken.

Dagbesteding

Het CIZ besluit of u recht heeft op dagbesteding. Als u recht heeft op dagbesteding, dan krijgt u gemiddeld negen dagdelen dagbesteding. De dagbesteding gebeurt in een groep van gemiddeld vijf personen.

Er zijn veel soorten dagbesteding. Welke soort dagbesteding u precies krijgt, kan verschillen. U maakt hierover afspraken met uw zorginstelling.

Voorbeelden van dagbesteding zijn: schilderen, hout bewerken, kaarsen maken, in een tuin werken, werken in een winkel, koken, activiteiten zoals dansen, zwemmen en wandelen. Ook kan uw begeleider u helpen en trainen om begeleid werk te gaan doen.

Praktische zaken

Begrippenlijst

Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ)

De AWBZ is de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten. De AWBZ is een volksverzekering 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. Dit betekent dat het CIZ zelf bepaalt wat ze willen doen, zonder de invloed van anderen.

Dagbesteding

Dit zijn activiteiten die u overdag kunt doen als u doof of slechthorend bent of als u spraakproblemen en/of taalproblemen hebt. Wat u precies doet, hangt af van wat u graag wilt en kunt doen. Het hangt ook af wat er te doen is in de instelling waar u woont. Voorbeelden zijn: betaald werk, vrijwilligerswerk, dingen maken om te verkopen, tuinieren, of spelletjes doen. U kunt ook creatief bezig zijn, bijvoorbeeld handwerken, knutselen of zingen.

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 2010 geen persoonsgebonden budget krijgen.

Woonvorm

Dit is een plaats waar u kunt wonen als u niet meer alles zelf kunt. Als het nodig is, krijgt u hulp, verzorging of begeleiding van een zorginstelling. Een woonvorm kan bijvoorbeeld een eigen appartement zijn. Of 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 cliënten samen. Een woonvorm kan in een woonwijk liggen, tussen andere huizen. Maar hij kan ook op het terrein van een zorginstelling liggen.

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 zorgzwaartepakketten uit deze gids.

Zorgovereenkomst

In de zorgovereenkomst staan de afspraken over uw zorg. U maakt de afspraken samen met de zorginstelling. In de zorgovereenkomst staat ook dat de zorginstelling samen met u een zorgplan moet maken.

Zorgplan

In het zorgplan staat wat de zorgovereenkomst precies betekent voor uw dagelijks leven. In het zorgplan staat hoe de zorginstelling 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

Centrum Indicatiestelling Zorg

Website: www.ciz.nl

Postadres: Postbus 232, 3970 AE Driebergen

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

Vragen? Met vragen over uw persoonlijke situatie kunt u contact opnemen met de CIZ-vestiging bij u in de buurt. U vindt de adressen op de website www.ciz.nl. Heeft u algemene vragen over de AWBZ? Bel dan het Centraal Informatiepunt AWBZ-zorg, 0900-1404 (lokaal tarief). Dit nummer is te bereiken van maandag tot en met vrijdag, van 8.30 - 17.00 uur.

College voor zorgverzekeringen (CVZ)

Website: www.cvz.nl

Postadres: Postbus 320, 1110 AH Diemen

Tel: 020 797 85 55

Inspectie voor de Gezondheidszorg

Website: www.igz.nl

Postadres: 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

Postadres: Postbus 520, 3700 AM Zeist

Bezoekadres: Sparrenheuvel 16, 3708 JE Zeist

Tel: 030 698 89 11

E-mail: info@zn.nl

KiesBeter.nl

Op KiesBeter.nl kunt u zorginstellingen vergelijken. U kunt op deze website ook de gegevens vinden van de zorginstellingen in de gehandicaptensector.

Website: www.kiesbeter.nl

Postadres: p/a RIVM, Postbus 1, 3720 BA Bilthoven

Tel: 0900 123 78 90 (g 0,30 per minuut)
bereikbaar van maandag t/m vrijdag 09.00 - 18.00 uur

E-mail: info@kiesbeter.nl

Nederlandse Zorgautoriteit (NZA)

Website: www.nza.nl

Postadres: Postbus 3017, 3502 GA Utrecht

Bezoekadres: Newtonlaan 1-41, 3584 BX Utrecht

Tel: 030 296 81 11

E-mail: info@nza.nl

Clïëntenorganisaties

Dovenschap

Dovenschap is dé belangenorganisatie van dove mensen in Nederland.

Website: www.dovenschap.nl

Postadres: Postbus 197, 3990 DD Houten

Tel: 030 261 76 77

E-mail: info@dovenschap.nl

FODOK

De FODOK is de Nederlandse Federatie van Ouders van Dove Kinderen.

Website: www.fodok.nl

Postadres: Postbus 754, 3500 AT Utrecht

(Tekst)tel: 030 290 03 60

E-mail: info@fodok.nl

NVVS

De NVVS is de landelijke belangenvereniging voor mensen die hoorproblemen hebben: slechthorendheid, oorsuizen, overgevoeligheid voor geluid, de ziekte van Ménière.

Website: www.nvvs.nl

Postadres: Postbus 129, 3990 DC Houten

Ttel: 030 261 76 16

Teksttel: 030 261 76 77

E-mail: info@nvvs.nl

FOSS

De FOSS is de Nederlandse Federatie van Ouders van Slechthorende kinderen en van kinderen met Spraak-taalmoelijkheden.

Website: www.nvvs.nl
Postadres: Postbus 14, 3990 DA Houten
Tel: 030 234 06 63
E-mail: foss@hetnet.nl

Landelijk Steunpunt cliëntenRaden (LSR)

Website: www.hetlsr.nl
Postadres: Postbus 8224, 3503 RE Utrecht
Tel: 030 299 00 04. U kunt bellen op maandag, dinsdag en donderdag van 10.00 tot 16.00 uur.
E-mail: helpdesk@hetlsr.nl

MEE Nederland

Website: www.mee.nl
Tel: 0900 999 88 88 (lokaal tarief)

MEE heeft verschillende regiobureaus. U vindt de adressen op de website.

Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF)

Website: www.npcf.nl
Postadres: Postbus 1539, 3500 BM Utrecht
Tel: 030 297 03 03
E-mail: npcf@npcf.nl

Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg (IKG)

Een IKG is een onderdeel van een Patiënten/Consumenten Platform en is onafhankelijk. In iedere regio is zo'n bureau.

Website: www.zorgbelang-nederland.nl

Iedere regio heeft een eigen telefoonnummer. Deze vindt u op de website.

Naar Keuze

Naar Keuze is een netwerk voor mensen met een persoonsgebonden budget (PGB).

Website: www.naar-keuze.nl

Postadres: Postbus 85278, 3508 AG Utrecht

Tel: 030 236 37 49

E-mail: algemeen@naar-keuze.nl

Per Saldo

Per Saldo is een belangenvereniging voor mensen met een persoonsgebonden budget (PGB).

Website: www.persaldo.nl

Postadres: Postbus 19161, 3501 DD Utrecht

Tel: 0900 742 48 57 (€ 0,20 per minuut), bereikbaar op maandag 10.00 - 12.00 uur en 13.00 - 17.00 uur en van dinsdag tot en met donderdag 09.00 - 12.00 uur en 13.00 - 17.00 uur. Vrijdag gesloten.

E-mail: info@pgb.nl

Colofon

Uitgave: januari 2010

Samenstelling en redactie: PriceWaterHouseCoopers
Advisory N.V., Trimbos-instituut en BureauTaal

De verantwoordelijkheid voor de tekst van deze gids ligt bij de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (mede namens de betrokken cliënten-organisaties), Zorgverzekeraars Nederland en het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Deze uitgave is in januari 2010 tot stand gekomen en beschrijft de hoofdlijnen van de zorgzwaartepakketten. Er kunnen veranderingen zijn opgetreden als u deze gids later leest. Aan deze tekst kunnen geen rechten ontleend worden.