

# Gebruikersgids

ZORGZWAARTE  
PAKKETTEN

- algemene informatie
- informatie per zorgzwaartepakket (ZZP)

## verpleging en verzorging



## Colofon

Uitgave: mei 2007

Samenstelling en redactie: PricewaterhouseCoopers  
Advisory N.V. en BureauTaal

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

*Deze uitgave is in mei 2007 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.*

## Bestellingen

Deze uitgave is te bestellen en te downloaden via Postbus 51: [www.postbus51.nl](http://www.postbus51.nl). Medewerkers zijn op werkdagen bereikbaar van 8.00 tot 20.00 uur onder telefoonnummer 0800-8051 (gratis).





**Informatie over  
zorgzwaartepakketten  
voor verpleging  
en verzorging**



# Inhoud

<b>Inleiding</b> .....	4
<b>Algemene informatie</b> .....	7
Zorg en ondersteuning in de verpleging en verzorging.....	7
De indicatie is het toegangsbewijs.....	8
Passende zorg met het zorgzwaartepakket.....	9
Hoe kunt u kiezen?.....	10
Op hoeveel uur zorg heeft u recht?.....	12
Wat moet de zorginstelling voor u doen?.....	13
Kwaliteit.....	15
Wie betaalt uw huisarts en uw medicijnen?.....	16
Wat moet u doen als... ..	17
<b>Pakket 1</b> .....	18
<b>Beschut wonen met enige begeleiding</b>	
<b>Pakket 2</b> .....	22
<b>Beschut wonen met begeleiding en verzorging</b>	
<b>Pakket 3</b> .....	26
<b>Beschut wonen met begeleiding en intensieve verzorging</b>	
<b>Pakket 4</b> .....	30
<b>Beschut wonen met dementiezorg</b>	



<b>Pakket 5</b> .....	34
<b>Beschermd wonen met intensieve dementiezorg</b>	
<b>Pakket 6</b> .....	38
<b>Beschermd wonen met intensieve verzorging en verpleging</b>	
<b>Pakket 7</b> .....	42
<b>Beschermd wonen met zeer intensieve zorg, vanwege specifieke ziekte, met de nadruk op begeleiding</b>	
<b>Pakket 8</b> .....	48
<b>Beschermd wonen met zeer intensieve zorg, vanwege specifieke ziekte met de nadruk op verzorging en verpleging</b>	
<b>Pakket 9</b> .....	54
<b>Herstelgerichte verpleging en verzorging</b>	
<b>Pakket 10</b> .....	58
<b>Beschermd verblijf met intensieve palliatief-terminale zorg</b>	
<b>Praktische zaken</b> .....	62
Begrippenlijst .....	62
Instanties en websites .....	65
Clëntenorganisaties .....	66



# Inleiding

4

## Voor wie is deze gids?

Deze gids is voor mensen die zorg met verblijf krijgen. Zorg met verblijf betekent dat u in een speciale woonvorm woont en dat u daar hulp of zorg krijgt.

## 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? Waaruit kunt u kiezen? Waar moet u op letten als u een zorginstelling kiest? Woont u al in een zorginstelling? Dan kunt u de 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

Heeft u zorg nodig? Of heeft u extra veiligheid nodig? Dan heeft u recht op zorg met verblijf. Vroeger kon u zorg met verblijf alleen bij een verzorgingshuis of verpleeghuis krijgen. Dat is nu veranderd. Er zijn meer mogelijkheden. (zie pag. 11)



## 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 verzorging en verpleging. 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 tien verschillende zorgzwaartepakketten. Voor wie is een pakket bedoeld, en wat kunt u ervan verwachten?

#### **Bijlage: Praktische zaken**

In de bijlage staat informatie over praktische zaken. 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 te horen gekregen welk zorgzwaartepakket u krijgt? Lees dan ook in deel 2 het hoofdstuk dat gaat over uw pakket. Deze twee onderdelen 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 om 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:

- Uw huisarts of wijkverpleegkundige weten veel over zorg.
- In veel plaatsen zijn er welzijnsorganisaties, zoals een Stichting Welzijn Ouderen. Deze instanties hebben ouderenadviseurs die u kunnen helpen.
- In veel gemeenten is er een informatieloket voor vragen over wonen, welzijn en zorg.

- Ook bij zorgkantoren en bij cliëntenorganisaties kunt u vragen stellen.
- En u kunt vragen stellen aan adviseurs in het verzorgingshuis of verpleeghuis.

In de bijlage *Praktische zaken* (pagina 62 en verder) staan de namen en adressen van deze instanties. U vindt daar ook de namen en adressen van andere instanties.







# Algemene informatie

7

## Zorg en ondersteuning in de verpleging en verzorging

Misschien heeft u op een bepaald moment in uw leven zorg nodig vanwege ziekte of een handicap. In een aantal gevallen hebt u daarbij een beschermde woonomgeving nodig. Of een zorginstelling waar u ook de noodzakelijke behandeling kunt krijgen. Op dat moment moet u bekijken wat de mogelijkheden zijn. Er zijn verschillende woonvormen voor mensen zoals u die zorg nodig hebben. U kunt naar een verpleeghuis of verzorgingshuis gaan. Of naar een woonzorgcomplex. Daar kunt u in uw eigen huis wonen, en de zorg krijgen die u nodig heeft. Tegenwoordig worden soms zelfs hele wijken aangepast, zodat thuis wonen met veel zorg mogelijk wordt.

Welke woonvorm u ook kiest, belangrijk is dat u de zorg krijgt die bij u past. Niet meer, maar ook niet minder. Daarom is het nodig dat er een onafhankelijk oordeel komt over uw situatie. Dit oordeel noemen we een indicatie.

## Verpleging en verzorging

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

## De indicatie is het toegangsbewijs

Het Centrum Indicatiestelling Zorg, het CIZ, geeft deze indicatie. U kunt in 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 bij het CIZ. Kunt u dat niet zelf? Vraag dan of uw huisarts u helpt. Of u vraagt een familielid of een vertrouwde vriend of vriendin om hulp. Een 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 en schrijft in het indicatiebesluit welke zorg u nodig hebt en hoeveel zorg u kunt krijgen. U heeft wettelijk recht op de zorg die in dit indicatiebesluit staat.

Het CIZ heeft een uitgebreide folder waarin staat hoe zo'n indicatie verloopt. U kunt de folder aanvragen bij het CIZ. In de bijlage van deze gids vindt u het adres en telefoonnummer van het CIZ.

## De tien zorgzwaartepakketten

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





## Passende zorg met het zorgzwaartepakket

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

### **Wat staat er in een zorgzwaartepakket?**

In een zorgzwaartepakket staat waar u hulp bij nodig heeft. Bijvoorbeeld of u zichzelf kunt wassen en aankleden. Er staat ook in hoeveel zorg u krijgt. Elk zorgpakket gaat er vanuit dat u de zorg binnen een instelling nodig hebt.

### **Tien verschillende zorgzwaartepakketten**

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

Pakket 9 en 10 zijn voor kortdurende zorg. Pakket 9 krijgt u bijvoorbeeld als u een heup gebroken heeft of een beroerte hebt gehad en daarvan moet herstellen. Pakket 10 is voor terminale zorg.

### **Wat kunt u doen met uw zorgzwaartepakket?**

Heeft u van het CIZ een indicatiebesluit met een bepaald zorgzwaartepakket gekregen? Dan kunt u met dit besluit naar een zorginstelling gaan. Bijvoorbeeld een verpleeghuis of verzorgingshuis. Van deze zorginstelling krijgt u de zorg waarop u recht heeft volgens het pakket.

## Hoe kunt u kiezen?

### **Wonen in een instelling of in een andere woonvorm**

Het indicatiebesluit is een soort toegangsbewijs voor zorg. 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?
- 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 dagactiviteiten doen, bijvoorbeeld op een zorgboerderij?
- Kan mijn man of mijn vrouw ook hier wonen, ook als die geen zorg nodig heeft?

Maar er zijn natuurlijk nog veel meer vragen te bedenken!

#### *2. Gesprek met andere bewoners van de zorginstelling*

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

#### *3. Informatie van cliëntenorganisaties*

De mensen van cliëntenorganisaties en zorgkantoren kunnen u helpen om een goede keuze te maken. Of kijk op de website **Kiesbeter.nl**.

### **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 'verblijfzorg thuis'. Voor deze zorg kunt u kiezen uit twee vormen: *volledig pakket thuis* en *persoonsgebonden budget*. Hieronder leggen we uit wat dat inhoudt.





## Verschillende woonvormen

Er zijn verschillende woonvormen:

- Een verzorgingshuis. U heeft een eigen appartement. Dat bestaat uit één of twee kamers, een keuken en een badkamer.
- Een verpleeghuis. U deelt dan vaak een kamer met meerdere personen. Sommige nieuwe verpleeghuizen hebben één- en tweepersoonskamers.
- Kleine woonvormen. Hier wonen bijvoorbeeld een paar groepen van zes mensen met dementie. Ze hebben allemaal een eigen kamer of slaapkamer en soms een badkamer. Ze delen de huiskamer met z'n zessen.

In welke woonvorm u komt te wonen, er zijn altijd veel voorzieningen. Bijvoorbeeld huiskamers, activiteitenruimtes, een restaurant, kapper en bibliotheek.

Er bestaan ook appartementengebouwen, waarin iedereen zijn eigen woning huurt of koopt. U krijgt dan zorg in uw eigen huis.

Sommige gemeenten bouwen wooncomplexen die geschikt zijn om veel zorg thuis te krijgen. Mensen verhuizen dan niet meer naar een zorginstelling, maar krijgen de zorg thuis. In de wijk komt dan bijvoorbeeld een activiteitencentrum en een zorgcentrum. Wilt u weten welke woonvorm bij u in de buurt is? Ga dan naar het gemeentelijk zorgloket of naar een ouderenadviseur.

### **Volledig pakket thuis**

Bij volledig pakket thuis kiest u voor een zorginstelling die de zorg uit het zorgzwaartepakket bij u thuis komt geven. Er komen dan vanuit de zorginstelling een of meerdere hulpverleners bij u aan huis.

Toen deze gids werd gedrukt, was het nog niet helemaal duidelijk hoe het volledig pakket thuis eruit komt te zien. Wilt u meer hierover weten, dan kunt u bellen of schrijven met het College voor Zorgverzekeringen, het CVZ.

### **Persoonsgebonden budget**

Bij *persoonsgebonden budget (PGB)* krijgt u een geldbedrag waarmee u zelf de zorg regelt en inkoop. U kiest zelf de hulpverleners of begeleiders. Voor de onderdelen 'verblijf' en 'behandeling' kunt u geen persoonsgebonden budget krijgen.

Uw zorgkantoor kan u informeren hoe u een persoonsgebonden budget krijgt en aan welke regels dat gebonden is.

### **Meer weten?**

Speciale verenigingen van mensen met een persoonsgebonden budget kunnen meer informatie geven over het gebruik van een persoonsgebonden budget. Deze verenigingen zijn Per Saldo en Naar Keuze.

### **Op hoeveel uur zorg heeft u recht?**

U heeft wettelijk recht op het aantal uren zorg dat in het indicatiebesluit staat. Maar let dan op de volgende zaken:

#### **De ene week meer, de andere week minder**

In het indicatiebesluit staat het aantal uren zorg dat u krijgt. Die uren zijn een gemiddelde. Het is mogelijk dat u soms in een week minder uur zorg nodig heeft dan er in uw pakket staat. Een andere week krijgt u dan weer meer zorg. Daarover maakt u met de instelling afspraken. Het gemiddelde aantal uren moet wel kloppen.





### **Begeleiding in de groep**

U krijgt de 'zorgtijd' niet altijd alleen. Een voorbeeld. U woont in een zorginstelling, en u krijgt zorg uit pakket 4. Dan heeft u recht op gemiddeld 13 uur verzorging en begeleiding per week. Daarvan krijgt u bijvoorbeeld acht uur per week zorg voor u alleen. Dan helpt een verzorgster u met wassen en aankleden enzovoorts. Er zijn dan nog vijf uren over, bijvoorbeeld voor dagactiviteit. Deze krijgt u samen met uw medebewoners. Als u activiteiten hebt in een groep van 7, dan krijgt u in die groep 35 uur per week begeleiding bij activiteiten.

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

### **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 zorgleefplan, in het kort: zorgplan. Minimaal twee 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 een half uur in bad, in plaats van twee keer een kwartier onder de douche.
- De zorginstelling moet u regelmatig en op een duidelijke manier vertellen wat u weten moet.

## Wat staat er in het zorgplan?

Een medewerker van de zorginstelling maakt samen met u en – als dat nodig is – uw wettelijk vertegenwoordiger of familielid of vriend afspraken over welke zorg u krijgt. Deze afspraken komen in het 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 er gebeld moet worden als er iets met u is.

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

### **Iedere zorginstelling heeft een ander aanbod van activiteiten**

Mensen hebben verschillende persoonlijke voorkeuren. Het is belangrijk om van tevoren te weten hoe de zorginstellingen van elkaar verschillen. Zo kunt u kiezen welke zorginstelling het beste past bij uw wensen en situatie.







## Kwaliteit

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

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

We noemen dit de *basiskwaliteiten*. Maar toch is het per persoon verschillend hoe je deze basiskwaliteiten bereikt. Twee voorbeelden.

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

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

In deze voorbeelden is het resultaat hetzelfde: de cliënt is schoon en de cliënt eet gezond. Maar hoe je het resultaat bereikt, is verschillend.

In de basiskwaliteit zit ook dat uw kleren door de instelling gewassen kunnen worden. Vaak maken mensen daar andere afspraken over. Dat kan geld uitsparen.

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

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

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

**Zorgkantoor houdt de zorginstelling 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 met de zorginstelling. Daarin staan eisen waaraan goede zorg moet voldoen. Deze eisen heten 'normen voor verantwoorde zorg'. Als u deze wilt lezen, kunt u ze krijgen van uw zorgaanbieder, maar ook van het zorgkantoor.

**Wie betaalt uw huisarts en uw medicijnen?**

Als u in een verzorgingshuis gaat wonen, houdt u gewoon uw eigen huisarts. Uw zorgverzekering betaalt uw huisarts, net als de medicijnen die u krijgt. Uw zorgverzekering betaalt ook uw rollator of sommige andere hulpmiddelen als u die nodig heeft, zoals een gehoorapparaat. Voor rolstoelen kunt u zich tot uw gemeente wenden. (Wet maatschappelijke ondersteuning)

Als u veel zorg nodig heeft en ook behandeling, dan krijgt u de medische zorg van de instelling waar u woont. Maar alleen als u de behandeling krijgt in en van dezelfde instelling waar u ook woont. Dat is het geval in een verpleeghuis. Maar niet in een verzorgingshuis.





## Wat moet u doen als...

Vraag	Antwoord	Hulp
Ik ben niet tevreden over het indicatiebesluit.	U kunt bij het CIZ bezwaar aantekenen. Dat betekent dat u het CIZ binnen 6 weken per brief vertelt waarom u het niet eens bent. Het CIZ moet dan opnieuw uw situatie beoordelen.	Het Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg (IKG) kan u helpen bij het indienen van bezwaar.
Waar vind ik mijn wettelijk recht op zorg?	Dit vindt u in het Besluit zorgaanspraken AWBZ en het AWBZ Kompas.	Het College voor Zorgverzekeringen (CVZ) kan u meer informatie geven.
Wat mag ik minimaal van de zorginstelling verwachten?	In de zorgzwaartepakketten staat wat iemand mag verwachten van de zorginstelling. De invulling van een zorgpakket verschilt per persoon en kan dus verschillen binnen hetzelfde zorgpakket.	De Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC) en de ouderenorganisaties kunnen specifiek naar uw situatie kijken. Het CVZ kan u meer informatie geven over wat er precies in de zorgzwaartepakketten zit.
Is de zorginstelling beter of slechter dan anderen?	U kunt vragen naar de resultaten van een onderzoek naar de 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 ze u daarover informatie geven. Ook het zorgkantoor (de zorgverzekeraar) kan u informatie geven over de kwaliteit van een bepaalde zorginstelling.
Ik ben ontevreden over de kwaliteit van de zorg.	De kwaliteitseisen staan in de Normen voor verantwoorde zorg. U kunt ernaar vragen bij de zorgaanbieder. 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. Komt u er samen niet uit, dan kunt u een klacht indienen bij de instelling. Iedere zorgaanbieder heeft een vertrouwenscommissie en klachtencommissie. Ook is het mogelijk om bij het zorgkantoor (de zorgverzekeraar) een klacht in te dienen. Het IKG kan u daarbij helpen.
Ik vind dat er bij de zorginstelling misstanden zijn.	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.



## Beschrijving van de zorgzwaartepakketten

# Pakket 1

## Beschut wonen met enige begeleiding

*Beschut wonen met enige begeleiding* is wonen in een veilige omgeving met enige begeleiding van een zorginstelling. Dit pakket biedt gemiddeld 4,5 uur zorg.

### Voor wie is pakket 1?

Voelt u zich niet veilig in uw eigen huis? Vooral als er geen mensen bij u in de buurt zijn die u goed kent? En heeft u maar een beetje hulp en verzorging nodig? Dan is het pakket *Beschut wonen met enige begeleiding* voor u.

### Welke zorg heeft u nodig?

#### **Verzorging**

U heeft maar een beetje hulp nodig bij de dagelijkse verzorging van uzelf. U kunt zich bijvoorbeeld zelf wassen en aankleden. U kunt zelf in en uit bed gaan. Maar u kunt het allemaal niet meer zo goed zelf regelen. U heeft bijvoorbeeld weleens een herinnering nodig. U kunt zelf in uw huis rondlopen. U kunt ook zelf van huis ergens naar toe gaan. Maar het is dan wel fijn als iemand u helpt om te kijken hoe u er moet komen.

**Begeleiding**

Doordat u ouder bent geworden, krijgt u lichamelijke klachten. Of u voelt zich geestelijk niet meer zo sterk. Het is belangrijk dat u zich veilig voelt als u ergens bent. Daarom heeft u dagelijks iemand nodig die met u meedenkt.

U vindt het misschien moeilijk om plannen te maken. U heeft soms weinig zin om iets te gaan doen. Of u voelt zich alleen. U twijfelt wat u overdag gaat doen. De zekerheid van begeleiders direct in de buurt, helpt u daarbij.

**Wat krijgt u in pakket 1?**

Hieronder leest u welke zorg u kunt krijgen. Dit is een algemene beschrijving. Hoe het bij u precies zal gaan, staat in uw persoonlijke zorgplan.

**Hoe woont u en hoe leeft u?**

Dat hangt af van de zorginstelling waar u woont. In sommige zorginstellingen hebben de mensen een eigen zit- of slaapkamer. In andere zorginstellingen hebben ze een heel appartement. Er is in ieder geval een keukentje, een badkamer met douche en een wc.

Uw eigen kamer is de plek waar u zich thuis moet kunnen voelen. U richt uw kamer in met uw eigen meubels, zoals u het zelf wilt.

U heeft zoveel mogelijk privacy: medewerkers lopen niet zomaar uw kamer binnen. Familie en vrienden kunnen bij u op bezoek komen.

U zorgt zelf voor het opruimen en schoonmaken van uw kamer. Maar als het nodig is kunnen mensen van de zorginstelling u daarbij helpen.

### **Hoeveel uur zorg krijgt u?**

In pakket 1 krijgt u gemiddeld 4,5 uur zorg per week. De zorgtijd is bedoeld voor hulp die u alleen krijgt. Ook kan er hulp bij zijn die u met een groep andere cliënten krijgt. En de mensen van de zorginstelling houden 's nachts toezicht.

Ook krijgt u hulp bij het huishouden. Dit krijgt u bovenop de 4,5 uur verzorging en begeleiding.

### **Welke zorg krijgt u?**

#### **Verzorging**

U krijgt een beetje hulp bij de dagelijkse verzorging. 's Ochtends bij het opstaan bijvoorbeeld. U kunt zichzelf wassen en douchen, aan- en uitkleden, tanden poetsen en de nagels knippen en naar de wc gaan. Maar als het nodig is helpen de medewerkers u hierbij.

#### **Begeleiding**

Medewerkers helpen te bedenken wat u met familie of vrienden kunt gaan doen, of u bijvoorbeeld bij een vereniging wilt, en of u ergens naar toe wilt gaan.

De zorginstelling helpt u om zoveel mogelijk dingen zelf te doen. Dat is belangrijk, want het helpt u om dat ook langer te kunnen blijven doen. Er is wel een medewerker van de zorginstelling in de buurt. Daardoor kunt u hulp vragen als het nodig is. Met het alarmsysteem kunt u altijd iemand om hulp vragen, ook 's nachts. Doordat u op een veilige plek woont, voelt u zich veiliger en sterker.

#### **Dagactiviteiten**

Bij de zorg uit pakket 1 hoort ook dat u mee kunt doen aan activiteiten van de zorginstelling. U kunt bijvoorbeeld samen met andere bewoners knutselen, zingen, tuinieren, computeren, biljarten, bingo spelen, bridgen of fitnesssen.

Ook zijn er soms muziekvoorstellingen, toneelstukken of films. U kiest zelf of u ergens aan wilt meedoen. In de recreatiezaal of huiskamer kunt u vaak de hele dag terecht. U kunt er met andere bewoners praten en koffie of thee drinken.



**Hulp bij het huishouden**

Als u zorg heeft uit pakket 1, dan regelt u de huishouding zelf als u dat wilt. Als het nodig is, helpen medewerkers van de zorginstelling u. Ze helpen u dan bij het schoonmaken van uw kamer of appartement, bij het verschonen van uw bed en handdoeken, bij het brengen van uw eten en bij het wassen van uw kleren. Hierover maakt u met de medewerkers afspraken.

**Kwaliteit van de zorg**

De zorginstelling moet ervoor zorgen dat u goede zorg krijgt. Dat betekent dat de medewerkers ervoor zorgen dat uw lichaam goed verzorgd is. U moet aandacht krijgen voor uw gezondheid. U krijgt gevarieerd eten en drinken. U kunt meedoen aan dagactiviteiten. En u krijgt geestelijke verzorging als u dat wilt. De zorginstelling maakt hierover afspraken met u.



## Beschrijving van de zorgzwaartepakketten

# Pakket 2

## Beschut wonen met begeleiding en verzorging

*Beschut wonen met begeleiding en verzorging* is wonen in een veilige omgeving met dagelijkse verzorging en begeleiding van een zorginstelling. Dit pakket biedt gemiddeld 7 uur zorg per week.

### Voor wie is pakket 2?

Krijgt u door het ouder worden meer lichamelijke klachten? En kunt u daardoor uw eigen verzorging niet goed meer doen? Dan geeft het pakket *Beschut wonen met begeleiding en verzorging* de dagelijkse zorg die u nodig heeft.

### Welke zorg heeft u nodig?

#### **Verzorging**

U heeft elke dag hulp nodig bij de persoonlijke verzorging: bij het wassen en aankleden, bij het opstaan en naar bed gaan en soms ook een beetje begeleiding bij het naar de wc gaan.

U kunt zelf in uw huis rondlopen. Maar soms heeft u daarbij een beetje hulp nodig. Misschien is een rollator al genoeg. U kunt ook zelf van huis ergens naartoe gaan. Maar het is dan wel fijn als iemand u helpt om te kijken hoe u er moet komen.



### **Begeleiding**

U kunt goed zelf bedenken wat u wilt en wat u overdag wilt doen. Maar het is wel fijn als iemand met u meekijkt. Want misschien kunt u niet meer alles zelf regelen. Daarom heeft u hulp nodig bij de dingen die u overdag doet. En bij het maken van afspraken met uw familie en vrienden.

### **Wat krijgt u in pakket 2?**

Hieronder leest u welke zorg u kunt krijgen. Dit is een algemene beschrijving. Hoe het bij u precies zal gaan, staat in uw persoonlijke zorgplan.

### **Hoe woont u en hoe leeft u?**

Dat hangt af van de zorginstelling waar u woont. Soms hebben de mensen een eigen zit- of slaapkamer. In andere zorginstellingen hebben ze een heel appartement. Er is in ieder geval een keukentje, een badkamer met douche en een wc.

Uw eigen kamer is de plek waar u zich thuis moet kunnen voelen. U richt uw kamer in met uw eigen meubels, zoals u het zelf wilt.

U heeft zoveel mogelijk privacy: medewerkers lopen niet zomaar uw kamer binnen. Familie en vrienden kunnen bij u op bezoek komen.

U krijgt hulp bij het opruimen en schoonmaken van uw kamer.

### **Hoeveel uur zorg krijgt u?**

In pakket 2 krijgt u gemiddeld 7 uur zorg per week. De zorgtijd is bedoeld voor verzorging, begeleiding, enige speciale zorg en dagactiviteiten. En de mensen van de zorginstelling houden 's nachts toezicht.

Ook krijgt u hulp bij het huishouden. Dit krijgt u bovenop de 7 uur zorg.

## Welke zorg krijgt u?

### Verzorging

U krijgt hulp bij de dagelijkse verzorging: bij het wassen en douchen en bij het aan- en uitkleden.

Als dat nodig is, krijgt u ook hulp bij het in en uit bed gaan, bij het tanden poetsen en nagels knippen en als u naar de wc gaat.

### Begeleiding

De medewerkers van de zorginstelling helpen u bij het dagelijks leven. Ze denken met u mee over wat u overdag gaat doen, wat u gaat eten en wat u met familie of vrienden kunt gaan doen.

U krijgt hulp om zoveel mogelijk zelf te blijven doen. Er is wel altijd iemand van de zorginstelling in de buurt. U kunt dus hulp vragen als het nodig is. Met het alarmsysteem kan dat altijd, ook 's nachts. Doordat u op een veilige plek woont, kunt u meer zelf. Daardoor voelt u zich veiliger en sterker.

### Dagactiviteiten

Bij de zorg uit pakket 2 hoort ook dat u mee kunt doen aan activiteiten van de zorginstelling. U kunt bijvoorbeeld samen met andere bewoners knutselen, zingen, tuinieren, computeren, biljarten, bingo spelen, bridgen of fitnessen.

Ook zijn er soms muziekvoorstellingen, toneelstukken of films. U kiest zelf of u ergens aan wilt meedoen. De medewerkers helpen u om dat te beslissen. Ze helpen u ook om te onthouden wanneer het begint. En als het nodig is brengt iemand u ernaartoe.

In de recreatiezaal of huiskamer kunt u vaak de hele dag terecht. U kunt er met andere bewoners praten en koffie of thee drinken.

### Hulp bij het huishouden

Als u zorg heeft uit pakket 2, dan krijgt u hulp bij het huishouden. De medewerkers maken uw kamer of appartement schoon; ze verschonen uw bed en handdoeken en ze zorgen voor het eten. Ze wassen ook uw kleren, behalve als u daarover iets anders afspreekt.



## **Kwaliteit van de zorg**

De zorginstelling moet ervoor zorgen dat u goede zorg krijgt. Dat betekent dat de medewerkers ervoor zorgen dat uw lichaam goed verzorgd is. U moet aandacht krijgen voor uw gezondheid. U krijgt gevarieerd eten en drinken. U kunt meedoen aan dagactiviteiten. En u krijgt geestelijke verzorging als u dat wilt. De zorginstelling maakt hierover afspraken met u.



## Beschrijving van de zorgzwaartepakketten

# Pakket 3

## Beschut wonen met begeleiding en intensieve verzorging

*Beschut wonen met begeleiding en intensieve verzorging* is wonen in een veilige omgeving met intensieve dagelijkse verzorging en begeleiding door een zorginstelling. Dit pakket biedt gemiddeld 11 uur zorg per week.

### Voor wie is pakket 3?

Krijgt u door het ouder worden steeds meer lichamelijke klachten? En heeft u uitgebreide verzorging nodig? Voelt u zich ook geestelijk niet meer zo sterk? Dan heeft u een veilige plek nodig om te wonen. Dan is het pakket *Beschut wonen met begeleiding en intensieve verzorging* voor u.

U krijgt begeleiding en intensieve verzorging. Maar het doel is dat u de dingen die u nog kunt, zo lang mogelijk kunt volhouden.

### Welke zorg heeft u nodig?

#### **Verzorging**

U heeft elke dag veel hulp nodig bij de persoonlijke verzorging. Bij het wassen en aankleden, om in- en uit bed te gaan, om naar de wc te gaan. Soms ook enige hulp bij het eten en drinken.

Uw gezondheid is niet zo goed, omdat u een chronische ziekte heeft. Bijvoorbeeld hartfalen. Daarvoor is extra aandacht nodig. Ook bij het opstaan en gaan zitten heeft u hulp nodig. Misschien gebruikt u een rolstoel, net als veel andere mensen met zorg uit dit pakket. Als u buitenshuis ergens naartoe wilt gaan, dan kunt u dat niet zelf. U heeft daarbij begeleiding nodig.

### **Begeleiding**

U kunt goed zelf bedenken wat u wilt. Maar u vindt het moeilijk om de dagelijkse dingen zelf te regelen. Ook lukt het u niet altijd om te regelen wat u overdag wilt doen. Daarom is het fijn als iemand met u meedenkt en u helpt bij het maken van afspraken met uw familie en vrienden. En bij het bedenken wat u overdag gaat doen.

### **Wat krijgt u in pakket 3?**

Hieronder leest u welke zorg u kunt krijgen. Dit is een algemene beschrijving. Hoe het bij u precies zal gaan, staat in uw persoonlijke zorgplan.

### **Hoe woont u en hoe leeft u?**

Dat hangt af van de zorginstelling waar u woont. Soms hebben de mensen een eigen zit- of slaapkamer. In andere zorginstellingen hebben ze een heel appartement. Er is in ieder geval een keukentje, een badkamer met douche en een wc.

Uw eigen kamer is de plek waar u zich thuis moet kunnen voelen. U richt uw kamer in met uw eigen meubels, zoals u het zelf wilt.

U heeft zoveel mogelijk privacy: medewerkers lopen niet zomaar uw kamer binnen. Familie en vrienden kunnen bij u op bezoek komen.

U krijgt hulp bij het opruimen en schoonmaken van uw kamer.

### **Hoeveel uur zorg krijgt u?**

In pakket 3 krijgt u gemiddeld 11 uur zorg per week. De zorg kunt u dag en nacht krijgen: er is altijd een medewerker in de buurt. U kunt een medewerker oproepen via een alarmsysteem.

Ook krijgt u hulp bij het huishouden. Dit krijgt u bovenop de 11 uur zorg.

### **Welke zorg krijgt u?**

#### **Verzorging**

U krijgt hulp bij de dagelijkse verzorging. Bij het wassen en aankleden, bij het douchen en in bad gaan. U krijgt ook hulp als u naar de wc gaat en om in en uit bed te gaan.

Als dat nodig is, helpen medewerkers u om te gaan zitten en om op te staan. En als het nodig is, krijgt u hulp bij het tanden poetsen, haren kammen en nagels knippen. Omdat u niet zelf ergens naartoe kunt gaan, krijgt u daar hulp bij. En meestal zorgt een medewerker voor de lunch en de tussendoortjes, zoals vers fruit en koffie en thee.

#### **Begeleiding**

De medewerkers van de instelling helpen u bij het dagelijks leven. Zij helpen u om dingen te beslissen. Bijvoorbeeld wat u overdag gaat doen of wat u gaat eten. Ze helpen u ook om te bedenken of u ergens naar toe gaat of wanneer uw familie of vrienden op bezoek kunnen komen. Ook komen de medewerkers een paar keer op een dag bij u. Ze komen dan kijken of u hulp nodig heeft. Doordat u op een veilige plek woont, voelt u zich veiliger en sterker.

#### **Speciale zorg**

Bij pakket 3 hoort ook dat er verpleegkundige hulp is, om uw chronische ziekte in de gaten te houden.

De zorginstelling kan een verpleeghuisarts om advies vragen. Vaak zult u nog een eigen huisarts hebben.

Alle medewerkers met elkaar letten erop dat u genoeg eet en drinkt, dat u geen doorligwonden krijgt, en dat u op tijd uw medicijnen inneemt.



**Dagactiviteiten**

Bij pakket 3 hoort ook dat u mee kunt doen aan activiteiten van de instelling. De instelling regelt bijvoorbeeld dat u samen met andere bewoners kunt knutselen, zingen, computeren en bingo of bridge spelen.

Ook zijn er soms muziekvoorstellingen, toneelstukken of films. U kiest zelf of u ergens aan wilt meedoen. De medewerkers helpen u te beslissen waaraan u wilt meedoen. Als het begint, brengt iemand u ernaartoe.

**Hulp bij het huishouden**

De medewerkers van de zorginstelling zorgen ervoor dat uw kamer netjes en schoon is, en dat er schone lakens op uw bed liggen. Ze zorgen ervoor dat u maaltijden krijgt. Ook zorgen ze voor de was. Maar daar kunt u ook andere afspraken over maken.

De uren voor hulp bij de huishouding zijn extra uren. Deze uren komen bovenop de 11 uur verzorging en begeleiding.

**Kwaliteit van de zorg**

De instelling moet ervoor zorgen dat u goede zorg krijgt. Dat betekent dat ze moet zorgen dat uw lichaam goed verzorgd is. U moet aandacht krijgen voor uw gezondheid. U krijgt gevarieerd eten en drinken. U kunt meedoen aan dagactiviteiten. En u krijgt geestelijke verzorging als u dat wilt. U maakt hierover afspraken met de instelling.



## Beschrijving van de zorgzwaartepakketten

# Pakket 4

## Beschut wonen met dementiezorg

Het pakket *Beschut wonen met verzorging en intensieve begeleiding* is wonen in een verzorgingshuis of verpleeghuis voor mensen die veel verzorging en begeleiding nodig hebben. De begeleiding geeft veiligheid. En is voortdurend dichtbij. Dit pakket biedt gemiddeld 13 uur zorg per week.

### Voor wie is pakket 4?

Bent u in de war? Vergeet u veel? Weet u niet welke dag het is, of waar u bent? En komt u daardoor soms in gevaarlijke situaties?

Of: Bent u ouder en ziet of hoort u heel slecht? Misschien bent u doofblind aan het worden?

Of: Heeft u heel lang in een psychiatrische instelling gewoond, en is door ouderdom een verzorgingshuis meer geschikt?

Dan is voor u het pakket *Beschut wonen met verzorging en intensieve begeleiding* geschikt. In dit pakket krijgt u persoonlijke verzorging en begeleiding, en ook verpleegkundige aandacht. En u woont in een veilige, beschermde omgeving.

### Welke zorg heeft u nodig?

#### **Verzorging**

U heeft veel hulp nodig bij de dagelijkse dingen: bij het wassen en aankleden, bij het opstaan en naar bed gaan, en als u naar de wc moet. U heeft misschien ook wat hulp nodig bij het eten en drinken, en bij het haren kammen en tandenpoetsen.



U kunt in huis nog wel een beetje zelfstandig rondlopen, maar buiten moet er iemand met u meegaan.

### **Begeleiding**

U kunt uw eigen leven niet zelf organiseren. Er moet steeds iemand direct in de buurt zijn om u te helpen.

U vindt het moeilijk om te weten wat u eerst moet doen, en wat daarna komt. Sommige mensen doen dan maar helemaal niks meer. Of worden juist heel druk. Het wordt dan ook lastiger voor u om vrienden te houden. Die vrienden moeten zelf moeite blijven doen, en anders stopt het contact.

Misschien schaamt u zich voor uw situatie, of voelt u zich bang, of boos, of verdrietig. Of misschien bent u wantrouwig. Het is fijn als uw verzorgers dat begrijpen. En niet schrikken als u boos bent of moet huilen. Waarschijnlijk voelt u zich veiliger als u beschermd woont.

### **Wat krijgt u in pakket 4?**

Hieronder leest u welke zorg u kunt krijgen. Dit is een algemene beschrijving. Hoe het bij u precies zal gaan, staat in uw persoonlijke zorgplan.

### **Hoe woont u en hoe leeft u?**

U woont in een verzorgingshuis of een verpleeghuis. In sommige huizen heeft u een eigen appartement of een eigen kamer, met een keukenblok. Maar er zijn ook huizen waar u met meer mensen op een kamer slaapt.

Uw huis is overal makkelijk toegankelijk: er zijn geen drempels of andere dingen die in de weg staan.

U voelt zich thuis op de plek waar u woont. U heeft uw eigen vertrouwde spullen.

U heeft uw privacy. Dat betekent dat u in uw huis bezoek kunt krijgen. De medewerkers van het huis lopen niet zomaar binnen. U mag zoveel mogelijk doen wat u zelf wilt.

De medewerkers houden uw huis netjes en schoon.

Steeds vaker kunt u in een kleine groep wonen met hooguit vijf anderen. De medewerkers zorgen ervoor dat het huiselijk is. In zo'n klein groepje voelt u zich sneller op uw gemak. U kent de andere bewoners en dat maakt activiteiten fijner.

Maar er zijn ook nog steeds verpleeghuizen waar mensen met meer personen op één kamer slapen. In deze huizen is de privacy en de eigen ruimte veel minder.

### **Hoeveel uur zorg krijgt u?**

In pakket 4 krijgt u gemiddeld 13 uur zorg per week. De zorg wordt dag en nacht gegeven: er is altijd een medewerker in de buurt. U kunt een medewerker oproepen via een alarmsysteem.

Ook krijgt u hulp bij het huishouden. Dit krijgt u bovenop de 13 uur zorg.

## **Welke zorg krijgt u?**

### **Verzorging**

De verzorgers helpen u bij alle gewone dingen van de dag: bij het wassen en douchen, aan- en uitkleden, tandenpoetsen of verzorgen van uw gebit, verzorgen van uw nagels, en bij het naar de wc gaan. Als het nodig is, helpen ze u ook met eten. U eet meestal samen met andere bewoners. Daar is alle tijd voor. Tussen de maaltijden door krijgt u hapjes en koffie, thee, fruit of sap.

### **Begeleiding**

Behalve verzorging krijgt u ook begeleiding. U krijgt persoonlijke aandacht van medewerkers. De begeleiders zullen u stimuleren om activiteiten te doen, alleen en met anderen. Ook zullen ze u helpen als u somber bent.



### **Speciale zorg**

In pakket 4 kunt u ook rekenen op verpleegkundige hulp. Om uw gezondheid in de gaten te houden.

Daarbij kan soms ook de verpleeghuisarts naar u kijken. Hij is verantwoordelijk voor uw zorgplan. Misschien is ook behandeling door een fysiotherapeut of een psycholoog nodig.

Alle medewerkers met elkaar letten erop dat u genoeg eet en drinkt, dat u geen doorligwonden krijgt, en dat u op tijd uw medicijnen inneemt.

### **Dagactiviteiten**

In pakket 4 kunt u vaak meedoen aan een dagprogramma in een groep. De begeleiders stimuleren u om met anderen contact te maken. Verder helpen ze u bij uw dagritme. En ze helpen u om actief te zijn.

De begeleiders proberen er zoveel mogelijk voor te zorgen dat u kunt doen wat u leuk vindt. Misschien houdt u van koken, tafeldekken, afwassen of zingen. Ook kunt u bijvoorbeeld samen met een medewerker foto's kijken, de krant lezen, of naar muziek luisteren.

### **Hulp bij het huishouden**

De medewerkers van de zorginstelling zorgen ervoor dat uw kamer netjes en schoon is, en dat er schone lakens op uw bed liggen. Ze zorgen ervoor dat u maaltijden krijgt. Ook zorgen ze voor de was. Maar daar kunt u ook andere afspraken over maken.

De huishoudelijke taken moet u aan de verzorgers overlaten.

### **Kwaliteit van de zorg**

De zorginstelling moet ervoor zorgen dat u de goede zorg krijgt.

De medewerkers zullen ervoor zorgen dat uw lichaam verzorgd is; ze letten op uw gezondheid; ze zorgen ervoor dat u gevarieerd eet en drinkt; dat u mee kunt doen aan dagactiviteiten, en dat u geestelijke verzorging krijgt als u dat wilt.

De zorginstelling maakt daarover afspraken met u.



## Beschrijving van de zorgzwaartepakketten

# Pakket 5

## Beschermd wonen met intensieve dementiezorg

Het pakket *Beschermd wonen met intensieve dementiezorg* is wonen in een verpleeghuis of verzorgingshuis. Het is voor mensen die intensieve zorg en veel bescherming nodig hebben. Het is een pakket voor mensen die ernstig dement zijn. Dit pakket biedt gemiddeld 18 uur zorg per week.

### Voor wie is pakket 5?

Bent u erg in de war? Weet u niet goed meer wie u bent en waar u bent? Weet u vaak ook niet welke dag het is? Herkent u andere mensen niet meer? Komt u snel in gevaarlijke situaties? Dan is het pakket *Beschermd wonen met intensieve dementiezorg* voor u. U heeft intensieve verzorging en begeleiding nodig.

### Welke zorg heeft u nodig?

#### **Verzorging**

U heeft bij alles of bijna alles veel hulp nodig: bij het wassen en aankleden, bij het opstaan en naar bed gaan, als u naar de wc gaat, bij het eten en drinken en bij het haren kammen en tandenpoetsen. Soms moeten medewerkers het allemaal voor u doen.

Het is voor u moeilijk, of misschien zelfs onmogelijk, om zelfstandig in huis rond te lopen. U kunt niet alleen naar buiten.

**Begeleiding**

U heeft heel veel begeleiding nodig. U bent de grip op uw leven kwijt. U weet vaak niet meer wie of waar u bent. Misschien loopt u soms te dwalen. U kunt niet zelfstandig met anderen omgaan, en geen gesprek voeren. Eigenlijk kunt u niets meer zelf, en leeft u in uw eigen wereld.

Misschien zegt of doet u soms gekke dingen, waar andere mensen van schrikken. Misschien bent u soms ook bang, boos, verdrietig of agressief.

**Wat krijgt u in pakket 5?**

Hieronder leest u welke zorg u kunt krijgen. Dit is een algemene beschrijving. Hoe het bij u precies zal gaan, staat in uw persoonlijke zorgplan.

**Hoe woont u en hoe leeft u?**

U woont waarschijnlijk in een verzorgingshuis of verpleeghuis. In sommige huizen heeft u een eigen appartement of een eigen kamer, met een keukenblok. Juist als u erg in de war bent, is het fijn om eigen spullen om u heen te hebben. Maar er zijn ook huizen waar u met meer mensen op een kamer slaapt.

Uw huis is overal makkelijk toegankelijk: er zijn geen drempels of andere dingen die in de weg staan.

U voelt zich thuis op de plek waar u woont. U heeft uw eigen spullen. U heeft uw privacy. Dat betekent dat u in uw huis bezoek kunt krijgen. De medewerkers van het huis lopen niet zomaar binnen. De medewerkers houden uw huis netjes en schoon.

U mag zoveel mogelijk doen wat u wilt. Soms is het nodig dat u beperkt wordt in wat u doet. Dan moet u het daar wel mee eens zijn. En als u dat niet kunt beslissen, moet een familielid dat doen.

In de zorginstelling waar u woont, zijn verschillende voorzieningen. Er is een ruimte voor activiteiten. Misschien is er ook een restaurant, een winkel, een kapper en een bibliotheek.

### **Hoeveel uur zorg krijgt u?**

In pakket 5 krijgt u gemiddeld 18 uur zorg per week. Er is dag en nacht zorg: er is altijd een medewerker in de buurt. U kunt een medewerker oproepen via een alarmsysteem.

Ook krijgt u hulp bij het huishouden. Dit krijgt u bovenop de 18 uur zorg.

### **Welke zorg krijgt u?**

#### **Verzorging**

De verzorgers helpen u bij de gewone dingen van de dag: met wassen en douchen, met aan- en uitkleden, met opstaan en naar bed gaan, met het tandenpoetsen of het verzorgen van uw gebit, met het verzorgen van uw nagels, met naar de wc gaan. Ze helpen u ook bij het eten. U eet meestal samen met andere bewoners. Daar is alle tijd voor. Tussen de maaltijden door krijgt u hapjes en koffie, thee, fruit of sap. 's Nachts is er altijd iemand wakker om u te helpen.

#### **Begeleiding**

Behalve verzorging krijgt u ook begeleiding. Er is altijd een medewerker in de buurt, die u aandacht kan geven. Ook in de huiskamer is er altijd een medewerker.

Het eten en de activiteiten doet u vaak met meer mensen samen. Daar is ook een begeleider bij. Als u bijna helemaal niets meer kunt, zal een begeleider u helpen om nog zoveel mogelijk te voelen, te horen, te zien of te ruiken. Hij kan u bijvoorbeeld meenemen naar een geurtuin.

De medewerkers van de zorginstelling praten over het zorgplan met uw familie. Ze helpen uw familie ook om met uw ziekte om te gaan.

#### **Speciale zorg**

Pakket 5 betekent ook dat een verpleeghuisarts u kan behandelen. Hij is verantwoordelijk voor uw zorgplan. Misschien vindt hij het nodig dat bijvoorbeeld een fysiotherapeut, een ergotherapeut of een psycholoog u behandelt.



Een verpleegkundige let speciaal op uw gezondheid. Samen met de andere medewerkers let hij erop dat u gevarieerd eet en drinkt, dat u geen doorligwonden krijgt en dat u geen ontstekingen krijgt. Ook let hij erop dat u veilig omgaat met hulpmiddelen, zoals een rolstoel, en dat u op tijd de juiste medicijnen inneemt.

### **Dagactiviteiten**

In pakket 5 kunt u meedoen aan een dagprogramma in een groep, als het daarvoor goed genoeg met u gaat.

De medewerkers proberen er zoveel mogelijk voor te zorgen dat u kunt doen wat u leuk vindt. Misschien houdt u van koken, tafel dekken, afwassen of zingen. Ook kunt u bijvoorbeeld samen met een medewerker foto's kijken, of de krant lezen, of naar muziek luisteren. De maaltijden helpen u om ritme in de dag te krijgen. En om te weten of het dag of nacht is.

### **Hulp bij het huishouden**

De medewerkers van de zorginstelling zorgen ervoor dat uw kamer netjes en schoon is, en dat er schone lakens op uw bed liggen. Ze zorgen ervoor dat u maaltijden krijgt. Ook zorgen ze voor de was. Maar daar kunt u ook andere afspraken over maken.

### **Kwaliteit van de zorg**

De zorginstelling moet ervoor zorgen dat u de goede zorg krijgt.

De medewerkers zullen ervoor zorgen dat uw lichaam verzorgd is; ze letten op uw gezondheid; ze zorgen ervoor dat u gevarieerd eet en drinkt; dat u mee kunt doen aan dagactiviteiten, en dat u geestelijke verzorging krijgt als u dat wilt.

De zorginstelling maakt daarover afspraken met u.



## Beschrijving van de zorgzwaartepakketten

# Pakket 6

## Beschermd wonen met intensieve verzorging en verpleging

Het pakket *Beschermd wonen met intensieve verzorging en verpleging* is wonen in een verpleeghuis of een verzorgingshuis. Het is voor mensen die lichamelijk ziek zijn en veel zorg nodig hebben. Het gaat om een chronische ziekte: een ziekte die heel lang duurt, steeds terugkomt of niet meer overgaat. Dit pakket biedt gemiddeld 18 uur zorg per week.

### Voor wie is pakket 6?

Heeft u een ziekte of een handicap waardoor u uw lichaam maar heel beperkt kunt gebruiken? Bijvoorbeeld een spierziekte, hartfalen of reuma? Terwijl u geestelijk wel gezond bent? Heeft u misschien een hersenbeschadiging? Dan is het pakket *Beschermd wonen met intensieve verzorging en verpleging* voor u.

U heeft veel hulp bij de verzorging nodig. Verder heeft u veel begeleiding nodig. Dat komt omdat u van meer dingen tegelijk last heeft, bijvoorbeeld gauw moe bent en uw armen en benen niet goed kunt gebruiken. Misschien denkt u ook langzaam. Misschien bent u onzeker of bang, of soms ineens somber. En misschien praat u onduidelijk.

### Welke zorg heeft u nodig?

#### **Verzorging**

U heeft heel veel hulp nodig: bij het wassen, bij het aan- en uitkleden, bij het opstaan en naar bed gaan, als u naar de wc moet, bij het eten en drinken, bij het haren kammen en tandenpoetsen. Misschien moet



iemand wel alles voor u doen. U gebruikt altijd een rolstoel om ergens heen te kunnen gaan. Als u ergens heen wilt, moet er altijd iemand met u mee.

### **Begeleiding**

U heeft het waarschijnlijk nodig dat mensen u begeleiden bij de dagelijkse dingen. Door uw ziekte of beperking bent u misschien kwetsbaar en minder sterk. Ook kan het zijn dat u heel snel moe bent, vaak lusteloos bent, of zich eenzaam voelt.

Dat maakt het moeilijker voor u om de dag in te delen. En om contact met anderen te houden.

### **Verpleging**

Doordat u al heel lang ziek bent of een beperking heeft, is uw leven erg veranderd. Uw gezondheid is daardoor ook achteruitgegaan. Het is dus belangrijk dat u uitgebreide verpleegkundige zorg krijgt, of hulp van een ziekenverzorgende.

## **Wat krijgt u in pakket 6?**

Hieronder leest u welke zorg u kunt krijgen. Dit is een algemene beschrijving. Hoe het bij u precies zal gaan, staat in uw persoonlijke zorgplan.

### **Hoe woont u en hoe leeft u?**

U woont in een verzorgingshuis of een verpleeghuis. In sommige huizen heeft u een eigen appartement of een eigen kamer, met een keukenblok. Maar er zijn ook huizen waar u met meer mensen op een kamer slaapt.

Op uw kamer heeft u zoveel mogelijk privacy: medewerkers lopen niet zomaar binnen. U kunt bezoek ontvangen op uw kamer. De medewerkers houden uw huis netjes en schoon. De zorginstelling is makkelijk toegankelijk voor een rolstoel.

In de zorginstelling waar u woont zijn verschillende voorzieningen. Er zijn één of meer huiskamers, activiteitenruimtes, een recreatiezaal, een receptie, een restaurant, een winkel, een kapper en een bibliotheek.

### **Hoeveel uur zorg krijgt u?**

In pakket 6 krijgt u gemiddeld 18 uur zorg per week. Er is dag en nacht zorg: er is altijd een medewerker in de buurt. U kunt een medewerker oproepen via een alarmsysteem.

Ook krijgt u hulp bij het huishouden. Dit krijgt u bovenop de 18 uur zorg.

### **Welke zorg krijgt u?**

#### **Verzorging**

De verzorgers helpen u altijd bij alle gewone dagelijkse dingen: bij het wassen en douchen, bij het aan- en uitkleden en met naar de wc gaan. Ook helpen ze u als u van de ene plek naar de andere wilt gaan, en als u anders wilt liggen of zitten.

Als u hulp nodig heeft, kunt u bellen. Maar ook daarbuiten komen medewerkers regelmatig kijken of u iets nodig heeft.

U krijgt ook hulp bij het eten. U eet meestal samen met andere bewoners. Daar is alle tijd voor. Tussen de maaltijden door krijgt u hapjes en koffie, thee, fruit of sap.

U kunt dag en nacht iemand oproepen om u te helpen. Er is altijd iemand wakker en in de buurt.

De medewerkers regelen uw dagelijks leven helemaal.

#### **Begeleiding**

Behalve verzorging krijgt u ook de hele dag begeleiding. Medewerkers helpen u om uw activiteiten te plannen. Als u ergens heen wilt, gaat de begeleider met u mee. Omdat u lange tijd ziek bent, is uw leven erg veranderd. Dat weten de begeleiders, en ze helpen u om daarmee om te gaan.

#### **Verpleging**

U krijgt ook zorg van een verpleegkundige, als dat nodig is. Bijvoorbeeld bij: het verzorgen van wonden, het bestrijden van pijn, het geven van sondevoeding, en het aanleggen en verwisselen van een infuus. Ook helpt hij u bij het gebruiken van medicijnen.



Verder let de verpleegkundige erop of er iets verandert in uw gezondheid.

### **Speciale zorg**

Pakket 6 betekent ook dat een verpleeghuisarts u kan behandelen. Hij is verantwoordelijk voor uw zorgplan. Misschien vindt hij het nodig dat bijvoorbeeld een fysiotherapeut of een psycholoog u behandelt. U krijgt ook zorg van een verpleegkundige.

De medewerkers letten erop dat u gevarieerd eet en drinkt, dat u geen doorligwonden krijgt en dat u geen ontstekingen krijgt. Ook letten ze erop dat u veilig omgaat met hulpmiddelen, zoals een rolstoel, en dat u op tijd de juiste medicijnen inneemt.

### **Dagactiviteiten**

In pakket 6 kunt u meedoen aan verschillende activiteiten. De zorginstelling houdt zoveel mogelijk rekening met uw wensen, hobby's en belangstelling. Doet u graag dingen alleen? Dat kan. Doet u liever dingen samen met anderen? Dat kan ook.

De medewerkers proberen er zoveel mogelijk voor te zorgen dat u kunt doen wat u wilt.

### **Hulp bij het huishouden**

De medewerkers van de zorginstelling zorgen ervoor dat uw kamer netjes en schoon is, en dat er schone lakens op uw bed liggen. Ze zorgen ervoor dat u maaltijden krijgt. Ook zorgen ze voor de was. Maar daar kunt u ook andere afspraken over maken.

De meeste huishoudelijke taken moeten anderen voor u doen.

### **Kwaliteit van de zorg**

De zorginstelling moet ervoor zorgen dat u de goede zorg krijgt. De medewerkers zullen ervoor zorgen dat uw lichaam verzorgd is; ze letten op uw gezondheid; ze zorgen ervoor dat u gevarieerd eet en drinkt; dat u mee kunt doen aan activiteiten en dat u geestelijke verzorging krijgt als u dat wilt.

De zorginstelling maakt daarover afspraken met u.



## Beschrijving van de zorgzwaartepakketten

# **Pakket 7**

## **Beschermd wonen met zeer intensieve zorg, vanwege specifieke ziekte, met de nadruk op begeleiding**

Pakket 7 is bestemd voor mensen onder de 65 jaar die ernstig dement zijn of een niet-aangeboren hersenbeschadiging hebben. Ook is het pakket geschikt voor ouderen die al heel lang psychiatrische problemen hebben en daarbij zulke grote lichamelijke problemen hebben dat ze niet thuis kunnen wonen. Dit pakket biedt gemiddeld 23 uur zorg per week.

### **Voor wie is pakket 7?**

Bent u jonger dan 65 jaar en heeft u een ernstige hersenbeschadiging?

Of: Bent u jonger dan 65 jaar en bent u ernstig dement?

Of: Bent u ouder en heeft u ernstige psychiatrische problemen. En heeft u daarbij ook lichamelijke problemen?

Of: Bent u ouder en doofblind en heeft u ernstige lichamelijke problemen?

Of: Heeft u een ernstige vorm van de ziekte van Korsakow, of een vergelijkbare ziekte?

Dan is pakket 7 voor u. U heeft verzorging, begeleiding en verpleging nodig, en heel speciale hulp.

## Welke zorg heeft u nodig?

### **Verzorging**

U heeft veel hulp nodig: bij het wassen en aankleden, bij het opstaan en naar bed gaan, bij het lopen en opstaan uit een stoel. Ook moet u geholpen worden als u anders wilt gaan zitten of liggen, als u naar de wc moet, en bij het eten en drinken. Verder heeft u hulp nodig als u van de ene plek naar de andere wilt gaan. Heel vaak zit u in een rolstoel.

### **Begeleiding**

U vindt het moeilijk zelf uw dag in te delen. De medewerkers moeten u daarbij helpen. Het is belangrijk voor u dat het dan ook precies zo gaat als is afgesproken. Anders raakt u in de war.

U vindt het moeilijk om zelf besluiten te nemen.

U vindt het moeilijk om met andere mensen om te gaan.

U vindt het moeilijk om te weten waar u bent, om dingen te onthouden en na te denken.

Het kost u veel tijd om dingen te plannen en te doen.

Bij al deze dingen heeft u uitgebreide begeleiding nodig. Ook uw familie heeft begeleiding nodig: vaak bent u niet meer de persoon die u vroeger was.

### **Verpleging**

Doordat u al heel lang ziek bent, is uw leven erg veranderd. Uw gezondheid is daardoor ook achteruitgegaan. Het is dus belangrijk dat u goede verpleegkundige zorg krijgt. Verpleegkundigen moeten goed opletten of er dingen veranderen, en of uw gezondheid achteruit gaat. Als dat zo is, moeten zij maatregelen nemen.

Uw leven is heel anders dan vroeger. U bent misschien wel veel bang of somber. Soms reageert u juist overdreven blij. Misschien bent u soms ook boos, of agressief. Misschien gaat u schelden of schreeuwen. Of misschien doet u vervelend tegen anderen. Daarom heeft u extra psychologische begeleiding nodig.

## **Wat krijgt u in pakket 7?**

Hieronder leest u welke zorg u kunt krijgen. Dit is een algemene beschrijving. Hoe het bij u precies zal gaan, staat in uw persoonlijke zorgplan.

### **Hoe woont u en hoe leeft u?**

U woont in een verzorgingshuis of een verpleeghuis. In sommige huizen heeft u een eigen appartement of een eigen kamer, met een keukenblok. Maar er zijn ook huizen waar u met meer mensen op een kamer slaapt.

U heeft zoveel mogelijk een eigen kamer in een overzichtelijke woonvorm, of op een afdeling. Misschien heeft u ook een eigen douche en toilet. Het kan ook zijn dat u die moet delen met twee of drie anderen. Op uw kamer heeft u privacy: medewerkers lopen niet zomaar binnen. U kunt bezoek ontvangen op uw kamer. De medewerkers houden uw huis netjes en schoon. De zorginstelling is makkelijk toegankelijk voor een rolstoel.

In de zorginstelling waar u woont, zijn verschillende voorzieningen. Er zijn één of meer huiskamers, activiteitenruimtes, een recreatiezaal, een receptie. Vaak is er ook een restaurant, een winkel, een kapper en een bibliotheek.

### **Hoeveel uur zorg krijgt u?**

In pakket 7 krijgt u gemiddeld 23 uur zorg per week. Er is dag en nacht zorg: er is altijd een medewerker in de buurt. U kunt een medewerker oproepen via een alarmsysteem.

Ook krijgt u hulp bij het huishouden. Die krijgt u bovenop de 23 uur zorg.



## Welke zorg krijgt u?

### **Verzorging**

De verzorgers helpen u bij alle gewone dagelijkse dingen: bij het wassen en douchen, bij het aan- en uitkleden, bij het tandenpoetsen, haren kammen en nagels verzorgen. Ook krijgt u hulp als u naar de wc gaat. Als u hulp nodig heeft, kunt u bellen. Maar ook daarbuiten komen medewerkers regelmatig kijken of u iets nodig heeft.

U krijgt ook hulp bij het eten. U eet meestal samen met andere bewoners. Daar is alle tijd voor. Tussen de maaltijden door krijgt u hapjes en koffie, thee, fruit of sap.

U kunt dag en nacht iemand oproepen om u te helpen.

### **Begeleiding**

Behalve verzorging krijgt u ook de hele dag begeleiding. Medewerkers helpen u met het organiseren van de dag. Ze helpen u ook om actief te zijn en met andere mensen om te gaan. Ze helpen u om zinvol bezig te zijn.

Een deel van de activiteiten kunt u, als u wilt, in een groep doen.

De extra begeleiding is om u te helpen bij speciale problemen. Bijvoorbeeld: als u moeite heeft met praten of horen; als u vaak heel erg moe bent; als u overgevoelig bent voor lawaai of licht; als u heel langzaam denkt; als u het heel moeilijk vindt uw dag in te delen; als u heel snel boos of verdrietig of bang bent.

Omdat u lange tijd ziek bent, is uw leven erg veranderd. En u bent zelf ook veranderd. Dat weten de begeleiders, en ze helpen u om daarmee om te gaan. Ze helpen ook uw familie om hiermee om te gaan.

**Speciale zorg**

Pakket 7 betekent ook dat een arts of verpleeghuisarts u kan behandelen. Hij is verantwoordelijk voor uw zorgplan.

Misschien vindt hij het nodig dat bijvoorbeeld een fysiotherapeut of een psycholoog u behandelt.

De verpleegkundige en de arts letten speciaal op uw gezondheid. Ze letten erop dat uw gezondheid niet achteruit gaat; dat u genoeg eet en drinkt; dat u geen doorligwonden krijgt en dat u geen ontstekingen krijgt. Ook helpen ze u veilig om te gaan met hulpmiddelen, zoals een rolstoel. En ze zorgen ervoor dat u op tijd de juiste medicijnen inneemt.

**Dagactiviteiten**

In pakket 7 kunt u meedoen aan een dagactiviteit. De zorginstelling houdt zoveel mogelijk rekening met uw wensen, hobby's en belangstelling. Doet u graag dingen alleen? Dat kan. Doet u liever dingen samen met anderen? Dat kan ook.

De medewerkers proberen er zoveel mogelijk voor te zorgen dat u kunt doen wat u wilt. Ze zoeken naar activiteiten die bij uw leeftijd passen: jonge mensen hebben andere interesses dan oudere mensen.

**Hulp bij het huishouden**

De medewerkers van de zorginstelling zorgen ervoor dat uw kamer netjes en schoon is, en dat er schone lakens op uw bed liggen. Ze zorgen ervoor dat u maaltijden krijgt. Ook zorgen ze voor de was. Maar daar kunt u ook andere afspraken over maken. Misschien kunt u bij deze bezigheden zelf wat helpen.





### **Kwaliteit van de zorg**

De zorginstelling moet ervoor zorgen dat u de goede zorg krijgt. De medewerkers zullen ervoor zorgen dat uw lichaam verzorgd is; ze letten op uw gezondheid; ze zorgen ervoor dat u gevarieerd eet en drinkt; dat u mee kunt doen aan activiteiten en dat u geestelijke verzorging krijgt als u dat wilt.

De zorginstelling maakt daarover afspraken met u.



## Beschrijving van de zorgzwaartepakketten

48

### **Pakket 8**

# **Beschermd wonen met zeer intensieve zorg, vanwege specifieke ziekte met de nadruk op verzorging en verpleging**

Pakket 8 is voor mensen met een ernstige lichamelijke ziekte. Zij hebben daardoor heel speciale zorg nodig. Dit pakket biedt gemiddeld 27 uur zorg per week.

#### **Voor wie is pakket 8?**

Heeft u een specifieke ziekte die in een late fase is? Bijvoorbeeld de ziekte van Huntington, de ziekte ALS of een ziekte als MS? Misschien kunt u dan niet meer voor uzelf zorgen en bent u helemaal afhankelijk van de zorg die u krijgt. Dan is pakket 8 voor u. U heeft intensieve verzorging en verpleging nodig.

## Welke zorg heeft u nodig?

### **Verzorging**

Omdat u zo ziek bent en zware lichamelijke beperkingen heeft, heeft u iedere dag veel hulp nodig. Bij het wassen, aan- en uitkleden, als u naar bed wilt gaan, of als u in een andere stoel wilt zitten. U kunt niet zelf eten en drinken of naar de wc gaan.

U heeft ook hulp nodig als u anders wilt gaan liggen of zitten. Ook heeft u hulp nodig bij het tandenpoetsen, haren kammen of nagels knippen. Als u ergens naar toe wilt gaan, moet u een verzorger vragen om mee te gaan. U moet altijd iemand in de buurt hebben.

### **Begeleiding**

Het kan zijn dat u nog goed weet wat u zelf wilt en hoe u alles om u heen wilt regelen. Maar misschien vindt u het wel moeilijk om met uw ziekte om te gaan. U wilt bijvoorbeeld hulp bij het lezen of bij het aan- en uitzetten van de televisie of andere apparaten.

Het kan ook zijn dat u door uw ziekte moeilijk zelf besluiten kunt nemen. Uw geheugen werkt misschien niet goed meer of u kunt niet meer goed nadenken of praten. U heeft daarbij hulp nodig.

Bij sommige ziektes heeft u moeilijk gedrag. Bijvoorbeeld bij de ziekte van Huntington. Dat komt doordat uw karakter of persoonlijkheid verandert. Of u heeft psychische problemen, zoals stemmingswisselingen, agressie, angst, depressieve of juist overdreven opgewekte momenten.

### **Verpleging**

U heeft gedurende de dag veel speciale verpleging en verzorging nodig. De verpleging heeft extra aandacht voor infecties, doorligwonden of longontsteking. Het is belangrijk dat u steeds goed wordt verzorgd, zodat u niet zieker wordt.

Misschien heeft u hulp nodig bij het ademen. Niet iedereen mag deze hulp geven. Deze zorg moet voldoen aan een aantal voorwaarden. Dit betekent dat er steeds een verpleegkundige bij u in de buurt moet zijn.

### **Wat krijgt u in pakket 8?**

Hieronder leest u welke zorg u kunt krijgen. Dit is een algemene beschrijving. Hoe het bij u precies zal gaan, staat in uw persoonlijke zorgplan.

#### **Hoe woont u en hoe leeft u?**

U woont in een verzorgingshuis of een verpleeghuis. In sommige huizen heeft u een eigen appartement of een eigen kamer, met een keukenblok. Maar er zijn ook huizen waar u met meer mensen op een kamer slaapt.

U heeft zoveel mogelijk een eigen kamer in een overzichtelijke woonvorm, of op een afdeling. Misschien heeft u ook een eigen douche en toilet. Het kan ook zijn dat u die moet delen met twee of drie anderen. Op uw kamer heeft u privacy: medewerkers lopen niet zomaar binnen. U kunt bezoek ontvangen op uw kamer. De medewerkers houden uw huis netjes en schoon.

De zorginstelling is makkelijk toegankelijk voor een rolstoel.

In de zorginstelling waar u woont, zijn verschillende voorzieningen. Er zijn één of meer huiskamers, activiteitenruimtes, een recreatiezaal, een receptie. Vaak is er ook een restaurant, een winkel, een kapper en een bibliotheek.

#### **Hoeveel uur zorg krijgt u?**

In pakket 8 krijgt u gemiddeld 27 uur zorg per week. Er is dag en nacht zorg: er is altijd een medewerker in de buurt. U kunt een medewerker oproepen via een alarmsysteem.

Ook krijgt u hulp bij het huishouden. Dit krijgt u bovenop de 27 uur zorg.



## Welke zorg krijgt u?

### **Verzorging**

Voor de persoonlijke verzorging krijgt u de hele dag hulp. Ook bij het eten en drinken en als u anders wilt gaan liggen of zitten. Soms krijgt u zorg van twee mensen tegelijk, bijvoorbeeld wanneer iemand u moet optillen.

Heeft u een spierziekte? Het aantal uren zorg dat u dan krijgt is afhankelijk van het stadium van de ziekte. Dat is ook zo bij de ziekte Huntington. Deze ziekte kan iedere dag anders zijn.

Het kan zijn dat u veel moeite heeft met kauwen en slikken. U heeft dan hulp nodig bij het eten en drinken. Uw eten wordt anders klaargemaakt en tussendoor krijgt u hapjes en drankjes, zoals koffie en thee of vers fruit of sap. In de huiskamer van de zorginstelling is altijd iemand die controleert en oplet.

### **Begeleiding**

U krijgt hulp bij het omgaan met uw ziekte. U krijgt ook hulp bij bijvoorbeeld lezen en het aan- of uitzetten van uw televisie of andere apparaten. De hulpverleners proberen u zo te helpen, dat u een zinvolle dag heeft.

Ook is er aandacht voor uw familie. Zij krijgen begeleiding om het ziekteproces van hun vader of moeder, zoon of dochter, broer of zus te verwerken.

Jongeren krijgen speciale hulp om met hun ziekte om te gaan. Ook hun ouders en andere familie worden begeleid. Zij hadden zich hun leven anders voorgesteld.

### **Verpleging**

Er is altijd een verpleegkundige bij u in de buurt. De verpleegkundige heeft ook aandacht voor bijvoorbeeld infecties, doorligwonden en risico op longontsteking. Misschien heeft u moeite met ademen. De verpleegkundige zuigt slijm weg en let op goede hygiëne. De kans dat u ontstekingen krijgt, is dan kleiner.

**Speciale zorg**

Naast intensieve verpleging krijgt u ook medische behandeling door een verpleeghuisarts. Als het nodig is krijgt u ook paramedische zorg van bijvoorbeeld een fysiotherapeut of hulp van een psycholoog.

U krijgt vaak specialistische verpleging. Verder proberen de medewerkers van de zorginstelling ook te voorkomen dat u nog meer problemen met uw gezondheid krijgt.

De verpleging en verzorging proberen te voorkomen dat u pijn heeft. Ze proberen het zo prettig mogelijk voor u te maken. Ze zorgen ervoor dat u genoeg eet en drinkt, ze verzorgen uw woonruimte goed, ze proberen te voorkomen dat u doorligwonden krijgt en ze zorgen ervoor dat u uw medicijnen op tijd inneemt.

**Dagactiviteiten**

In pakket 8 kunt u meedoen aan verschillende activiteiten. De zorginstelling houdt zoveel mogelijk rekening met uw wensen, hobby's en belangstelling. Het is belangrijk dat u met andere mensen omgaat. Maar ook dat het rustig, veilig en gezellig voor u is. De medewerkers van de zorginstelling overleggen met u wat graag wilt doen. Ook laten ze u meedoen met de kleine dagelijkse klusjes, zoals tafel dekken of planten water geven.

**Hulp bij het huishouden**

De medewerkers van de zorginstelling zorgen ervoor dat uw kamer netjes en schoon is, en dat er schone lakens op uw bed liggen. Ze zorgen ervoor dat u maaltijden krijgt. Ook zorgen ze voor de was. Maar daar kunt u ook andere afspraken over maken. Als u zorg krijgt uit pakket 8 mag u dit allemaal niet meer zelf doen. Dat doen de verzorgers voor u.



## **Kwaliteit van de zorg**

De zorginstelling moet ervoor zorgen dat u de goede zorg krijgt.

De medewerkers zullen ervoor zorgen dat uw lichaam verzorgd is; ze letten op uw gezondheid; ze zorgen ervoor dat u gevarieerd eet en drinkt; dat u mee kunt doen aan activiteiten en dat u geestelijke verzorging krijgt als u dat wilt.

De zorginstelling maakt daarover afspraken met u.



## Beschrijving van de zorgzwaartepakketten

# Pakket 9

## Herstelgerichte verpleging en verzorging

Pakket 9 *Verblijf met herstelgerichte verpleging en verzorging* is voor mensen die een ernstige lichamelijke ziekte hadden en daarom een zware operatie hebben gehad. Zij hebben daardoor tijdelijk heel speciale zorg nodig om weer beter te worden. Dit pakket biedt gemiddeld 20 uur zorg per week.

### Voor wie is pakket 9?

Moet u herstellen van een behandeling in het ziekenhuis? En moet u daarvoor tijdelijk in een zorginstelling wonen? Dan is pakket 9 voor u. U heeft verpleging en verzorging nodig. Die gaat samen met behandeling en therapie om uw herstel te bevorderen.

Veel mensen kunnen na behandeling in een ziekenhuis meteen weer naar huis en krijgen daar thuiszorg. Soms kunt u niet meteen naar huis. Dat komt omdat het langer duurt voordat u hersteld bent. Bijvoorbeeld na een operatie van een knie of heup of na een hersenbloeding. U moet dan na het ziekenhuis tijdelijk naar een zorginstelling om verder te herstellen. U hebt daarbij medische begeleiding nodig, en hulp van therapeuten. Het is wel de bedoeling dat u daarna gewoon weer naar huis kunt.

### Welke zorg heeft u nodig?

#### **Verzorging**

Als u net uit het ziekenhuis komt, kunt u misschien niet goed voor uzelf zorgen. Of u kunt alleen maar lopen als iemand u helpt. U heeft dan veel hulp nodig bij de dagelijkse zorg. In het begin vaak meer en later wat minder. Het kan ook zijn dat u bepaalde dingen nooit meer kunt.



**Begeleiding**

U heeft hulp nodig om weer mee toe doen met het dagelijks leven buiten uw huis. Als u ergens naar toe wilt gaan, moet er altijd iemand met u mee. Misschien kunt u ook geestelijk niet meer alles. Dit hangt af van uw ziekte.

**Verpleging**

U heeft meestal verpleegkundige zorg nodig. Een verpleegkundige moet erop letten dat u goed herstelt van de operatie en ervoor zorgen dat u geen nieuwe problemen met uw gezondheid krijgt. U moet meestal ook oefeningen doen, bijvoorbeeld loopoefeningen met een fysiotherapeut.

Alle verzorging, begeleiding en verpleging is erop gericht dat u snel weer naar huis kunt. Meestal al na een paar weken.

**Wat krijgt u in pakket 9?**

Hieronder leest u welke zorg u kunt krijgen. Dit is een algemene beschrijving. Hoe het bij u precies zal gaan, staat in uw persoonlijke zorgplan.

**Hoe woont u en hoe leeft u?**

Als u zorg krijgt uit pakket 9, woont u vaak op een aparte afdeling van een verpleeghuis. Op deze afdeling zijn veel voorzieningen om u zo goed mogelijk te helpen met uw herstel.

U krijgt meestal een eigen woonruimte in een verpleeghuis. Hoe die woonruimte eruit ziet, verschilt per zorginstelling. Vaak heeft u een eigen kamer of slaapkamer. Misschien krijgt u ook een eigen douche of toilet.

We willen graag dat de woonruimte een plek voor uzelf is. Toch zijn er ook verpleeghuizen waar u met meer mensen op een kamer moet slapen. U heeft dan minder privacy en veel minder ruimte. Dit komt gelukkig steeds minder vaak voor.

Het is belangrijk dat u zich thuis voelt op uw eigen kamer. Als u langer op de kamer moet blijven, kunt u daar bijvoorbeeld uw eigen spullen neerzetten.

### **Hoeveel uur zorg krijgt u?**

In pakket 9 krijgt u gemiddeld 20 uur zorg per week. Er is dag en nacht zorg: er is altijd een medewerker in de buurt. U kunt een medewerker oproepen via een alarmsysteem.

Ook krijgt u hulp bij het huishouden. Dit krijgt u bovenop de 20 uur zorg. De medewerkers laten u zoveel mogelijk helpen bij huishoudelijke klusjes.

Het aantal uren dat u zorg krijgt, kan tijdens uw herstel veranderen. In het begin heeft u vaak meer zorg nodig. Hoe langer u in de zorginstelling bent, hoe minder zorg u meestal nodig heeft.

## **Welke zorg krijgt u?**

### **Verzorging**

Een verzorger helpt u bij uw persoonlijke verzorging. Bijvoorbeeld bij het wassen, tanden poetsen, haren kammen en nagels verzorgen. Vaak bent u in het begin helemaal afhankelijk van de verzorgers van het verpleeghuis. Dit betekent dat er dan een aantal keer per dag een verzorger bij u langs komt. Later kunt u het weer zelf.

Soms is er iemand die u helpt bij het eten. Tussendoor krijgt u hapjes en drankjes, zoals koffie en thee of vers fruit of sap.

### **Begeleiding**

U krijgt hulp bij het beslissen wat u overdag gaat doen. U kunt ook vragen stellen over hoe het straks thuis moet. Een verzorger van het verpleeghuis bekijkt samen met u of er aanpassingen in uw huis nodig zijn.

Ernstig ziek zijn kan uw leven erg veranderen. De medewerkers helpen u met uw ziekte of beperking om te gaan. Er is ook aandacht voor de moeilijkheden die u voelt. Bijvoorbeeld doordat uw gezondheid slechter wordt of doordat u niet meer alles zelf kunt doen.

### **Verpleging**

De verpleegkundigen in het verpleeghuis letten op uw herstel. Ze letten op dat er geen problemen ontstaan. En ze helpen u om met de nieuwe situatie om te gaan.



### **Speciale zorg**

U krijgt ook zorg van een verpleeghuisarts. Hij bepaalt welke verpleegkundige zorg u precies nodig heeft. Als deskundige bepaalt hij hoe uw zorgplan eruit komt te zien.

Als het nodig is, krijgt u ook zorg van een fysiotherapeut, ergotherapeut of psycholoog. Dit hangt af van uw persoonlijke situatie.

U heeft wel altijd verpleging nodig. De verpleegkundige probeert ervoor te zorgen dat u niet nog meer problemen met uw gezondheid krijgt. Bijvoorbeeld door erop te letten dat u genoeg eet en drinkt. En dat u geen doorligwonden of infecties krijgt. Ze helpen u om de hulpmiddelen en medicijnen veilig te gebruiken.

De zorg is bedoeld om u te laten herstellen. Daarnaast is het belangrijk dat u leert omgaan met uw beperkingen. Of hoe u bepaalde hulpmiddelen moet gebruiken, bijvoorbeeld een rollator.

### **Dagactiviteiten**

In het verpleeghuis doet u veel aan therapie en oefeningen in een groep. De zorginstelling houdt zoveel mogelijk rekening met uw wensen, hobby's en belangstelling. Het is belangrijk dat u met andere mensen omgaat. Maar ook dat het rustig, veilig en gezellig voor u is. De medewerkers van de zorginstelling overleggen met u wat u graag wilt doen. Ook laten ze u meedoen met de kleine dagelijkse klusjes, zoals tafel dekken of planten water geven.

### **Hulp bij het huishouden**

De medewerkers van de zorginstelling zorgen ervoor dat uw kamer netjes en schoon is, en dat er schone lakens op uw bed liggen. Ze zorgen ervoor dat u maaltijden krijgt. Ook zorgen ze voor de was. Maar daar kunt u ook andere afspraken over maken.

### **Kwaliteit van de zorg**

De zorginstelling moet ervoor zorgen dat u de goede zorg krijgt. De medewerkers zullen ervoor zorgen dat uw lichaam verzorgd is; ze letten op uw gezondheid; ze zorgen ervoor dat u gevarieerd eet en drinkt; dat u mee kunt doen aan activiteiten en dat u geestelijke verzorging krijgt als u dat wilt.

De zorginstelling maakt daarover afspraken met u.



## Beschrijving van de zorgzwaartepakketten

# Pakket 10

## Beschermd verblijf met intensieve palliatief-terminale zorg

Pakket 10 *Beschermd verblijf met intensieve palliatief-terminale zorg* is voor mensen die een terminale ziekte hebben. En die in een eindfase van die ziekte verkeren. Ze zullen waarschijnlijk niet langer dan drie maanden te leven hebben. Door de ziekte hebben ze intensieve verzorging, verpleging, behandeling nodig. Ook pijnbestrijding hoort daarbij. Dit pakket biedt gemiddeld 30 uur zorg per week.

### Voor wie is pakket 10?

Heeft u een ernstige ziekte in een eindfase. U heeft veel zorg nodig?

En thuis is die zorg niet meer mogelijk?

Dan kunt u speciale verzorging en verpleging krijgen op een bijzondere afdeling van een verpleeghuis. Of in een 'bijna-thuis-huis' of een speciaal hospice. Een hospice is een huis waar mensen wonen die een terminale ziekte hebben. Ze weten dus dat ze binnenkort overlijden.

De meeste mensen blijven daar ongeveer drie maanden. Deze mensen hoeven niet meer te worden behandeld in een ziekenhuis en thuis is de verzorging te zwaar geworden.

## Welke zorg heeft u nodig?

### **Verzorging**

U heeft uitgebreide hulp nodig bij uw persoonlijke verzorging. U kunt hulp nodig hebben bij allerlei dingen, zoals zich wassen en kleden, in en uit bed komen, gaan zitten of opstaan, naar het toilet gaan. Maar dat kan van dag tot dag verschillend zijn.

### **Begeleiding**

Veel mensen hebben het moeilijk met hun ziekte en dat ze weten dat ze zullen overlijden. U kunt dan begeleiding krijgen bij het verwerken daarvan. U kunt dit samen met familie en vrienden doen. Er is ook aandacht voor psychosociale moeilijkheden.

### **Verpleging**

U heeft intensieve verpleging en verzorging nodig in de laatste maanden van uw leven. De ziekte die u heeft is niet te genezen en uw gezondheid wordt steeds slechter. Misschien heeft u veel pijn.

## Wat krijgt u in pakket 10?

Hieronder leest u welke zorg u kunt krijgen. Dit is een algemene beschrijving. Hoe het bij u precies zal gaan, staat in uw persoonlijke zorgplan.

### **Hoe woont u en hoe leeft u?**

U komt waarschijnlijk op een afdeling van een verpleeghuis, verzorgingshuis of hospice. U krijgt een eigen kamer waar u met familie of vrienden kunt blijven. Vaak neemt iemand uw eigen spulletjes mee, zodat u zich thuis voelt op uw kamer. De medewerkers van het verpleeghuis, verzorgingshuis of hospice maken uw kamer schoon.

### **Hoeveel uur zorg krijgt u?**

In pakket 10 krijgt u gemiddeld 30 uur per week zorg. De zorgtijd is bedoeld voor begeleiding, verpleging en verzorging, behandeling, dagactiviteiten en zorg die u 's nachts nodig heeft.

Ook krijgt u hulp bij het huishouden. Dit krijgt u bovenop de 30 uur zorg.

## Welke zorg krijgt u?

### Verzorging

De meeste mensen worden helemaal verzorgd. Misschien moet u de hele dag in bed blijven liggen, omdat u er niet meer uit kunt. De verzorgers wassen en verzorgen u. Ze kijken wat u nog kunt verdragen en proberen u niet te vermoeien.

De verzorgers letten erop dat u eten en drinken krijgt dat u lekker vindt. Ook houden ze rekening met wat u niet meer kunt eten.

Veel mensen hebben moeite met kauwen en slikken. U heeft dan veel hulp nodig bij het eten. Het is dan belangrijk dat u ander eten krijgt. En dat ze de tijd nemen om u te helpen bij het eten.

U heeft bijna de hele dag door zorg nodig. Bijvoorbeeld bij het opstaan, wassen, eten en naar bed gaan. Daarom is er altijd iemand in de buurt om u meteen te kunnen helpen, ook 's nachts.

### Begeleiding

De medewerkers van de zorginstelling willen graag dat de laatste maanden zo prettig mogelijk voor u zijn. Ze kijken welke activiteiten u allemaal nog kunt doen. U krijgt ook begeleiding bij het afscheid nemen van familie en vrienden.

### Verpleging

De verpleegkundige en de verzorgers proberen ervoor te zorgen dat u niet nog meer problemen met uw gezondheid krijgt. Ze letten in ieder geval op het eten en drinken en ze proberen te voorkomen dat u doorligwonden of infecties krijgt. Ze helpen u om hulpmiddelen, bijvoorbeeld een stoma, veilig te gebruiken. Ze helpen u ook met de medicijnen.

### Speciale zorg

U krijgt ook zorg van een verpleeghuisarts. Hij bepaalt als deskundige hoe uw zorgplan eruit gaat zien.

Als het nodig is, krijgt u ook zorg van een fysiotherapeut, ergotherapeut of psycholoog. Meestal heeft u ook (speciale) verpleging nodig.

Als u pijn heeft, kunt u van de arts medicijnen krijgen om de pijn te verminderen.



**Overdag**

Misschien vindt u het fijn met anderen te praten die hetzelfde meemaken als u. Ook mogen er altijd familie en vrienden bij u blijven slapen en eten, als u dat graag wilt.

**Hulp bij het huishouden**

De medewerkers van de zorginstelling zorgen ervoor dat uw kamer netjes en schoon is, en dat er schone lakens op uw bed liggen. Ze zorgen ervoor dat u maaltijden krijgt. Ook zorgen ze voor de was. Maar daar kunt u ook andere afspraken over maken.

**Kwaliteit van de zorg**

De zorginstelling moet ervoor zorgen dat u de goede zorg krijgt. De medewerkers zullen ervoor zorgen dat uw lichaam verzorgd is; ze letten op uw gezondheid; ze zorgen ervoor dat u gevarieerd eet en drinkt; dat u mee kunt doen aan activiteiten en dat u geestelijke verzorging krijgt als u dat wilt. De zorginstelling maakt daarover afspraken met u.



## Bijlage

# Praktische Zaken

62

### Begrippenlijst

#### **Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ)**

De Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten is een volksverzekering: iedere ingezetene van Nederland is meeverzekerd. De AWBZ is er voor bijzondere zorg, bijvoorbeeld langdurige verzorging en verpleging, gehandicaptenzorg, thuiszorg of psychiatrische behandeling.

#### **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.

#### **Dagactiviteiten**

Dit zijn activiteiten die u overdag kunt doen. Wat u precies doet, hangt af van wat u graag wilt. Het hangt ook af van wat u kunt en van wat er te doen is in de instelling waar u woont.

Voorbeelden zijn: tuinieren, spelletjes doen, lezen, handwerken, knutselen of zingen. Vraag bij de instelling na wat er te doen is.

#### **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. U heeft wettelijk recht op de zorg die in dit indicatiebesluit staat. Bent u het niet eens met het indicatiebesluit? Dan kunt u officieel 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 2007 geen persoonsgebonden budget krijgen.

**Verpleging**

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

**Woonvorm**

Dit is een plaats waar u kunt wonen als u niet meer alles zelf kunt. Het is een beschermde plek in een zorginstelling of in de buurt daarvan. Als het nodig is, krijgt u hulp, verzorging of begeleiding.

Een woonvorm kan bijvoorbeeld een eigen appartement zijn. Een woonvorm kan ook in een woonwijk liggen, tussen andere huizen. Soms zijn er verschillende appartementen bij elkaar. Dit heet *geclusterd*.

In een woonvorm kunnen ook meer mensen samenwonen. Iedereen heeft dan een eigen kamer en er is een huiskamer voor alle bewoners samen.

**Zorg met verblijf**

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

### **Zorgovereenkomst**

In de zorgovereenkomst staan de afspraken over uw zorg. 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. In verpleeg- en verzorgingshuizen noemen ze dit ook wel een zorgleefplan. Omdat uw verblijf over meer dan zorg alleen gaat.

### **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](http://www.ciz.nl)

Adres: Postbus 232, 3970 AE Driebergen

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

Tel. 030 751 80 00

Het CIZ heeft diverse regiobureaus.

U vindt de adressen op de website.

### **College voor Zorgverzekeringen**

Website: [www.cvz.nl](http://www.cvz.nl)

Adres: Postbus 320, 1110 AH Diemen

Tel. 020 797 85 55

### **Inspectie voor de Gezondheidszorg**

Website: [www.igz.nl](http://www.igz.nl)

Adres: Postbus 2680, 3500 GR Utrecht

Tel. 088 12 05 000 (lokaal tarief),

bereikbaar van maandag t/m vrijdag 9:00 - 17:00 uur

E-mail: [loket@igz.nl](mailto:loket@igz.nl)

### **Zorgkantoren via Zorgverzekeraars Nederland (ZN)**

Website: [www.zn.nl](http://www.zn.nl)

Bezoekadres: Sparrenheuvel 16, 3708 JE Zeist

Postadres: Postbus 520, 3700 AM Zeist

Tel. 030 698 89 11

E-mail: [info@zn.nl](mailto:info@zn.nl)

### **KiesBeter.nl**

Op [KiesBeter.nl](http://KiesBeter.nl) kunt u zorginstellingen vergelijken.

In de loop van 2007 kunt u op deze website ook de gegevens vinden van de zorginstellingen in de gehandicaptensector.

Website: [www.kiesbeter.nl](http://www.kiesbeter.nl)

Adres: P/a RIVM, Postbus 1, 3720 BA Bilthoven

Tel. 0900 123 78 90 (€ 0,30 per minuut) bereikbaar van  
maandag t/m vrijdag 9.00-18.00 uur

E-mail: [info@kiesbeter.nl](mailto:info@kiesbeter.nl)

## Cliëntenorganisaties

### **Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie**

Website: [www.npcf.nl](http://www.npcf.nl)

Adres: Postbus 1539, 3500 BM Utrecht

Tel. (030) 297 03 03

E-mail: [npcf@npcf.nl](mailto:npcf@npcf.nl)

### **Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg (IKG).**

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

Website: [www.klachtenopvangzorg.nl](http://www.klachtenopvangzorg.nl)

Tel. 0900-2437070 (€ 0,10 per minuut).

### **Naar Keuze**

Naar Keuze is een netwerk voor mensen met een PGB.

Website: [www.naarkeuze.nl](http://www.naarkeuze.nl)

Adres: Postbus 85276, 3508 AG Utrecht

Tel. 030 – 236 37 67

### **Per Saldo**

Per Saldo is een belangenvereniging voor mensen met een PGB.

Website: [www.persaldo.nl](http://www.persaldo.nl)

Adres: Postbus 19161, 3501 DD Utrecht

Tel. 0900 – 742 48 57 (€ 0,20 per minuut),

bereikbaar op maandag 10.00-17.00 uur en van  
dinsdag t/m donderdag 9.00-17.00 uur

E-mail: [info@pgb.nl](mailto:info@pgb.nl)

### **Coördinatieorgaan Samenwerkende Ouderenorganisaties (CSO)**

Website: [www.ouderenorganisaties.nl](http://www.ouderenorganisaties.nl)

Adres: Postbus 222, 3500 AE Utrecht

Tel. (030) 2769985

E-mail: [cso@ouderenorganisaties.nl](mailto:cso@ouderenorganisaties.nl)





### **Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC)**

Website: [www.loc.nl](http://www.loc.nl)

Adres: Postbus 700, 3500 AS Utrecht

Tel. (030) 2314679

E-mail: [vraagbaak@loc.nl](mailto:vraagbaak@loc.nl)

ANBO voor 50-plussers

Website: [www.anbo.nl](http://www.anbo.nl)

Adres: Postbus 18003, 3501 CA Utrecht

Tel. (030) 233 00 60

E-mail: [info@anbo.nl](mailto:info@anbo.nl)

### **Nederlandse Vereniging van Organisaties van Gepensioneerden, NVOG**

Website: [www.anbo.nl](http://www.anbo.nl)

Adres: Ruusbroeclaan 21, 5611 LT Eindhoven

Tel. (040) 2110227

E-mail: [nvog@gepensioneerden.nl](mailto:nvog@gepensioneerden.nl)

Protestants Christelijke Ouderen Bond, PCOB

Website: [www.pcob.nl](http://www.pcob.nl)

Adres: Postbus 1238, 8001 BE Zwolle

Tel. (038) 4225588

E-mail: [info@pcob.nl](mailto:info@pcob.nl)

### **Unie van Katholieke Bonden van Ouderen, Unie KBO**

Website: [www.uniekbo.nl](http://www.uniekbo.nl)

Adres: Postbus 325, 5201 AH Den Bosch

Tel. (073) 6123475

E-mail: [ledenservice@uniekbo.nl](mailto:ledenservice@uniekbo.nl)

Alzheimer Nederland

Website: [www.alzheimer-nederland.nl](http://www.alzheimer-nederland.nl)

Adres: Postbus 183, 3980 CD Bunnik

Bezoekadres: Kosterijland 3, 3981 AJ Bunnik

Tel. 030 - 659 69 00

E-mail: [info@alzheimer-nederland.nl](mailto:info@alzheimer-nederland.nl)

