

Wonen met zorg bij MeanderGroep

Mensen
met
aandacht

Informatie voor bewoners en hun familie



Voorwoord

Dit informatieboekje is geschreven voor mensen die te maken hebben met het hier 'komen wonen'. Wij weten hoe moeilijk een verhuizing naar een woongroep voor alle betrokkenen kan zijn. Misschien helpen we u iets door u te informeren over zaken waarmee u te maken kunt krijgen. Daartoe hebben wij deze brochure gemaakt.

Wij willen ervoor zorgen dat u zich hier zo veel mogelijk thuis voelt en dat uw familie/ vertegenwoordiger weet dat er goed voor u gezorgd wordt.

Om de kwaliteit van uw leven zo hoog mogelijk te laten zijn, hebben wij goed opgeleide medewerkers in dienst die voortdurend worden bijgeschoold. Wij stellen hoge eisen aan gedrag, houding en representativiteit en verwachten dat medewerkers de omgangsvormen van MeanderGroep in acht nemen. Daarnaast hebben medewerkers en vrijwilligers recht op een correcte bejegening door u en uw familie/vertegenwoordiger. Als u meer informatie over onze omgangsvormen wilt ontvangen, kunt u dit kenbaar maken bij een van onze medewerkers.

De schriftelijke informatie in dit boekje is niet voldoende om individuele zaken te regelen. Daarvoor is mondeling overleg nodig, een van onze medewerkers zal u hiervoor uitnodigen.

Goede zorg kan slechts geboden worden als er goede samenwerking is tussen alle betrokkenen.

Wij nodigen u uit om uw advies over de inhoud van deze brochure en uw mening over de kwaliteit van de geboden zorg kenbaar te maken bij de eerst verantwoordelijke (EV) (zie verderop voor nadere uitleg omtrent de rol van een EV) of de zorgmanager.

Monique Hermans
Directeur cluster Wijkzorgcentra

Inhoudsopgave

PAGINA

Voorwoord	2
Zorgvisie Meander 2020-2025	4
Kwaliteit	6
Gastvrijheid	7
Privacy	7
Leven, wonen werken in onze wijkzorgcentra	8
Zinnvolle daginvulling voor ouderen	9
Eerste kennismaking en verhuizing	9
Aankomst op de nieuwe woonplek	10
Rol en communicatie met de eerst verantwoordelijk verzorgende (EV)	13
Bezoek	13
Hondenbezoek en huisdieren	13
Identiteitsbewijs	14
Ontruimen kamer	14
De cliëntenraad	14
Vrijwilligers	14
Wet zorg en dwang	15
Klachtenregeling	16
Zorg met behandeling (verpleeghuiszorg)	17
Zorg zonder behandeling	17
Waar zorgt de instelling voor en wat betaalt u zelf?	18
Appartement of kamer	18
Verzekeringen, telefoon, televisie en energie	20
Eten en drinken	24
Verzorging	25
Hulp buiten de instelling	29
Hulpmiddelen	30
Overige producten en diensten	32
Aanvullende zorg bij verblijf met behandeling (Wlz)	34

Leid je eigen leven

Meander wil een bijdrage leveren aan het welbevinden van de inwoners van Parkstad en omstreken. Zij willen hun eigen leven leiden, ook als dat door lichamelijke of mentale beperkingen lastiger wordt. Zij hebben de behoefte en het recht om zoveel mogelijk de regie te blijven voeren over hun eigen leven. Dat kan, als wij hen daarin ondersteunen. Op de juiste wijze, uitgaande van hun persoonlijke behoeften en verlangens. Zónder de teugels van hen over te nemen. Wij zijn ervan overtuigd dat zij in staat zijn hun eigen leven te leiden, als we zoveel mogelijk een beroep doen op hun eigen kracht en verantwoordelijkheid.

Onze medewerkers hebben het hart op de juiste plaats omdat ze zich willen inzetten voor het welzijn en welbevinden van de medemens. Zij hebben voor dit mooie, betekenisvolle vak gekozen, om hun talent in te zetten voor onze klanten en bewoners. Zij weten als geen ander waar onze klanten/bewoners echt behoefte aan hebben en wat hun leven fijn en betekenisvol maakt. Wij geloven in de combinatie professionaliteit en gezond verstand. Daarom vinden wij het belangrijk dat onze medewerkers – binnen alle professionele kaders – zoveel mogelijk ruimte krijgen om er naar eigen inzicht voor hun klanten/bewoners te zijn.

De betaalbaarheid van de zorg staat sterk onder druk. Om goede, klantgerichte zorg ook voor toekomstige generaties betaalbaar te houden, dient deze zo efficiënt en effectief mogelijk te worden georganiseerd, mede gericht op duurzaamheid. Via innovatieve zorg- en businessconcepten wil Meander daarin een leidende en inspirerende rol spelen

Meander helpt mensen hun eigen leven te leiden. Waar en hoe ze ook wonen, wij bieden hen een veilig en prettig thuis, gebouwd op zeven solide pijlers.

- M** Met elkaar: wij gaan samen met onze klanten, bewoners, mantelzorgers, familie, vrijwilligers, zorgprofessionals en samenwerkingspartners passende fysieke en sociale netwerken creëren vanuit de sociale benadering. Wij doen daarbij een bijzonder beroep op datgene wat de klant/bewoner en de maatschappij voor de ander kan betekenen.
- E** Eigen kracht: van zorgen voor naar zorgen dat. We stimuleren het zelf doen zoveel als mogelijk. We doen een beroep op de eigen vitaliteit van de klant/bewoner.
- A** Aandacht: wij hebben aandacht voor onze klanten/bewoners en nemen hier de tijd voor.
- N** Nieuwsgierig: wij zijn geïnteresseerd in onze klanten en wat hen drijft. Als we anderen willen helpen hun eigen leven te leiden moeten we weten wie die anderen zijn.
- D** Deskundig: wij zijn professionals op het gebied van zorgverlening en welbevinden. Wij blijven ons zelf en onze processen continu verbeteren, ontwikkelen en vernieuwen en nemen hierbij een leidende en inspirerende positie in.
- E** Eigen regie : wij stimuleren of ondersteunen klanten om zoveel mogelijk de regie te voeren over hun eigen leven. Hoe ze onze ondersteuning ingevuld willen zien, vormt daarbij het uitgangspunt.
- R** Respect: wij gaan respectvol met elkaar om. Uitgangspunt daarbij is fysieke, psychische en sociale veiligheid. Er is sprake van relatiegerichte zorg.

Kwaliteit

Binnen Meander onderscheiden we binnen het kwaliteitsbeleid 'goed leven' en 'veilig leven'.

Beide kwaliteitsdomeinen hebben hun eigen dynamiek en dienen in balans te zijn.

Goed leven is

- De wijze waarop u de ruimte en zeggenschap krijgt om, niet alleen thuis maar zelfs in het verpleeghuis, invulling te geven wat voor u (of uw naaste in geval van wilsonbekwaamheid) belangrijk en waardevol is.
- De wijze waarop u ondersteund wordt in uw zelfstandigheid en autonomie, rekening houdend met uw eigen mogelijkheden.

Veilig leven is:

- Dat dit op een menswaardige, veilige en doelmatige wijze gebeurt; in een aangename omgeving.
- Dat dit vertaald wordt naar een gestructureerd en transparant proces van meten, weten en verbeteren; niet alleen voor onszelf, maar ook voor onze belanghebbende partijen en toezichthoudende instanties.



Als MeanderGroep zijn wij voortdurend bezig onze dienstverlening te verbeteren.

U kunt ons daarbij helpen door uw mening te geven op www.zorgkaartnederland.nl. Dit is een onafhankelijke website die de kwaliteit van zorgverleners in Nederland in kaart brengt. U kunt hier ook de mening van anderen over onze verpleeghuizen, wijkzorgcentra en andere onderdelen nalezen. Het kost u 5 tot 10 minuten tijd om uw waardering te plaatsen door een korte digitale vragenlijst in te vullen.

U vindt die door op de website www.zorgkaartnederland.nl bij zoek op zorgaanbieder 'MeanderGroep' in te vullen en vervolgens het onderdeel te kiezen dat u wilt waarderen.

Gastvrijheid

Gastvrijheid is een van de speerpunten in de koers van Meander. Het kan een doorslaggevende reden zijn waarom mensen kiezen voor onze organisatie, of het nu gaat om verblijf in of een bezoek aan een van de Meander-locaties. Bij gastvrijheid gaat het om beleving van een heleboel factoren: omgeving, producten, sfeer, zorgvuldigheid, maar vooral aandacht en bejegening. Gastvrijheid is een belangrijke pijler als het gaat om wonen, welzijn en zorg. Het is belangrijk voor het welbevinden van de bewoners en bezoekers.

Privacy

Als zorgverlener dienen wij de privacy van onze bewoners te beschermen en te bewaren. Om goede zorg te kunnen verlenen wordt een (digitaal) dossier bijgehouden van uw (zorg)gegevens.

Meander gaat uiterst zorgvuldig om met uw persoonsgegevens en houdt zich daarbij aan de eisen van Algemene Verordening

Gegevensbescherming (AVG). Alleen degenen die betrokken zijn bij uw zorg, mogen uw dossier inzien. Wij mogen geen enkele informatie aan derden verstrekken (inclusief familieleden) tenzij de bewoner of diens vertegenwoordiger daar uitdrukkelijk toestemming voor heeft gegeven of als de wet ons daartoe verplicht. In het kader van de privacy is het niet toegestaan om foto's te maken of te filmen zonder uitdrukkelijke toestemming van de bewoner en/of diens vertegenwoordiger. Indien u meer over het privacybeleid wilt weten, kunt u een afschrift vragen van het Privacyreglement.



Leven, wonen en werken in onze wijkzorgcentra

Leven, wonen en werken zijn zo nauw met elkaar verbonden dat ze niet los van elkaar gezien en besproken kunnen worden. Terwijl de bewoners hier wonen en de medewerkers hier werken, hebben de familieleden een bijzondere plaats. De familie/vertegenwoordiger treedt op als belangenbehartiger van de bewoner. Deze wordt dan ook betrokken bij zaken die voor de bewoner van belang kunnen zijn. Hij/zij weet hoe de bewoner geleefd heeft en hoe hij nu graag wil leven, mocht de bewoner dat zelf niet meer kunnen aangeven. De familie heeft vaak zelf moeite met de verhuizing van hun dierbare en heeft de indruk dat ze de zorg uit handen moet geven. Het is echter goed mogelijk en voor de bewoner ook wenselijk dat de familie de zorg die ze vóór de verhuizing geboden heeft, waar dat maar enigszins mogelijk is, ook nu blijft verlenen. Hierbij is overleg onmisbaar. Van de medewerker vraagt dit een opstelling naar de familie die inspireert tot participatie in relatie tot de bewoner. Om de bewoner zoveel mogelijk zijn eigenheid te laten behouden is het van belang dat onze zorg past bij de leefstijl. De leefstijl van de individuele bewoner is uitgangspunt voor de zorgverlening. Dit gaat veel verder dan het 'binnen de mogelijkheden rekening houden met de bewoner'.

Elke verzorgende (of verpleegkundige) heeft een aantal bewoners voor wie hij/zij de belangen behartigt. We noemen deze verzorgende de eerst verantwoordelijke (EV). Als wij willen dat de bewoner zelf beslissingen neemt, is het van belang dat wij zijn autonomie beschermen en zijn wensen respecteren. Op het moment dat de bewoner beslissingen neemt die een gevaar voor hem zelf of zijn omgeving vormen of waardoor de autonomie van anderen ernstig wordt aangetast, is het van belang dat enige bijsturing plaatsvindt.

Zinvolle daginvulling voor ouderen

Wij vinden het belangrijk dat de bewoners zoveel mogelijk hun leven kunnen blijven leven, zoals ze thuis gewend waren. Wij willen daarom graag weten, hoe zij thuis hun dag invulden, zodat wij dit zoveel mogelijk kunnen voortzetten.

Daarnaast is bewegen en behoud van zelfredzaamheid voor alle mensen heel belangrijk. Binnen Meander doen we er dan ook alles aan om dit op een zo hoog mogelijk peil te houden. De bewoners worden zoveel mogelijk betrokken bij de algemene dagelijkse levensverrichtingen (wassen, mondverzorging, aan- en uitkleden, eten en drinken etc.) en bij groepsactiviteiten zoals eten voorbereiden, spel en ontspanning. Wij willen familieleden, vrijwilligers en medewerkers vragen om samen met de bewoners te bewegen door samen naar buiten te gaan en te wandelen. Graag horen wij van de familie hoe dit meer bewegen verder gestimuleerd kan worden, omdat zij als beste weet, wat de bewoner altijd graag heeft gedaan aan beweging. Wij nodigen hen uit om dit meer bewegen samen met ons vorm te geven en hierdoor het welzijn van de bewoners te bevorderen.

Eerste kennismaking en verhuizing

Aan de verhuizing naar de nieuwe woonplek is vaak een lange periode van hulp en wachten vooraf gegaan. Meestal heeft de nieuwe bewoner thuis al thuiszorg. De thuiszorg signaleert wanneer het verstandig zou zijn om voor een verhuizing naar een wijkzorgcentrum of groepswooning te kiezen. De thuiszorg regelt de aanvraag bij het CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg). Bij voorkeur komt een medewerker van de locatie al een keer thuis kennismaken met de nieuwe bewoner, samen met een collega van de thuiszorg. Op die manier krijgt de medewerker van de locatie een beter beeld van hoe iemand woont en leeft en kan helpen om dit voort te zetten op de locatie. Mocht de thuiszorg nog niet thuis komen voor verzorging of verpleging, dan geschiedt een aanvraag voor een dergelijke verhuizing in overleg met de huisarts of de behandelend specialist. Na een positief advies van het CIZ neemt een zorgbemiddelaar contact op en start het gesprek met de bewoner en diens contactpersoon.

Uiteindelijk worden dag en uur van verhuizing vastgesteld. Mocht er een vervolgaanvraag bij het CIZ nodig zijn, dan zal de EV hiervoor zorgen.

Aankomst op de nieuwe woonplek

Waar moet u zich de eerste dag melden?

Op de dag dat u op uw nieuwe woonplek gaat wonen, meldt u zich op het afgesproken tijdstip op de betreffende woongroep.

Een van de medewerkers van de woongroep komt u halen en begeleidt u naar uw nieuwe woonplek. Een medewerker helpt bij het kennismaken met de anderen die hier wonen of werken. In principe blijft u op deze afdeling wonen. Interne verhuizingen willen wij zo beperkt mogelijk houden, maar incidenteel zijn ze wel noodzakelijk.

Om enerzijds nog meer oog te hebben voor de (emotionele) impact die een verhuizing naar de zorginstelling voor u en uw familie heeft, en anderzijds de relatie-opbouw van u met de toegewezen eerst verantwoordelijke verzorgende (EV) nog beter vorm te geven, is het 'komen-wonen-traject' verdeeld in een aantal gesprekken. Dit is in het schema op de volgende pagina weergegeven met de pijl. Op die manier is er de eerste zes weken om de twee weken contact tussen u, uw EV en uw familie; worden verwachtingen in een vroegtijdig stadium helder en kunnen vragen opgepakt of uitgezocht worden.

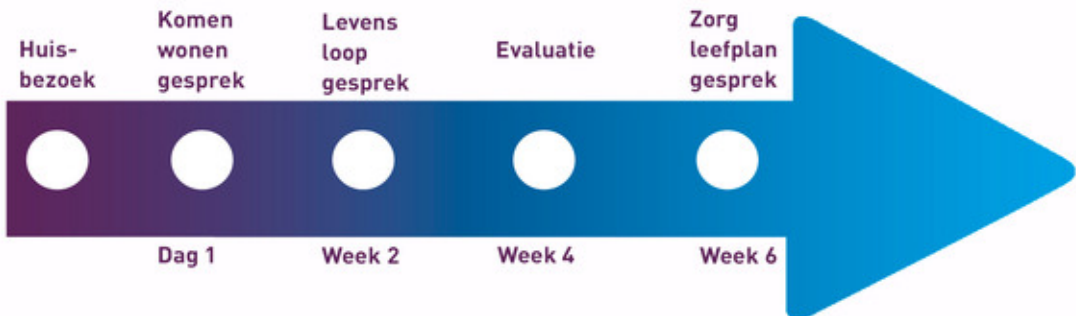
Welkom

Week 1 Dag 1: Komen wonen-gesprek

In dit gesprek wordt samen met u/uw familie besproken wat we op verschillende vlakken dienen te weten van u. Daarnaast wordt in dit gesprek een aantal administratieve zaken doorgenomen. Verder is er op deze dag vooral veel aandacht voor de emotionele impact die een verhuizing met zich meebrengt, voor zowel u als uw familie.

Week 2: Levensloopgesprek

Dit gesprek wordt gepland met de eerst verantwoordelijke (EV). Dit is de verzorgende die aan u wordt gekoppeld. Hij/zij is het eerste aanspreekpunt voor de familie en is uw 'ambassadeur' naar allen die betrokken zijn bij de zorg- en dienstverlening aan u. In dit gesprek wordt samen met u en uw familie dieper in gegaan op uw levensgeschiedenis. Doel is om met die kennis de zorg- en dienstverlening nog beter op u af te kunnen stemmen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het leren kennen van de gewoonten en interesses.



Week 4: Evaluatie

In de 4e week na het komen wonen- gesprek evalueert de EV met u hoe de zorg- en dienstverlening wordt ervaren. Dan kan tevens een terugkoppeling plaatsvinden van vragen die bij eerdere contactmomenten gesteld zijn.

Week 6: Zorgleefplan gesprek

Na 6 weken heeft de EV uw concept-zorgleefplan opgesteld aan de hand van alle gevoerde gesprekken en observaties op de woongroep.

De EV nodigt de (wettelijk) vertegenwoordiger vervolgens uit voor een zorgleefplangesprek. Het zorgleefplan wordt één week voor het gesprek met de EV per mail of persoonlijk overhandigd. Op die manier kan alles rustig doorgelezen worden als voorbereiding op het gesprek. Bij dit eerste zorgleefplangesprek bent u, eventueel de vertegenwoordiger en de EV aanwezig. Daarna vindt deze bespreking elke 6 maanden plaats. Tot slot dient het zorgleefplan, eventueel met aanpassing, ondertekend te worden voor akkoord.



Rol en communicatie met de eerst verantwoordelijk verzorgende (EV)

De EV krijgt in de driehoek bewoner-familie of vertegenwoordiger-EV meer de regierol en zal in overlegsituaties en contact met collega's steeds meer uw ambassadeur worden, in de breedste zin van het woord. In de praktijk heeft dit als consequentie dat, als uw familie vanaf nu een vraag stelt aan een medewerker die niet uw EV is, deze de vraag doorgeeft aan de desbetreffende EV. Het gaat dan om vragen die even kunnen wachten.

Vragen die geen uitstel dulden, worden uiteraard meteen opgepakt. Het doel van deze werkwijze is om duidelijkheid in de wijze van communiceren tussen bewoner-vertegenwoordiger-EV te krijgen en elkaar beter te (leren) kennen. Op die manier kunnen we, binnen de mogelijkheden die we hebben, zoveel mogelijk rekening houden met wensen en behoeften en daarmee de kwaliteit van uw leven verbeteren.

Bezoek

Bezoek is van harte welkom en er zijn geen bezoektijden. De verzorging kan u wel verzoeken om met uw bezoekers naar de eigen kamer te gaan. Vooral in de woonkamer kan het voor bewoners te druk worden wanneer er veel bezoek is, waardoor bewoners teveel prikkels krijgen.



Hondenbezoek en huisdieren

Hondenbezoek is voor veel bewoners een bijzonder plezierige aangelegenheid. Mensen genieten zichtbaar van de aanwezigheid van honden. Maar er moet ook rekening gehouden worden met mensen die niet van honden houden of er bang voor zijn. Honden die meegebracht worden, dienen wel zindelijk en schoon te zijn en niet vals. Bovendien mogen zij geen drager zijn van ongedierte of ziekten. De honden moeten tevens aangelijnd zijn. Deze aanwijzingen dienen gevolgd te worden. De bezoeker die een hond meebrengt, blijft verantwoordelijk voor eventuele schade die ontstaat. Huisdieren zijn toegestaan maar hier zijn wel een paar voorwaarden aan verbonden. Afspraken worden vastgelegd in een overeenkomst. In ruimtes waar voedsel verwerkt of bewaard wordt (keuken - magazijn) mogen geen dieren komen, in openbare ruimten en huiskamers zijn huisdieren welkom.

Identiteitsbewijs

Alle Nederlanders zijn verplicht om een geldig identiteitsbewijs te hebben. Als u geen geldige ID-kaart heeft, kunt u ondersteund worden bij de zaken die geregeld moeten worden. Neem hierover contact op met de bewonersadministratie. Het beheer van ID kaarten hoort bij de bewoners, familieleden of bewindvoerder te liggen.

Ontruimen kamer

Als u komt te overlijden, kunt u in uw eigen kamer worden opgebaard.

Na overlijden of na vertrek dient uw kamer binnen 7 dagen te zijn ontruimd. Indien uw kamer niet is ontruimd binnen deze termijn, worden de bezittingen maximaal 3 maanden door de instelling opgeslagen. De kosten hiervan worden in rekening gebracht aan uw nabestaanden.

De cliëntenraad

Er zijn onderwerpen die meerdere klanten of bewoners raken, zowel in de thuiszorg als in onze verpleeghuizen, groepswoningen of wijkzorgcentra. Deze onderwerpen komen aan de orde in de cliëntenraden. Zij verbinden en behartigen de gemeenschappelijke belangen van de klanten/bewoners. Zij nemen ook initiatief om de informatie over en de kwaliteit en service van de zorg in het algemeen te verbeteren door overleg en advisering.

Voor meer informatie over de cliëntenraden kunt u mailen naar: clienraad@mgzl.nl.

Vrijwilligers

Vrijwilligers zijn voor MeanderGroep onmisbaar. Zij kunnen behulpzaam zijn bij werkzaamheden die niet direct met verpleging en verzorging te maken hebben. Hierbij moet gedacht worden aan het mede begeleiden binnen en buiten het huis en bij activiteiten en festiviteiten. Vrijwilligers werken altijd onder supervisie van professionele medewerkers. Hun vrijwillige medewerking, waarop nooit tevergeefs een beroep wordt gedaan, wordt zeer gewaardeerd. Heeft u vragen over het vrijwilligersbeleid, dan kunt u terecht bij de coördinator van de vrijwilligers van de locatie.

Mensen met belangstelling voor vrijwilligerswerk bij Meander kunnen zich aanmelden bij de vrijwilligerscoördinator via e-mail: vrijwilligerswerk@mgzl.nl. Liefst met opgave van een voorkeur voor een locatie.

Wet zorg en dwang

Onvrijwillige zorg

Deze wet gaat over onvrijwillige zorg o.a. voor mensen met dementie. Uitgangspunt is dat de bewoner alleen vrijwillige zorg krijgt.

Voor onvrijwillige zorg geldt 'nee, tenzij het echt niet anders kan'. In het zorgplan staan de afspraken over de te leveren zorg en ondersteuning. Soms is het in het belang van de bewoner of zijn omgeving noodzakelijk dat er zorg geboden wordt waarmee de bewoner en/of zijn (wettelijk) vertegenwoordiger niet instemt.

Wanneer er door betrokkenen geen overeenstemming wordt bereikt over het zorgplan, dan moet de instelling het stappenplan uit de Wet zorg en dwang doorlopen.

De bewoner en de (wettelijk) vertegenwoordiger worden nauw betrokken bij het doorlopen van alle stappen. Op de website www.dwangindezorg.nl vindt u meer informatie, onder andere in de vorm van een folder, speciaal voor familie.

Cliëntenvertrouwenspersoon

Elke zorginstelling die onvrijwillige zorg biedt, in het kader van de Wet zorg en dwang (Wzd), moet bewoners of hun (wettelijk) vertegenwoordiger kunnen verwijzen naar een onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon. Hij/zij heeft tot taak om de bewoner of diens (wettelijk) vertegenwoordiger op diens verzoek advies en bijstand te verlenen in aangelegenheden die samenhangen met onvrijwillige zorg, de opname, of de klachtenprocedure.

Voor vragen over de cliëntenvertrouwenspersoon kunt u contact opnemen met:

Adviespunt Zorgbelang

i www.adviespuntzorgbelang.nl

t 088 929 40 99

e cvp@adviespuntzorgbelang.nl

Klachten onvrijwillige zorg

De Wet zorg en dwang (Wzd) schrijft voor dat klachten op basis van de Wzd moeten worden beoordeeld door een externe klachtencommissie. MeanderGroep maakt daarvoor gebruik van de landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).

De KCOZ behandelt uitsluitend klachten over onvrijwillige zorg die op basis van de Wet zorg en dwang wordt verleend. De KCOZ is er niet voor andere klachten.

Daarvoor kunt u nog steeds terecht bij de klachtencommissie van Meander-Groep. Meer informatie over de KCOZ vindt u op de website www.kcoz.nl

Klachtenregeling

Ondanks alle inspanningen om alles goed te laten verlopen, kan de situatie zich altijd voordoen dat u een klacht heeft. Uiteraard zal uw klacht direct in behandeling genomen worden. MeanderGroep Zuid-Limburg beschikt over een klachtenregeling. Deze regeling biedt de mogelijkheid klachten over de verzorging, verpleging, dienstverlening of organisatie te uiten en voor te leggen aan een klachtencommissie. Voordat u besluit een klacht bij de klachtencommissie in te dienen, kunt u uiteraard proberen eerst het probleem zelf op te lossen, eventueel met hulp van de vertrouwenspersoon in de instelling.

Indien u een klacht wilt indienen bij de klachtencommissie, dient u dit schriftelijk te doen. Een korte brief is voldoende.

Het secretariaatsadres van de klachtencommissie is:

Antwoordnummer 4034

6400 VC Heerlen

T 045 561 61 10

E klachtencommissieklanten@mgzl.nl

Voor verdere informatie omtrent de klachtenbehandeling kunt u de klachtenregeling voor klanten MeanderGroep Zuid-Limburg raadplegen, die op aanvraag te verkrijgen is.

Zorg met behandeling (verpleeghuiszorg)

Heeft u meer zorg nodig door een chronische ziekte of dementie, ook dan kunnen wij u passende ondersteuning bieden in de verpleging. We bieden 24 uur per dag zorg, afgestemd met u en uw familie en aangepast aan uw persoonlijke behoeften en wensen. De specialist ouderengeneeskunde is verantwoordelijk voor uw behandeling.

Deze aanvullende zorg met behandeling kan bestaan uit:

- Geneeskundige zorg van algemeen medische aard
- Behandeling van een psychische stoornis
- Medicijnen en andere farmaceutische zorg
- Hulpmiddelen
- Tandheelkundige zorg
- Speciale kleding

Zorg zonder behandeling

Als zelfstandig thuis wonen niet meer gaat doordat u veel zorg nodig heeft, dan is wonen met 24 uur zorg in een woonzorgcentrum een goede oplossing.

Bij Meander woont u zo zelfstandig mogelijk en krijgt u verzorging en begeleiding.

De huisarts is verantwoordelijk voor eventuele behandelingen.

De appartementen in de verschillende locaties hebben veelal een woon/slaapkamer, keuken, toilet en douche. U kunt uw appartement zelf inrichten.

WAAR ZORGT DE INSTELLING VOOR EN WAT BETAALT U ZELF?

APPARTEMENT OF KAMER

Waar zorgt de instelling voor?	Wat betaalt u zelf?
Aanpassingen in een appartement of kamer	
De instelling zorgt voor aanpassingen die nodig zijn vanwege een ziekte of aandoening. Bijvoorbeeld een verhoogd toilet en handgrepen voor oudere bewoners.	Niets
Opknappen van een appartement of kamer	
De instelling zorgt ervoor dat het appartement of de kamer er netjes uitziet, inclusief stoffering zodat het instapklaar is.	Niets
Inrichten van een appartement of kamer	
In principe richt u de kamer zelf in met spulletjes van thuis. Alleen voor het bed zorgt Meander, dit wordt door Meander betaald. Mocht u geen spulletjes hebben en deze ook niet kunnen betalen, dan zal Meander hiervoor zorgen. Is er ook een keuken? Dan levert de instelling een kookplaat en een koelkast.	Vaak mag u van de instelling het appartement of de kamer zelf inrichten. Dan betaalt u zelf deze kosten, inclusief potten en pannen. Kunt u het appartement of de kamer niet zelf inrichten? Bijvoorbeeld omdat er geen financiële middelen voorhanden zijn? Of gaat u tijdelijk in een instelling wonen? Dan zorgt de instelling voor een eenvoudige inrichting.

Waar zorgt de instelling voor?	Wat betaalt u zelf?
Schoonmaakspullen en schoonmaken appartement of kamer	
<p>Bij verblijf in een instelling zorgt de instelling voor het schoonhouden van uw de woonruimte. Onder uw woonruimte wordt verstaan zowel de ruimte die u exclusief gebruikt, als de gemeenschappelijke ruimtes die u deelt met andere bewoners. Voor uw eigen gezondheid is het beter, wanneer u zelf nog zoveel mogelijk doet. Als u daartoe in staat bent, mag de instelling u vragen om mee te helpen, maar mag dit niet verplicht stellen.</p>	<p>Niets</p>
Persoonlijk alarm	
<p>De instelling zorgt voor een persoonlijk alarm, als dat nodig is. De instelling betaalt ook de kosten.</p>	<p>Is een persoonlijk alarm niet echt nodig? Dan moet u dit alarm zelf aanschaffen en betalen.</p>
Verhuizen binnen de instelling	
<p>Neemt de instelling initiatief voor een verhuizing? Bijvoorbeeld vanwege een verbouwing? Dan betaalt de instelling de verhuiskosten</p>	<p>Wilt u zelf graag verhuizen? Bijvoorbeeld naar een andere kamer? Of vanuit de instelling naar een andere instelling of naar huis? Dan moet u deze kosten zelf betalen.</p>

VERZEKERINGEN, TELEFOON, TELEVISIE EN ENERGIE

Verzekeringen

MeanderGroep Zuid-Limburg vindt het van belang dat bewoners verzekerd zijn tegen aansprakelijkheid en schade aan hun eigendommen. Daarvoor is een collectieve aansprakelijkheids- en inboedelverzekering afgesloten voor bewoners. Meander brengt hiervoor geen premie in rekening. Dit betekent dat bewoners onder de hierna volgende voorwaarden gratis verzekerd zijn tijdens hun verblijf.

1. Aansprakelijkheidsverzekering

MeanderGroep heeft voor zijn bewoners in de wijkzorgcentra, verpleeghuizen en groepswoningen een collectieve aansprakelijkheidsverzekering afgesloten voor schade die wordt toegebracht aan iemand anders. Dit kan letselschade of schade aan zaken zijn. Letsel- en zaakschade die wordt toegebracht aan een medebewoner, vallen ook onder deze verzekering. Toegebrachte schade aan zaken die eigendom van Meander zijn, is echter niet gedekt.

Wanneer verzekerd

Binnen de instelling en buiten de instelling, voor enkele uren of gedurende een weekend of vakantie, is de bewoner verzekerd voor aansprakelijkheid. De instelling moet wel op de hoogte zijn van de afwezigheid.

Hoogte verzekerd bedrag

Het verzekerd bedrag voor personen- en / of zaakschade bedraagt maximaal € 5.000.000,- per aanspraak.

Eigen risico

Voor schade die de bewoner heeft veroorzaakt, is geen eigen risico van toepassing.

Wanneer wordt iets wel of niet vergoed?

Op deze vraag is geen eenduidig antwoord mogelijk. Wanneer iets wel of niet vergoed wordt is ter beoordeling van onze verzekeraar. In geval van aansprakelijkheid is het belangrijk te weten of er sprake is van verwijtbaarheid, handelen tegen de wet of gangbaar gebruik.

Indien er zaken, zoals een hoortoestel of een gebitsprothese in het ongereede zijn geraakt, moet er sprake zijn van aantoonbare verwijtbaarheid. Vermissing van zaken komt in de regel dan ook niet in aanmerking voor vergoeding vanuit de verzekering. Voor een hoortoestel is een optie om verlies en beschadiging te verzekeren bij de audicien of bij een verzekeringsmaatschappij. Informeer bij de audicien en/of verzekeraar naar de voorwaarden.

Aanhouden eigen Aansprakelijkheidsverzekering voor Particulieren (AVP)?

Er kunnen redenen zijn om de eigen aansprakelijkheidsverzekering aan te houden. Bijvoorbeeld als er nog een partner is bezit van een eigen huis of huisdier. Wij adviseren om contact op te nemen met de eigen verzekeringsmaatschappij of tussenpersoon.

2. Inboedelverzekering

Waarvoor is de bewoner verzekerd? MeanderGroep heeft voor haar bewoners in de wijkzorgcentra, verpleeghuizen en groepswoningen een collectieve inboedelverzekering afgesloten.

Deze verzekering dekt o.a. schade die is ontstaan ten gevolge van:

- Brand
- Wateroverlast
- Diefstal/inbraak

Hoogte verzekerd bedrag

- Bewoner wijkzorgcentrum € 15.000,-
- Bewoner verpleeghuis € 7.500,-
- Bewoner groepswoning € 10.000,-

Belangrijk

Indien de bewoner waardevolle sieraden, antiek of andere kostbaarheden in bezit heeft, adviseren wij om een aanvullende (privé) verzekering af te sluiten. De verzekering van Meander biedt geen dekking voor audiovisuele en computerapparatuur en lijfsieraden. Voor een hoortoestel is een optie om verlies en beschadiging te verzekeren bij de audicien of bij een verzekeringsmaatschappij. Informeer bij de audicien en/of verzekeraar naar de voorwaarden.

Eigen risico

Er is een eigen risico voor de bewoner van € 250,- per gebeurtenis.

Wanneer wordt iets wel of niet vergoed?

Op deze vraag is geen eenduidig antwoord mogelijk. Wanneer iets wel of niet vergoed wordt, is ter beoordeling van onze verzekeraar. Bij diefstal kan er alleen een schadevergoeding volgen in geval van braakschade. Indien zaken in het ongereede zijn geraakt, moet er sprake zijn van aantoonbare verwijtbaarheid. Indien dat niet het geval is, zal er geen schadevergoeding betaald worden.

Wat te doen in geval van een schade?

Neem contact op met de leidinggevende van de afdeling.

Meer informatie

Voor verdere informatie over financiële zaken verwijzen wij u naar de bewonersadministratie.

Meer informatie over de collectieve verzekeringen kan verkregen worden bij de portefeuillehouder verzekeringen van MeanderGroep, te bereiken via onze klantenservice, T 0900 699 0 699.

Waar zorgt de instelling voor?	Wat betaalt u zelf?
<p>Kabel/telefoon/internet/televisie</p> <p>Bij verblijf biedt de instelling de mogelijkheid om televisie te kijken, al dan niet in een gemeenschappelijke ruimte. Als er sprake is van een eigen verblijfsruimte is het gebruikelijk dat er aansluitingen voor televisie en telefoon zijn. Meander biedt het gebruik van internet aan.</p>	<p>U betaalt zelf het abonnement voor kabel, telefoon of internet. Ook de gesprekskosten en apparatuur zijn voor eigen rekening, zoals een computer of telefoontoestel.</p> <p>Kosten voor een televisie, radio of cd-speler in het eigen appartement of de kamer zijn voor eigen rekening.</p>
<p>Energiekosten</p> <p>In een instelling zijn de kosten voor gas, water en licht voor rekening van de instelling. Daaronder vallen ook extra energiekosten voor persoonlijke zaken van de verzekerde zoals het opladen van een scooter.</p>	<p>Niets</p>



ETEN EN DRINKEN

Waar zorgt de instelling voor?	Wat betaalt u zelf?
<p data-bbox="118 248 204 272">Voeding</p> <p data-bbox="118 284 540 691">Het gaat om het beschikbaar stellen en organiseren van al het gebruikelijke eten en drinken. Naast de 3 maaltijden omvat het ook voldoende drinken, tussendoortjes, fruit, koffie, thee en dergelijke. Het eten en drinken moet voldoen aan de basale kwaliteitseisen van bijvoorbeeld het Voedingscentrum. Voldoende en gezonde voeding en drinken is ook een onderwerp waar tijdens de zorgplanbespreking in ieder geval aandacht aan wordt besteed.</p>	<p data-bbox="566 284 624 308">Niets</p>
<p data-bbox="118 703 409 727">Medisch noodzakelijk dieet</p> <p data-bbox="118 738 540 1010">Een medisch noodzakelijk dieet, bijvoorbeeld zoutarm of glutenvrij, en medisch noodzakelijke voedingssupplementen, zoals een voedingsverdikkingsmiddel, zijn onderdeel van de voeding. Bij bepaalde aandoeningen kunnen dieetpreparaten of dieetvoeding nodig zijn.</p> <p data-bbox="118 1050 540 1181">Voorgeschreven dieetpreparaten en dieetvoeding zijn alleen een Wlz-aanspraak bij behandeling door of namens de verblijfsinstelling.</p>	<p data-bbox="566 738 988 898">Als er sprake is van verblijf met zonder behandeling, bent u voor dieetpreparaten en dieetvoeding aangewezen op de farmaceutische zorg van de Zvw</p>

Waar zorgt de instelling voor?	Wat betaalt u zelf?
Zelfstandigheid	
<p>Van onze bewoners mag worden verwacht dat zij doen wat ze zelf kunnen. Bewoners die daartoe in staat zijn, kunnen worden betrokken bij bijvoorbeeld boodschappen doen en de (brood)maaltijd verzorgen. De instelling biedt voor de boodschappen voor broodmaaltijden een vergoeding indien u hier zelf voor zorgt. Omdat zorg met verblijf zogenoemde zorg in natura is mag u ook kiezen voor door de instelling verstrekte (brood)maaltijden.</p>	Niets

VERZORGING

Waar zorgt de instelling voor?	Wat betaalt u zelf?
Persoonlijke verzorging	
<p>Bij persoonlijke verzorging gaat het om het ondersteunen of overnemen van zelfzorg bij mensen met een aandoening of beperking. Persoonlijke verzorging is gericht op het opheffen van het tekort aan zelfredzaamheid van de bewoner. Dit kan ook inhouden dat u wordt gestimuleerd om deze activiteiten zelf te doen en aan te leren.</p>	Niets

Waar zorgt de instelling voor?	Wat betaalt u zelf?
Haarverzorging	
<p>Kunt u uw haar zelf niet (meer) wassen, drogen of kammen? Dan zorgt de instelling dat iemand anders dat doet. Dit geldt niet voor de partner behalve als hij/zij eveneens recht heeft op persoonlijke verzorging van de instelling (indicatie).</p>	Niets
Verzorgingsproducten	
<p>Benodigheden voor de verzorging, zoals steriele handschoenen, speciale washandjes (verzorgend wassen), toiletpapier en jassen, vallen onder algemene verzorgingsproducten. Ze komen ten laste van de zorgaanbieder. Toiletpapier hoort tot de hotelfunctie en komt ten laste van de instelling.</p>	<p>Persoonlijke verzorgingsartikelen, zoals tandpasta en zeep, komen ten laste van u zelf.</p>
Voetverzorging	
<p>Het is aan de zorgaanbieder om te bepalen wie de voetverzorging/voetzorg op een verantwoorde manier kan bieden. Bij mensen zonder voetproblemen kan een verzorgende of een pedicure de voetverzorging bieden. De zorgaanbieder betaalt de kosten van de noodzakelijke voetverzorging/voetzorg. Indien u bent opgenomen voor verblijf met behandeling draagt de instelling ook zorg voor de geneeskundige voetverzorging.</p>	<p>Indien voetverzorging door een pedicure gewenst is, zonder dat er sprake is van voetproblemen, dan kan dat op uw eigen kosten plaatsvinden. Voor bewoners met verblijf zonder behandeling wordt de geneeskundige voetverzorging via een verwijzing door de huisarts betaald uit de zorgverzekeringwet.</p>

Waar zorgt de instelling voor?	Wat betaalt u zelf?
Wassen, drogen, strijken, stomen en stickeren van kleding	
<p>De instelling betaalt geen kosten voor het labelen, wassen en stomen van uw eigen kleding (ondergoed en bovenkleding). Alleen als de kleding vanwege de aandoening van u vaker verschoond moet worden dan gebruikelijk is, of als de kleding door de instelling is verstrekt, komen de extra waskosten ten laste van de instelling. Zie hierover ook het standpunt 'Extra waskosten door aandoening of ziekte zijn onderdeel van de aanspraak verblijf'.</p> <p>De instelling moet er voor zorgen dat u de mogelijkheid hebt om uw kleding te wassen of te laten wassen. Tot het wassen behoort ook het strijken en vouwen. Het opruimen en verzamelen van de was komt ten laste van de instelling voor zover u hier niet zelf toe in staat bent.</p>	<p>U moet zelf de kosten betalen voor het labelen, wassen, drogen, strijken en stomen van uw kleding. Tenzij de kleding extra vaak gewassen moet worden. In dat geval betaalt de instelling alleen de extra waskosten (incl. drogen en strijken).</p> <p>De kosten van het plakken van naamstickers op de kleding zijn voor uw rekening.</p>

Waar zorgt de instelling voor?	Wat betaalt u zelf?
<p>Wassen, drogen, strijken en stickeren van beddengoed en handdoeken en theedoeken/vaatdoeken (dit wordt platgoed genoemd). Zie de regeling waskosten van Meander</p>	
<p>Bij verblijf in een instelling is het verstrekken van bedlinnen en handdoeken inbegrepen. Het gaat om het zogenoemde platgoed: bed textiel, bad textiel en keukentextiel.</p> <p>U bent verantwoordelijk voor het labelen van eigen platgoed. Het kan ook zo zijn dat u uw eigen platgoed zelf wast. In dat geval krijgt u hier een vergoeding voor.</p>	

Waar zorgt de instelling voor?	Wat betaalt u zelf?
<p>Kopen en herstellen van kleding</p>	
<p>In principe dragen bewoners in een instelling hun eigen kleding. Ze zijn zelf verantwoordelijk voor de aanschaf en het herstel van hun kleding als ze daartoe in staat zijn.</p> <p>Als de familie om wat voor reden dan ook weigert, dan is het aan de instelling om de bewoner die hulp te bieden. De instelling bepaalt de manier waarop.</p>	<p>De kosten van de kleding en het herstellen ervan zijn voor uw rekening.</p>

HULP BUITEN DE INSTELLING

Waar zorgt de instelling voor?	Wat betaalt u zelf?
<p>Begeleiding naar een arts of therapeut bij verblijf</p> <p>Kunt u voor normale medische zorg niet meer alleen een arts of therapeut bezoeken? Dan zorgt de instelling voor begeleiding. Omdat u bijvoorbeeld niet meer alleen kunt reizen. Of omdat u niet meer kunt onthouden wat er wordt gezegd. Vaak wordt de hulp van familie gevraagd. Maar familie is niet verplicht om mee te helpen.</p>	<p>Niets</p>
<p>Vervoer</p> <p>Bij een bezoek aan het ziekenhuis/de specialist regelt de instelling desgewenst het vervoer per ambulance, auto of taxi naar de betreffende zorgaanbieder. De kosten komen ten laste van de zorgverzekeringswet (regeling ziekenvervoer) en hiervoor geldt voor u een eigen bijdrage. De instelling of de zorgverzekeraar betaalt het vervoer. Dit geldt ook voor bewoners met verblijf met behandeling. De instelling is niet verplicht te zorgen voor vervoer naar sociale activiteiten, zoals familiebezoek of theaterbezoek.</p>	<p>Wanneer u zich voor sociale contacten wil verplaatsen, maar niet zelfstandig gebruik kunt maken van het openbaar vervoer, kan een beroep worden gedaan op de gemeente (Wmo) voor het sociaal vervoer.</p>

Waar zorgt de instelling voor?	Wat betaalt u zelf?
Begeleiding naar sociale activiteiten	
<p>Begeleiding bij recreatieve en sociaal-culturele activiteiten hoort wel tot de aanspraak. De omvang van de inzet van de begeleiding moet passen binnen een zorgplan waarbij de zorg verantwoord en doelmatig kan worden verleend.</p>	Niets

HULPMIDDELEN

Waar zorgt de instelling voor?	Wat betaalt u zelf?
Roerende voorzieningen	
<p>De Wlz-aanbieder levert alle roerende voorzieningen die noodzakelijk zijn voor de zorgverlening of die voor de u noodzakelijk zijn voor normaal gebruik van uw woonruimte.</p>	<p>Roerende voorzieningen die alleen na kostbare individuele aanpassingen door verschillende personen na elkaar zijn te gebruiken, behoren niet tot deze aanspraak.</p>
<p>Roerende voorzieningen zijn voorzieningen die door meerdere bewoners zijn te gebruiken of zijn te hergebruiken, bijvoorbeeld een hoog/laagbed, een tillift, een poststoel en dergelijke. Roerende voorzieningen die op een bepaald moment slechts door één persoon te gebruiken zijn, maar daarna - zo nodig met kleine aanpassingen - ook door een volgende persoon zijn te gebruiken behoren tot de aanspraak.</p>	<p>Bij individuele aanpassingen gaat het om hulpmiddelen</p>

Waar zorgt de instelling voor?	Wat betaalt u zelf?
Hulpmiddelen bij verblijf en behandeling	
<p>Bij verblijf met behandeling door dezelfde instelling vallen alle hulpmiddelen die noodzakelijk zijn om de zorg in de instelling te kunnen bieden onder de Wlz. Het kan onder meer gaan om hulpmiddelen die persoonsgebonden zijn. Deze zijn aangepast of op maat gemaakt. Bijvoorbeeld: steunkousen, een prothese of orthopedische schoenen. Het kan ook gaan om niet persoonsgebonden hulpmiddelen, zoals verband- of incontinentiemateriaal.</p>	<p>Of een hulpmiddel ten laste van de Wlz komt of niet, hangt af van iemands individuele situatie. Dat moet per geval worden beoordeeld. Brillen en gehoorapparaten voor ouderen vallen niet onder de Wlz.</p>
Mobiliteitshulpmiddelen	
<p>Alle bewoners met verblijf in een instelling hebben aanspraak op het individueel gebruik van mobiliteitshulpmiddelen ten laste van de Wlz. Behalve een rolstoel kunnen dan ook een aantal andere mobiliteitshulpmiddelen vanuit de Wlz worden verstrekt, zoals een:</p> <ul style="list-style-type: none"> • scootmobiel • aangepaste fiets • niet algemeen gebruikelijke fiets 	<p>Een rollator valt onder de eenvoudige loophulpmiddelen. Daarvoor geldt het volgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • eenvoudige loophulpmiddelen vallen onder de aanspraak roerende voorzieningen als ze voor algemeen gebruik zijn. Vroeger noemden we dat outillagemiddelen. • eenvoudige loophulpmiddelen die individueel gebruikt worden en altijd in het appartement van een bewoner staan), vallen niet onder de roerende voorzieningen. Omdat ze ook niet onder de mobiliteitshulpmiddelen vallen (daarvoor geldt de limitatieve lijst: rolstoel, scootmobiel, aangepaste fiets), zijn deze voor rekening van de bewoner zelf (zoals ook in de Zw het geval is).

OVERIGE PRODUCTEN EN DIENSTEN

Waar zorgt de instelling voor?	Wat betaalt u zelf?
Geestelijke verzorging	
De instelling zorgt voor geestelijke verzorging die zoveel mogelijk past bij het geloof of de levensovertuiging van de bewoners.	Niets
Administratiekosten	
De instelling betaalt administratiekosten die te maken hebben met WLZ.	Andere administratiekosten moet de bewoner zelf betalen.
Laatste zorg na overlijden	
Het schouwen, gereedmaken voor transport en tijdelijk koelen na het overlijden van een verzekerde, hoort tot de aanspraak op verblijf. Het opbaren in de eigen kamer behoort tot de mogelijkheden.	De nabestaanden of de uitvaartverzekering betaalt de kosten van het afleggen en opbaren van het lichaam. De kosten van het opbaren op de eigen kamer zijn voor eigen rekening.



AANVULLENDE ZORG BIJ VERLIJF MET BEHANDELING (WLZ)

Is het zinvol een aanvullende verzekering af te sluiten?

Het Zorginstituut krijgt vaak de vraag of een aanvullende verzekering nodig is. Het Zorginstituut mag alleen uitspraken doen over de Wlz en de Zvw. We kunnen deze vraag dus niet beantwoorden. U zult dat zelf moeten beslissen.

Zorgverzekeringen

Wat moet u doen als u in aanvulling op de (verplichte) basiszorgverzekering een aanvullende zorgverzekering heeft en verhuist naar een instelling van Meander waar zorg wordt geboden op basis van de Wlz?

Op deze vraag is geen pasklaar antwoord te geven, maar we kunnen wel aangeven welke zorg Meander biedt. U kunt dan zelf bekijken of het nodig is om een aanvullende verzekering aan te houden.

Bij de start van het verblijf in de instelling wordt u geïnformeerd over de zorg die u ontvangt en of er recht is op zorg zonder behandeling of met behandeling. Dit staat vanaf 2017 ook in de zorgleveringsovereenkomst die u met de instelling sluit.

Bij verblijf zonder behandeling, is de huisarts eindverantwoordelijk voor de medische zorg. U hebt dan geen recht op medische zorg van de artsen en van paramedische zorg (b.v. fysiotherapie) van Meander. Ook krijgt u geen hulpmiddelen van Meander en moet u zelf zorgdragen voor de tandarts.

Een aanvullende zorgverzekering waarin dergelijke zorg is opgenomen kan dan wenselijk zijn. Daarnaast bevat een aanvullende verzekering vaak ook een extra vergoeding voor bril/contactlenzen, eigen bijdrage gehoorapparaat en bijv. alternatieve geneeswijzen.

Als u daarvan gebruik maakt, is het verstandig om de aanvullende verzekering aan te houden. U of uw familie/naasten moeten dit echter zelf beoordelen.

Bij een verblijf in een instelling met recht op behandeling, levert Meander een integraal zorgaanbod.

Daaronder valt de medische zorg van algemene aard (zoals arts, psycholoog, fysiotherapeut), medicijnen, hulpmiddelen (zoals incontinentiemateriaal, verbandmiddelen etc), mobiliteit hulpmiddelen zoals een rolstoel en gebruikelijke tandartszorg.

Voor de precieze beschrijving van zorg die onder de WLZ valt verwijzen we naar het WLZ-kompas (www.zorginstituutnederland.nl/pakket/wlz-kompas/).

Een aanvullende verzekering is dan meestal niet echt nodig, tenzij gebruik wordt gemaakt van specifieke zorg die wel in het aanvullende verzekeringspakket zit, bijvoorbeeld alternatieve geneeswijzen, homeopathische geneesmiddelen, aanvullende vergoedingen voor bril/contactlenzen e.d. U of uw familie/naasten dienen zelf af te wegen of u gebruik maakt van zorg die in de aanvullende verzekering wordt vergoed en die niet door de instelling wordt geleverd.

Waar zorgt de instelling voor?	
Inclusief behandeling	Exclusief behandeling
Medicijnen en farmaceutische zorg	
<p>Bij verblijf en behandeling door dezelfde instelling hebt u recht op farmaceutische zorg.</p> <p>U krijgt alle benodigde medicijnen van de instelling, zolang deze maar zijn voorgeschreven met een medisch doel. Ook als die zijn voorgeschreven door bijvoorbeeld een medisch-specialist. Hieronder vallen dus ook:</p> <ul style="list-style-type: none"> • medicijnen die losstaan van de ziekte of beperking waarvoor iemand is opgenomen. • medicijnen die niet in het Geneesmiddelenvergoedingssysteem (GVS) geregistreerd zijn en dus niet onder de basisverzekering (Zvw) vallen. <p>Voorgeschreven dieetpreparaten en voorgeschreven dieetvoeding komen ook ten laste van de Wlz. Medicijnen die integraal onderdeel uitmaken van medisch-specialistische zorg (zoals b.v. een injectie tijdens een bezoek aan de poli) komen niet ten laste van de Wlz maar van de Zvw.</p>	<p>Ten laste van de ZVW.</p>

Waar zorgt de instelling voor?	
Inclusief behandeling	Exclusief behandeling
Hulpmiddelen	
<p>Bij verblijf met behandeling door dezelfde instelling vallen alle hulpmiddelen die noodzakelijk zijn om de zorg in de instelling te kunnen bieden onder de Wlz. Het gaat dan niet alleen om de zorg die nodig is in verband met de reden waarvoor u een Wlz-indicatie heeft gekregen, maar om alle zorg die de instelling levert.</p> <p>Het kan onder meer gaan om hulpmiddelen die persoonsgebonden zijn. Deze zijn aangepast of op maat gemaakt. Bijvoorbeeld: steunkousen, een prothese of orthopedische schoenen. Het kan ook gaan om niet-persoonsgebonden hulpmiddelen, zoals verband- of incontinentiemateriaal of om een infuuspomp.</p> <p>Of een hulpmiddel ten laste van de Wlz komt of niet, hangt af van iemands individuele situatie. Dat moet per geval worden beoordeeld. Brillen en gehoorapparaten voor ouderen vallen meestal niet onder de Wlz.</p>	<p>Ten laste van de ZVW.</p> <p>Brillen en gehoorapparaten voor ouderen vallen niet onder de Wlz.</p>

Waar zorgt de instelling voor?

Inclusief behandeling

Exclusief behandeling

Speciale kleding

In een instelling dragen bewoners hun eigen kleding. Die kopen ze zelf. Maar soms is kleding 'verband houdende met het karakter en doelstelling van de instelling' nodig. Bijvoorbeeld:

- heupbeschermers voor mensen die snel vallen (Standpunt 'Heupbeschermer bij verblijf in een instelling').
- Kleding die mensen met gedragsproblemen niet kapot kunnen scheuren.
- Speciale kleding die gemakkelijk aan en uit te trekken is voor mensen die veel verpleging en verzorging nodig hebben.

De kleding is dan noodzakelijk voor de zorg in de instelling. Bij verblijf en behandeling door dezelfde instelling wordt deze speciale kleding vergoed via de Wlz.

Ten laste van de ZVW.

Waar zorgt de instelling voor?	
Inclusief behandeling	Exclusief behandeling
Huisartsenzorg, zijnde geneeskundige zorg van algemeen medische aard Tandarts, fysiotherapie, ergotherapie, diëtiste.	
Als sprake is van verblijf met behandeling door dezelfde instelling, dan valt huisartsenzorg onder de Wlz.	Huisartsenzorg valt onder de ZVW (ZorgVerzekeringsWet). De bewoner dient zelf zorg te dragen voor een huisarts.
Trombose dienst/ onderzoek	
Als een Wlz-behandelaar onderzoek aanvraagt, bijvoorbeeld een ECG of laboratoriumonderzoek, valt dit onder de Wlz als hij de gegevens zelf beoordeelt.	Ten laste van de ZVW.
Behandeling van een psychische stoornis	
De behandeling hiervan wordt soms vergoed via de Wlz. Hiervoor moet er in ieder geval sprake zijn van verblijf en (Wlz-)behandeling door dezelfde instelling.	Ten laste van de ZVW.

Info

MeanderGroep Zuid-Limburg

Minckelersstraat 2
6372 PP Landgraaf

t 0900 - 699 0 699 (Meander Klantenservice)

e klantenservice@mgzl.nl

i www.meandergroep.com

Onderdeel van:

