

Welkom bij Beweging 3.0

Met document informeren wij u graag over de zaken die voor u van belang zijn als cliënt bij Beweging 3.0 en over de regels die daarop van toepassing zijn en zijn vastgelegd in de *Algemene Voorwaarden*. Die voorwaarden zijn landelijk afgesproken en *verplicht* voor alle organisaties voor verpleging en verzorging.

Visie op zorg

Zoals het klokje thuis tikt... Thuis wonen is vaak het prettigst. In de eigen omgeving en dicht bij de mensen die belangrijk voor u zijn. Jong, oud, alleenstaand of in een gezinssituatie; wie door bijvoorbeeld ziekte of een beperking behoefte heeft aan professionele zorg of verpleging, kan terecht bij de wijkverpleging van Beweging 3.0.

Wijkverpleging bij Beweging 3.0

Als u thuis zorg nodig heeft komt een van onze wijkverpleegkundigen bij u langs om samen met u en eventueel uw familie en mantelzorgers te onderzoeken wat er aan zorg nodig is. De afspraken die daarover met u gemaakt worden, worden vastgelegd in uw zorgplan. Het kan zijn dat uw zorgvraag verandert. Daarom bespreekt de wijkverpleegkundige regelmatig met u of de zorg die we verlenen, nog voldoet.

Bij wijkverpleging werkt een vast team van verpleegkundigen en verzorgenden. Een van hen is uw vaste contactpersoon: de Eerst Verantwoordelijke Medewerker (EVM). De wijkverpleegkundige geeft die naam aan u door. Ook bespreekt ze met u hoe u ons het beste kan bereiken, zowel overdag als tijdens de nacht en in het weekend.

Algemene Voorwaarden

Bij de start van de zorg overhandigden wij u de algemene voorwaarden. Algemene Voorwaarden zijn schriftelijke afspraken tussen u en Beweging 3.0 en regelen uw rechten en uw plichten en die van de Beweging 3.0. De Algemene Voorwaarden bestaan uit een algemeen deel en bijzondere delen. Het algemeen deel is altijd op u van toepassing ongeacht de zorg die u ontvangt. De bijzondere delen zijn alleen van toepassing als u een specifieke soort zorg krijgt. De Algemene Voorwaarden zijn gemaakt door: ActiZ en BTN (namens de zorgaanbieders) en de Consumentenbond, LOC zeggenschap in Zorg en Patiëntenfederatie Nederland (namens cliënten).

Het zorgdossier

De wijkverpleegkundige stelt samen met u vast welke zorg en ondersteuning u nodig heeft en hoe u deze ontvangt. Dit wordt vastgelegd in het zorgplan, dat onderdeel is van uw zorgdossier. Wij werken met een digitaal zorgdossier. U heeft zelf toegang tot uw digitale dossier via het cliënten portaal Caren via www.Carenzorgt.nl.

U kunt als cliënt zelf toegang krijgen tot uw dossier, maar u kunt er ook voor kiezen om iemand anders (zoals bijvoorbeeld uw partner of mantelzorger) toegang te geven. Uw wijkverpleegkundige kan u van een activatiecode voor Caren voorzien en u meer uitleg geven over hoe Caren werkt.

Informatie of formulieren die niet digitaal kunnen worden gebruikt, vindt u in het papieren zorgdossier. Wij verzoeken u dit zorgdossier op een goed bereikbare plaats te bewaren en ter inzage te geven aan onze zorgmedewerkers. Het zorgdossier is eigendom van Beweging 3.0.

Na beëindiging van de zorgverlening wordt het meegenomen en bewaard door Beweging 3.0. Na de wettelijk verplichte periode van opslag wordt het dossier vernietigd.

Indicatie en vergoeding van uw zorg

Wijkverpleging valt sinds 2015 onder de Ziekteverzekeringwet (Zvw). Wij kunnen ook zorg bij u thuis leveren via de Wet Langdurige Zorg (Wlz) en de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo). Hieronder lichten we de verschillen kort toe.

Zorgverzekeringwet (Zvw)

De wijkverpleegkundige bepaalt samen met u voor welke zorg u in aanmerking komt en of deze onder de zorgverzekeringwet (Zvw) valt. Onder de Zvw indiceert de wijkverpleegkundige hoeveel zorg u kunt ontvangen. Zorg en ondersteuning vanuit wijkverpleging maakt valt onder het basispakket van uw zorgverzekering, maar valt niet onder het eigen risico. Ook geldt er geen eigen bijdrage.

Wet langdurige zorg (Wlz)

De Wet langdurige zorg (Wlz) is van toepassing voor mensen met een blijvende zorgvraag die daarnaast 24-uurs zorg in de nabijheid of permanent toezicht nodig hebben. Het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) bepaalt of u recht hebt op een Wlz-indicatie. Als u in aanmerking komt voor een Wlz-indicatie, kunt u geen aanspraak maken op wijkverpleging vanuit de Zorgverzekeringwet. Voor de zorg die onder de Wlz valt, geldt een eigen bijdrage. Het Centraal Administratie Kantoor (CAK) berekent hoeveel u moet betalen en stuurt u de factuur voor de eigen bijdrage.

Een Wlz-indicatie betekent niet automatisch dat u moet verhuizen naar een zorginstelling om aanspraak te kunnen maken op zorg. Het is, onder bepaalde voorwaarden, mogelijk om via een Wlz-indicatie aanspraak te maken op 'zorg zonder verblijf', dus thuis. Van Wlz-zorg in de thuissituatie zijn twee varianten: volledig pakket thuis (VPT), modulair pakket thuis (MPT) en persoonsgebonden budget (PGB). De wijkverpleegkundige bekijkt met u welke vorm het meest passend is.

Volledig Pakket Thuis (VPT)

Met een Volledig Pakket Thuis (VPT) ontvangt u alle zorg die u in een instelling zou krijgen, maar dan thuis. De zorgorganisatie zorgt bijvoorbeeld voor uw verpleging, verzorging en begeleiding. Maar bij een volledig pakket thuis zorgt de zorgaanbieder ook voor uw maaltijden en huishoudelijke verzorging. Het gehele VPT wordt geleverd door één zorgaanbieder. Deze zorgaanbieder is verantwoordelijk voor al uw zorg. De zorgaanbieder moet in de gaten houden of de afgesproken zorg nog wel past bij uw zorgvraag en moet de zorg aanpassen als uw zorgvraag verandert. De afspraken rondom uw zorg worden vastgelegd in een zorgplan.

Modulair Pakket Thuis (MPT)

Het modulair pakket thuis (MPT) is een pakket aan zorg dat u samen met uw zorgaanbieder(s) samenstelt. Dit pakket is opgebouwd uit verschillende modules. Deze modules komen overeen met de verschillende soorten zorg die de Wlz kent. Zo kunt u bijvoorbeeld een combinatie maken van verpleging, verzorging, begeleiding thuis en/of dagbesteding. Een MPT krijgt u als u niet het volledige zorgaanbod van een zorgorganisatie nodig heeft, of als u de zorg niet geheel zelf via een persoonsgebonden budget wilt organiseren.

Het grootste verschil met een VPT is dat bij een MPT de zorgaanbieder niet de aanbieder is van uw maaltijden en huishoudelijke hulp. Dit biedt uitkomst voor mensen die bijvoorbeeld samen met een partner wonen of kinderen die thuis bij hun ouders wonen.

Als u recht heeft op zorg uit de Wlz, dan kunt u gratis hulp krijgen van een cliëntondersteuner. Hij of zij helpt u met al uw vragen rondom het regelen en de uitvoering van langdurige zorg. Meer informatie over de cliëntondersteuner kunt u vinden op:

<https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten/woordenlijst/paginas/klantondersteuning.aspx>

Meer informatie over de Wlz kunt u vinden op de website van zorgkantoor Zilveren Kruis:

<https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten/paginas/default.aspx>

Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) valt onder de verantwoordelijkheid van de gemeente waarin u woont. Dat betekent dat de gemeente verantwoordelijk is voor de ondersteuning van mensen die zelfstandig wonen en een beperking of psychische problemen hebben. De wijkverpleegkundige kijkt samen met u of uw zorgvraag onder de Wmo valt. Voor de zorg die onder de Wmo valt, geldt een eigen bijdrage. Het Centraal Administratie Kantoor (CAK) berekent hoeveel u moet betalen. Ook stuurt het CAK u de factuur voor de eigen bijdrage. Ook als u recht heeft op zorg uit de Wmo, dan kunt u gratis ondersteuning krijgen van een cliëntondersteuner. Een cliëntondersteuner helpt u gratis met informatie, advies en ondersteuning. Meer informatie over de cliëntondersteuner kunt u vinden op:

<https://www.regelhulp.nl/bladeren/ /artikel/clintondersteuning-in-de-wmo/>.

Persoonsgebonden budget (Pgb)

Als u liever zelf uw zorg regelt en hierover afspraken maakt met zorgverleners, dan kunt u hiervoor in sommige gevallen ook een vergoeding krijgen via een Persoonsgebonden budget (Pgb). U kunt een Pgb aanvragen via de Zvw, Wlz en Wmo. Waar u moet zijn, hangt af van de zorg die u nodig hebt. Voor meer informatie kunt u terecht bij uw wijkverpleegkundige.

De tarieven die wij voor Pgb hanteren vindt u op onze website.

De zorgverlening

Herkennen van onze zorgverleners

Zorgmedewerkers van Beweging 3.0 hebben allemaal een identiteitspas. Daarop staat de naam van de zorgmedewerker met een foto en het logo van Beweging 3.0.

Toegang tot uw huis

Het is belangrijk dat u ervoor zorgt dat onze medewerkers bij u thuis naar binnen kunnen komen. Als dit lastig is, kunt u gebruik maken van een sleutelkluis. U dient zelf te zorgen voor aanschaf en montage. Uw wijkverpleegkundige kan u hier meer informatie over geven.

Afzeggen zorgverlening

Als u een afspraak voor zorgverlening wil afzeggen horen we dat graag uiterlijk 24 uur van te voren. Dan kunnen we onze planning daarop aanpassen. U vindt het telefoonnummer in uw zorgdossier.

Beweging 3.0

Arbeidsomstandigheden

Wij vragen u mee te werken aan de arbeidsomstandigheden voor onze medewerkers, zodat zij goed en veilig hun werk bij u thuis kunnen doen. Daarom doen wij bij de aanvang van de zorg een klein onderzoek naar de Arbo-omstandigheden bij u in huis. Misschien zijn daardoor enkele aanpassingen nodig, zoals een tillift of een hoog/laag bed. De medewerkers van Beweging 3.0 zullen u daarbij adviseren.

Ook vragen wij u te zorgen voor een zo gezond mogelijk werkklimaat en niet te roken in het bijzijn van onze medewerkers.

Huisdieren

Het komt voor dat zorgmedewerkers bang of allergisch zijn voor huisdieren. Als u een huisdier heeft, kan onze medewerker u vragen om het dier tijdens de zorgverlening in een andere kamer onder te brengen. Ook vanuit hygiënisch oogpunt kan dit gevraagd worden.

Gedragsnormen

Beweging 3.0 tolereert geen geweld of intimidatie en geen discriminatie op grond van leeftijd, levensovertuiging, seksuele voorkeur, huidskleur of geslacht. Dit geldt zowel voor medewerkers als voor cliënten. Wij gaan er van uit dat beide partijen zich houden aan algemeen aanvaarde gedragsnormen. Als u van mening bent dat onze medewerkers de gedragsnormen niet in acht nemen, vragen wij dat u hierover contact met ons opneemt. Wij wijzen u in dat kader ook op onze klachtenprocedure (zie hieronder). Als cliënten de bedoelde normen niet in acht nemen kan dat aanleiding zijn om de zorg te beëindigen.

Wilsverklaring

Heeft u bepaalde wensen of verwachtingen over belangrijke beslissingen rondom het levenseinde? Dan kunt u uw medische wensen schriftelijk (laten) vastleggen in een wilsverklaring. Deze verklaring kunt u altijd intrekken of aanpassen. U kunt hierbij denken aan een verklaring waarin u vastlegt of u wel of niet gereanimeerd wenst te worden. Het is belangrijk dat de verklaring besproken is met en bekend is bij uw huisarts, familie of anderen, zoals mantelzorgers. Hiervoor bent u zelf verantwoordelijk. Ook als er iets verandert in uw wensen, is het belangrijk dit vast te leggen. U kunt de wijkverpleegkundige vragen om uw wensen op te nemen in het zorgdossier.

Meer informatie over een wilsverklaring kunt u vinden op de website van de overheid:

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/levenseinde-en-euthanasie/vraag-en-antwoord/wilsverklaring-opstellen>

Overige informatie

Privacy

Beweging 3.0 hecht grote waarde aan uw privacy. Daarom is de manier waarop wij met uw gegevens omgaan, vastgelegd in een privacyreglement. Dit reglement beschrijft onder andere hoe de medewerkers met uw privacy dienen om te gaan. Ook verwachten wij op onze beurt dat u zorgvuldig omgaat met de privacy van onze medewerkers.

Cliëntenraad en medezeggenschap

Binnen Beweging 3.0 zijn een aantal cliëntenraden actief. De wijkverpleging heeft een eigen cliëntenraad. In de cliëntenraad zitten cliënten, cliëntvertegenwoordigers of mensen die op

Beweging 3.0

andere wijze betrokken zijn bij Beweging 3.0. Zij overleggen met het lokale management en medewerkers, hebben contacten met de cliënten en weten wat er speelt rond de zorg voor de cliënten die zij vertegenwoordigen. De cliëntenraad is een belangrijk adviesorgaan voor het bestuur van Beweging 3.0. Naast alle lokale cliëntenraden is er een overkoepelende cliëntenraad: het Centraal Platform Medezeggenschap.

Meer informatie over de cliëntenraden vindt u op onze website, www.beweging3.nl (klik helemaal bovenaan op 'Over Beweging 3.0', hieronder staat: 'Over onze cliëntenraden').

Complimenten, klachten en vragen

Bij Beweging 3.0 doen wij ons best om met onze zorg en diensten zo goed mogelijk bij u en uw wensen aan te sluiten. Bent u tevreden over onze zorgverlening? Dat horen wij graag. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Als dat zo is, dan willen wij dat graag weten. Dan kunnen we samen met u op zoek gaan naar verbetering. In onze folder 'van klacht naar kwaliteit' kunt u meer informatie vinden over onze klachtenregeling.

Meer informatie over de klachtenregeling vindt u op onze website, www.beweging3.nl (klik helemaal bovenaan op 'Over Beweging 3.0', hieronder staat: 'Van klacht naar kwaliteit').

Vragen

Heeft u vragen naar aanleiding van deze informatie? Dan kunt u altijd contact opnemen met uw EVM of wijkverpleegkundige. Zij helpen u graag verder.