



DMW - Dienst Maatschappelijk Werk

**De sociale
dienst van
jouw ziekenfonds**

www.lm.be



Inleiding

Dienst Maatschappelijk Werk

De Dienst Maatschappelijk Werk van jouw ziekenfonds is jouw partner in moeilijke tijden. Ons team van ervaren maatschappelijk assistenten beschikt over een pak deskundigheid en staat klaar om jou te helpen. Je kan bij hen terecht met de meest uiteenlopende vragen en problemen. Wat dat precies inhoudt, kom je te weten in deze brochure.

Wat kan je van ons verwachten?

Er wordt aandacht geschonken aan jouw noden en vragen.

Er wordt naar jou geluisterd.

Jij bent de cliënt, jij bent belangrijk.

Hoe willen wij helpen?

Je wordt geholpen en begeleid in het zoeken naar oplossingen voor jouw probleem.

In wederzijds respect zoeken wij samen met jou naar een gezamenlijke oplossing.

Wij houden zoveel mogelijk rekening met jouw wensen en verwachtingen.

Daarbij maken wij maximaal gebruik van jouw mogelijkheden en vaardigheden.

Het is belangrijk dat je je bij ons goed voelt,

dat je in alle vertrouwen op ons een beroep kan doen.

Jouw privacy wordt gerespecteerd, wij zijn gehouden aan het beroepsgeheim.

Wij kunnen een oplossing bieden op vele vragen, maar niet op allemaal.

Indien deze niet past binnen ons hulpverleningsaanbod,

zullen wij je helpen de gepaste dienst of voorziening te vinden.

1. Wie kunnen wij helpen?

De Dienst Maatschappelijk Werk is gratis en voor iedereen toegankelijk.

Onze hulp- en dienstverlening richt zich specifiek naar:

- Zieken
- Mensen met chronische gezondheidsproblemen
- Personen met een handicap
- Bejaarden en zorgbehoevenden

Met bijzondere aandacht voor de meest kwetsbaren.



Nadine (47 jaar) vertelt: Mijn echtgenoot Henk is kaderbediende, hij is 49 jaar. Vorig jaar kreeg hij een trombose en werd hij opgenomen in het **ziekenhuis**. Daarna volgde een langdurige revalidatie. Langzaamaan werd duidelijk dat het infarct levenslange gevolgen zou hebben op de zelfredzaamheid van mijn man. Hij zal waarschijnlijk nooit meer kunnen werken. Ikzelf ben huisvrouw maar we hebben nog 2 schoolgaande kinderen en Henk kan zich niet meer zelfstandig behelpen. Wat vroeger voor hem vanzelfsprekend was, lijkt hem nu een onoverkomelijke hindernis, enz.

Gerard (56 jaar) vertelt: Ik heb al jaren **chronische** longproblemen. Dat levert mij veel ongemakken op. Niet alleen ben ik kortademig, ik kan mij ook moeilijk verplaatsen. Ik moet regelmatig op controle naar het ziekenhuis. Omdat ik zelf geen wagen meer heb, moet ik voor mijn vervoer beroep doen op mijn kinderen. Ik belast hen daar niet graag mee. Zij gaan allemaal voltiijds werken en hebben hun eigen gezin. Kan ik ook op andere manieren vervoerd worden?

Veerle (28 jaar) vertelt: Ons Kaatje werd geboren, zwangerschap en geboorte verliepen voorspoedig. Maar al gauw zag ik dat ze niet zo goed evolueerde als andere baby's. Na een lijdensweg van consultaties en testen, hoop en teleurstellingen blijkt dat ze een aangeboren aandoening heeft waardoor ze blijvend problemen zal hebben op motorisch en mentaal gebied. Onze wereld stortte in elkaar. Mijn man had het bijzon-

der lastig om te aanvaarden dat ons kindje **'gehandicapt'** is. Wij kwamen in de wereld van de hulpverlening terecht, waar wij het bestaan niet van kenden. Wie kan ons helpen om het bos door de bomen te zien?

Annie (64 jaar) vertelt: Sedert enkele jaren woont mijn **hoogbejaarde** mama bij mij in. Ze lijdt aan dementie en heeft veel **zorg** en toezicht nodig. Mijn broer en mijn zus komen regelmatig op bezoek en helpen soms wat mee. Maar ze maken ook opmerkingen, "Ik zou dat zo niet doen.", "Doe dat anders.", " 't Is allemaal wel zo erg niet.". Zij zien mama maar een paar uur per week en ze menen dat ik haar toestand overdrijf. Maar soms is ze echt lastig, ik word dan boos en verlies mijn geduld. Ik krijg geen hulp en tijd voor mezelf is er helemaal niet. Mijn vriendinnen blijven weg, ze vinden het moeilijk om langs te komen en ik voel mij uitgesloten. Een beetje hulp en ondersteuning zou mij goed doen.

2. Hoe kunnen wij jou helpen?

1. Informatie, advies, ondersteuning en begeleiding

De maatschappelijk assistent luistert naar jouw vraag, geeft je informatie over wetgeving, sociale voordelen en tegemoetkomingen, en over de instanties en voorzieningen waar je terecht kunt. Hij/zij ondersteunt je bij administratieve procedures.

Samen met jou verduidelijkt de maatschappelijk assistent jouw keuzemogelijkheden en bespreekt met jou de beste oplossing.

De maatschappelijk assistent ondersteunt je in de verschillende stappen die jij dient te zetten, om voor jou het hoogst mogelijke welzijn te bereiken op emotioneel en psychosociaal vlak. Dit op jouw tempo en volgens jouw mogelijkheden.

De maatschappelijk assistent komt op voor jouw belangen bij andere instanties.

Indien wij je geen passende oplossing kunnen bieden, nemen wij contact op met andere diensten of organisaties die jou verder kunnen helpen.

Sinds 2015 bieden de Diensten Maatschappelijk Werk van de Liberale Mutualiteit ook gepaste hulp en ondersteuning aan personen met dementie en hun mantelzorgers. De maatschappelijk assistenten van de ziekenfondsen gaan na of er nood is aan gespecialiseerde zorg of opvang voor de persoon met dementie, zij bieden informatie en administratieve ondersteuning aan waar nodig en staan in voor langdurige begeleiding van de persoon met dementie en zijn ondersteunend netwerk.



2. Thuiszorg

De maatschappelijk assistent bekijkt samen met jou je thuissituatie. Wat doe je nog zelf en waarvoor kan je hulp gebruiken? Krijg je voldoende ondersteuning van familie, buren, vrienden of wens jij voor bepaalde taken beroep te doen op thuiszorgdiensten (poetshulp, gezins- en bejaardenhulp, thuisverpleging, enz.)? De maatschappelijk assistent overlegt met jou en je familie welke thuiszorgdiensten nodig zijn en schakelt ze in.

Het inschakelen van thuiszorgdiensten betekent dat professionele hulpverleners en/of vrijwilligers taken van jou overnemen die jij tot voor kort zelf kon doen. Wij begrijpen dat dit emotioneel zwaar kan wegen. Ook hiervoor hebben wij aandacht.

De thuiszorgsituatie kan al eens veranderen: jouw mantelzorgers kan niet meer heffen en tillen door een rugprobleem, jouw gezondheidstoestand verergert, je hebt meer hulp nodig, enz.

De maatschappelijk assistent herbekijkt jouw situatie en begeleidt je naar aangepaste hulp.

Bijvoorbeeld: er moet een tillift geplaatst worden, kortverblijf of dagopvang dient georganiseerd, je hebt nood aan een personalalarmsysteem, enz.

De maatschappelijk assistent zal ervoor zorgen dat je maximaal van jouw sociale rechten kan genieten. Tegemoetkomingen, premies en tussenkomsten worden aangevraagd.



3. Indicatiestelling Vlaamse zorg- verzekering

Deze verzekering betaalt een financiële tussenkomst aan personen die thuis wonen en zwaar zorgbehoevend zijn. De uitvoering hiervan gebeurt door de zorgkassen. Ook jouw ziekenfonds is erkend als zorgkas.

De aansluiting bij een zorgkas is verplicht voor iedereen vanaf het jaar dat men 26 wordt, en in Vlaanderen gedomicilieerd is, of in een andere EU-lidstaat woont en onderworpen is aan de Belgische Sociale Zekerheid. Wie in Brussel woont, kan vrijwillig aansluiten.

Jaarlijks moet een bijdrage betaald worden. Momenteel is dit € 50 of € 25 als je recht hebt op de verhoogde tegemoetkoming voor geneeskundige verzorging (VT-statuut).

Ben jij voor een aantal dagdagelijkse handelingen, zoals persoonlijk toilet, boodschappen doen, eten bereiden, uitvoeren van administratie, afhankelijk van familie, vrienden of professionele hulpverleners, dan kan de Dienst Maatschappelijk Werk onderzoeken of je in aanmerking komt voor een tussenkomst van de Vlaamse zorgverzekering. De ernst van jouw zorgbehoefte wordt bewezen aan de hand van bepaalde attesten of via een onderzoek door de maatschappelijk assistent van de Dienst Maatschappelijk Werk.

Voldoe je aan alle voorwaarden (graad van zorgbehoefte, aansluiting zorgkas, betaling van de bijdragen, domiciliëring), dan verleent de zorgkas jou maandelijks een financiële tegemoetkoming van € 130. Dit-zelfde bedrag wordt ook uitgekeerd indien je in een rustoord, een rust- en verzorgings-tehuis of een psychiatrisch verzorgingstehuis verblijft.

4. Aanvraag Vlaams Agentschap Personen met een Handicap (VAPH)



De Dienst Maatschappelijk Werk is erkend als multidisciplinair team om personen met een handicap in te schrijven bij het VAPH.

De maatschappelijk assistent stelt jouw dossier samen, in overleg met de psychologe, de adviserend geneesheer en eventueel de ergotherapeute.

Als je geconfronteerd wordt met een handicap zal je in jouw dagelijks leven meer kosten hebben dan anderen om te kunnen functioneren in de samenleving. Je kunt eventueel bijkomende zorg nodig hebben. Onder bepaalde voorwaarden kan je bij het VAPH terecht.

Jouw handicap moet ernstig en langdurig zijn en belangrijke beperkingen tot gevolg hebben bij het uitvoeren van jouw activiteiten. Je bent jonger dan 65 jaar.

Je kan bij het VAPH terecht voor:

Hulpmiddelen en aanpassingen

Je bent rolstoelafhankelijk en je hebt drempelbruggen nodig om binnen te rijden in jouw woning? Je kunt niet meer in bad? Is de plaatsing van een douche noodzakelijk of wens je een badlift? Je hebt ernstige gehoorproblemen en kunt telefoongesprekken niet goed volgen?

Voor de tussenkomsten in de hulpmiddelen baseert het VAPH zich op een referentielijst waarin de verschillende hulpmiddelen zijn opgenomen met hun tussenkomst.

Het Persoonsvolgend Financieringssysteem (PVF)= 'ondersteuning op maat voor personen met een handicap.'

De Persoonsvolgende Financiering is vanaf 2016 de nieuwe manier waarop de Vlaamse overheid de ondersteuning voor personen met een handicap organiseert en betaalt. De Dienst Maatschappelijk Werk van jouw ziekenfonds gidst jou doorheen dit traject.



Het traject omvat verschillende fasen die dienen doorlopen te worden. De Dienst Maatschappelijk Werk van jouw ziekenfonds neemt volgende taken binnen het Persoonsvolgend Financieringssysteem op;

Vraagverheldering

Er wordt tijdens deze fase door de Dienst Maatschappelijk Werk in kaart gebracht wat de zorgvraag precies is en welke ondersteuning er op korte termijn kan worden ingeschakeld.

Ondersteuningsplan

Een ondersteuningsplan wil in kaart brengen waar en wanneer je hulp nodig hebt en welke ondersteuningsbronnen er beschikbaar zijn in jouw omgeving. Je kan het ondersteuningsplan zelf opmaken, of je kan je laten begeleiden door de Dienst Maatschappelijk Werk.

Inschaling zorgzwaarte

De Dienst Maatschappelijk Werk van jouw ziekenfonds is erkend als multidisciplinair team. Dit team staat in voor het vaststellen van de handicap en de objectivering van de ondersteuningsnood. Op basis hiervan zal er een budgetcategorie worden toegekend. Dit toegekende budget dient uiteindelijk om zorg en ondersteuning in te kopen: in het eigen netwerk en bij toegankelijke zorgcentra, professionele zorgverleners, enz.

De Dienst Maatschappelijk Werk van jouw ziekenfonds neemt naast de zorg voor meerderjarige personen met een handicap ook

de zorg en ondersteuning op voor minderjarige personen met een handicap.



Zoals je ziet, kan je voor tal van vragen terecht bij jouw Dienst Maatschappelijk Werk.

Weet je niet waar je terecht kunt met jouw vraag? Aarzel niet om ons te contacteren.

De deur van de Dienst Maatschappelijk Werk van de Liberale Mutualiteit staat voor jou open.

Ontevreden over onze dienstverlening?

Verliepen onze tussenkomsten niet helemaal naar wens of heb je klachten, laat het ons weten! Aan de hand van jouw klachten kunnen we onze dienstverlening blijven verbeteren.

Hoe kan je een klacht indienen?

- Je kan een klacht indienen via ons klachtenformulier. Je vindt dit op www.lm.be >Informatie>Klachten (onderaan de homepage). Vul dit formulier in en verstuur het via mail of via de post naar de desbetreffende dienst/contactpersoon van het ziekenfonds waarbij je bent aangesloten.
- Je kan jouw klacht ook mondeling indienen, maar als we die niet onmiddellijk kunnen afhandelen, dan vragen wij jou een schriftelijke bevestiging.

Hoe wordt de klacht opgevolgd?

Om jouw klacht op te volgen maken wij gebruik van een klachtenprocedure. Hier vind je het verloop van de procedure:

1. Ontvangst van jouw klacht: je contacteert LM en je geeft een beschrijving van jouw klacht.
2. Registratie van jouw klacht: LM registreert jouw klacht. Elke klacht krijgt een uniek nummer.
3. Behandeling van jouw klacht:
 - Je krijgt een ontvangstmelding binnen de 10 dagen.
 - De klachtencoördinator van jouw ziekenfonds waakt over de concrete uitvoering van de klachtenprocedure.
 - LM contacteert je binnen de 45 dagen om je mee te delen welk gevolg aan jouw klacht wordt gegeven. Als je niet akkoord gaat met het antwoord van LM kan je hiertegen in beroep gaan en je richten tot de ombudsdienst van de Landsbond van Liberale Mutualiteiten.
4. Jaarlijkse analyse van de klachten: LM maakt ieder jaar een analyse van alle klachten om de dienstverlening gericht te kunnen verbeteren.

De uitgeschreven procedure kan je steeds opvragen bij jouw ziekenfonds of vind je op de website www.lm.be > onderaan in de blauwe balk onder de rubriek informatie > Klachten.

Aan wie dien je de klacht te bezorgen?

Liberale Mutualiteit Antwerpen

t.a.v. Administratief Directeur
Lange Nieuwstraat 109
2000 Antwerpen
✉ klachtendossier@lmpa.be

Liberale Mutualiteit van Brabant

t.a.v. Dienst Quality Control
Koninginneplein 51-52
1030 Brussel
✉ 403-qualitycontrol@mut403.be

Liberale Mutualiteit West-Vlaanderen

t.a.v. Directie
Revillpark 1
8000 Brugge
✉ directie@lmwvl.be

Liberale Mutualiteit Oost-Vlaanderen

t.a.v. Dienst Klachtenbemiddeling
Brabantdam 109
9000 Gent
✉ klachten.ov@lm.be

Liberale Mutualiteit Limburg

t.a.v. Dienst Klachtenbemiddeling
Geraetstraat 20
3500 Hasselt
✉ klachten415@lm.be

Liberale Mutualiteit Vlaams Gewest

t.a.v. Dienst Klachtenbeheer
Kalkoven 22
1730 Asse
✉ klachten@lmvlg.be



Contactgegevens DMW van LM

Je kunt bij ons terecht op de hoofdzetel en tijdens de consultaties op de regionale zitdagen in jouw plaatselijk kantoor. Indien je zich moeilijk kunt verplaatsen kan je een huisbezoek aanvragen, in uitzonderlijke gevallen kan dit bezoek buiten de kantooruren plaatsvinden.

DMW Antwerpen

Lange Nieuwstraat 109 - 2000 Antwerpen

☎ 03 203 76 54

✉ dmw@lmpa.be

DMW West-Vlaanderen

Revillpark 1 - 8000 Brugge

☎ 050 45 01 00

✉ dmw@lmwvl.be

DMW Limburg

Geraetsstraat 20 - 3500 Hasselt

☎ 011 29 10 28

✉ dmw415@lm.be

DMW Vlaams-Brabant / Brussel

Koninginneplein 51-52 - 1030 Brussel

☎ 02 209 49 74

✉ socia@mut403.be

DMW Oost-Vlaanderen

Brabantdam 109 - 9000 Gent

☎ 09 235 72 85

✉ dmw.ov@lm.be

DMW Vlaams Gewest

Kalkoven 22 - 1730 Asse

☎ 02 454 06 78

✉ dmw417@lmvlg.be



Wij zijn echt met je
gezondheid bezig!

Ontdek LM op
www.lm.be