



Informatie



**Persoonlijke zorg
en aandacht**

Palliatieve zorg

Wat kunnen wij voor u betekenen?

Inhoud

Welkom	5
1. Uw opname en verblijf bij Laurens	7
Wat is een zorgovereenkomst?	7
Waarom is legitimeren verplicht?	7
2. Zorg en behandeling	7
Wat is een zorgplan?	8
Waarom wordt in een zorgplan vastgelegd wat mijn mantelzorg doet?	8
Wat is een wilsverklaring en hoe leg ik mijn wensen vast?	8
Hoe gaat het met de medicatie die ik van mijn huisarts of specialist kreeg voorgeschreven?	9
Wat doen jullie als ik behandeling of eten en drinken weiger?	9
3. Aanvullende zorg	9
Ik zou graag nog een bijzondere wens vervullen, wie kan daarbij helpen?	9
Wat is er mogelijk op het gebied van ontspanning?	10
Geestelijke en maatschappelijke zorg	10
Vrijwilligershulp	10
Welke nazorg is er voor naasten?	10
4. Financiën en vergoeding	11
Hoe worden mijn verblijf en behandeling vergoed?	11
Welke kosten betaal ik zelf?	11
Wat is de rol van een financiële vertegenwoordiger?	11
5. Schade, vermissing en aansprakelijkheid	11
Wat doe ik in geval van schade, of vermissing van persoonlijke eigendommen?	11
Hoe zit het met de aansprakelijkheid van medewerkers?	11
Afhandeling schadeclaims	11
6. Praktische zaken	12
Mogen mijn naasten zelfgemaakte maaltijden en dranken meebrengen?	12
Wie verzorgt het schoonmaken en vervanging van linnengoed?	12
Hoe zorg ik dat mijn kleding gewassen wordt?	12
Kan ik de locatie (tijdelijk) verlaten?	12
Zijn huisdieren toegestaan binnen de locatie?	12
Kan ik bezoek ontvangen?	13
Kan mijn bezoek blijven logeren en/of waken?	13
Is roken toegestaan?	13
Zijn alcohol en drugs toegestaan?	13
Wat doe ik als ik getuige ben van een incident?	13
Hoe gaan we met elkaar om?	14

Wat gebeurt er als men zich niet houdt aan de omgangsregels?	14
Mag ik foto's en geluidsopnamen maken voor (sociale) media?	14
Hoe gaat Laurens om met beeldmateriaal voor voorlichting over haar organisatie?	15
Kan ik mijn woning opzeggen/verkopen?	15
7. Mijn belangenbehartiging en vertegenwoordiging	15
Wat is de rol van een eerste contactpersoon?	15
Kan ik mijn belangen door iemand anders laten behartigen?	15
8. Cliëntenraad	16
9. Klachten en complimenten	16
Niet tevreden?	16
Vertel het ons	16
Heeft u behoefte aan ondersteuning en bemiddeling?	16
Wat kunt u precies van een klachtenfunctionaris verwachten?	17
Wilt u contact met een klachtenfunctionaris?	17
Uw onvrede of klacht melden?	17
Wat doet de Geschillencommissie Zorg?	17
Wilt u meer weten?	17
Heeft u vragen of wilt u meer weten over de te volgen stappen?	17
Tevreden, wilt u een compliment geven?	18
Mag ik giften of geschenken geven?	18
Klanttevredenheid: Wij stellen uw mening op prijs	18
10. Veiligheid en preventie	18
Mishandeling en geweld	18
Hoe zit het met veiligheid en preventie?	19
Is er cameratoezicht?	19

Op de levering van onze zorg en dienstverlening zijn onze algemene voorwaarden en klantinformatie van toepassing, deze zijn ook te vinden op onze website.

De inhoud in deze map is met grote zorgvuldigheid samengesteld. Echter is de zorg en dienstverlening van Laurens continu aan verandering onderhevig. Mocht de tekst in deze informatiegids niet volledig blijken te zijn of mochten er onjuistheden in voorkomen, dan kan Laurens niet aansprakelijk worden gesteld. De informatie in deze map wordt jaarlijks op juistheid gecontroleerd en waar nodig aangepast.

Al deze voorschriften en procedures kunnen (tijdelijk) wijzigen, als gevolg van overheidsmaatregelen.

Welkom

Welkom bij Laurens in het palliatief centrum.

Het is voor ons belangrijk dat u zich prettig voelt. Daarom staan uw wensen en behoeften in onze zorg centraal. Onze zorgverleners ondersteunen en begeleiden niet alleen u, maar ook uw naasten. Aarzel dan ook niet om uw wensen kenbaar te maken bij de verpleging of de vrijwilligers. Binnen de grenzen van de professionele organisatie zullen wij er alles aan doen om uw verblijf zo aangenaam mogelijk te maken.

Gasten kunnen in dit palliatief centrum niet alleen terecht voor het doorbrengen van de laatste periode van hun leven. Een tijdelijke opname, in een eerder stadium, is ook mogelijk om de mantelzorger(s) te ontlasten.

In deze gids vindt u alle praktische informatie over onze palliatieve zorg.

1. Uw opname en verblijf bij Laurens

Op de dag van uw opname heten wij u welkom en maken wij u wegwijs op de locatie waar u verblijft.

Daarna regelen wij samen met u de administratieve kant van uw verblijf tijdens het opnamegesprek. Een paar van de zaken die dan aan bod komen, zijn:

De zorgovereenkomst; waarin de afspraken over uw verblijf bij ons en onze leveringsvoorwaarden worden beschreven.

Het zorgplan; als leidraad voor uw zorgbehoefte en persoonlijke wensen tijdens uw verblijf bij ons.

Het overleggen van uw identiteitsbewijs en verzekeringspas; om onze zorgverlening te kunnen indienen bij uw zorgverzekeraar.

Het vaststellen van een eerste contactpersoon; we vernemen graag wie van uw naasten als eerste contactpersoon kan optreden in geval van urgente of praktische afstemming, en hoe wij deze persoon kunnen bereiken. We verzoeken deze persoon goed bereikbaar te zijn voor contact met onze medewerkers.

Wat is een zorgovereenkomst?

Vanaf het moment dat u zorg van ons ontvangt, is sprake van een zorgovereenkomst tussen u en Laurens (op grond van de Wet Geneeskundige Behandeloovereenkomst). In deze overeenkomst staan de algemene afspraken over uw rechten/plichten als cliënt en onze rechten/plichten als zorgaanbieder. Onderdeel hiervan zijn onze leveringsvoorwaarden. Die bestaan uit een algemene en - afhankelijk van het zorgtype - bijzondere (aanvullende) module. U ontvangt de leveringsvoorwaarden bij uw aanmelding. Ook kunt u ze digitaal bekijken op onze website. Met het ontvangen van onze zorg gaat u akkoord met deze voorwaarden.

Waarom is legitimeren verplicht?

Om de kosten voor uw zorg of ondersteuning vergoed te krijgen bij de betrokken financiers, moet u zich bij opname kunnen legitimeren met een geldig, of maximaal 5 jaar verlopen, identiteitsbewijs. We verifiëren uw identiteit en Burgerservicenummer (BSN) met behulp van uw identiteitsbewijs en verzekeringspas. Het nummer en type van uw identiteitsbewijs worden vastgelegd in de administratie.

Kunt u bij opname binnen 24 uur geen geldige legitimatie laten zien, dan kan Laurens uw kosten niet declareren bij de zorgverzekeraar. In dat geval zullen wij genoodzaakt zijn om de gemaakte kosten bij uzelf in rekening te brengen, conform artikel 3 van de leveringsvoorwaarden | Algemene module.

2. Zorg en behandeling

Uw kwaliteit van leven en comfort staan voor ons centraal. We sluiten onze zorg zoveel mogelijk aan op uw persoonlijke behoeften, waarden en wensen. Daarnaast hebben wij aandacht voor uw mentale, emotionele of spirituele vragen en behoeften. Ook aan uw naasten bieden wij ondersteuning en begeleiding.

Het is mogelijk om diverse behandelaren bij uw zorg te betrekken. Naast de betrokken arts, verpleegkundigen en verzorgenden, maken ook een psycholoog, geestelijk verzorger, ergo- of fysiotherapeut of muziektherapeut, vaak deel uit van het medisch team om u heen.

Na opname gaat uw arts met u in gesprek over uw medische zorg, uw verwachtingen en wensen en/of behoeften. Wanneer is afhankelijk van uw situatie en het moment van opname. Ook bekijken we samen uw huidige medicatiegebruik en de mogelijkheden die wij daarin kunnen bieden. Aan de hand van deze gesprekken stellen wij, in samenspraak met u en uw naasten, een zorgplan voor u op.

We bespreken met u welke wensen u heeft en zou willen vastleggen rond uw levenseinde en overlijden. Samen nemen we de mogelijkheden hiervoor door. In het eerste gesprek zal de nadruk vooral liggen op de medisch inhoudelijke vraagstukken (reanimatie en wel of niet behandelen in bepaalde situaties). Later tijdens de opname is er ruimte om ook praktische zaken zoals een uitvaart te bespreken.

Onze zorgverlening wordt altijd getoetst aan het Kwaliteitskader Palliatieve Zorg Nederland.

Wat is een zorgplan?

Het zorgplan dient als uitgangspunt voor onze zorg aan u. We stellen dit plan samen met u, en eventueel uw naasten, op. Dit gebeurt binnen de kaders van uw indicatie en op basis van uw mogelijkheden en wensen. In het zorgplan staan de zorgdoelen en interventies beschreven die met u afgesproken zijn. We evalueren het zorgplan samen met u en stellen het indien nodig, of wenselijk, bij. Het zorgplan en de evaluatie bespreken we altijd met u persoonlijk. Uiteraard kunt u, als u dat prettig vindt, een naaste betrekken bij deze gesprekken.

Waarom wordt in een zorgplan vastgelegd wat mijn mantelzorg doet?

De ervaring leert dat mantelzorgers het prettig vinden om bij het zorgproces betrokken te zijn of te blijven. Wij leggen onze afspraken met u en uw mantelzorg met betrekking tot de zorg vast in het zorgplan. Niet alleen omdat dan de afspraken voor iedereen duidelijk zijn, maar ook om de kwaliteit van de zorg voor u te waarborgen en onze verantwoordelijkheden hierin.

Laurens is namelijk verantwoordelijk er op toe te zien dat u kwalitatief goede zorg krijgt, ook als dit zorg door mantelzorg betreft. Mochten wij hieraan twijfelen, dan zullen wij dit met u en uw mantelzorger bespreken. De afspraken worden dan ook aangepast en vastgelegd in uw zorgplan.

Wat is een wilsverklaring en hoe leg ik mijn wensen vast?

Als u al een wilsverklaring heeft, is het verstandig om deze direct tijdens het opnamegesprek met de arts te bespreken. De arts bekijkt dan met u welke wensen al op papier staan, wat verder nog toegevoegd zou kunnen worden en hoe deze wensen tijdens uw verblijf verder vorm gegeven worden. Ook deze afspraken leggen wij vast in uw zorgplan.

Beschikt u niet over een wilsverklaring, dan kunt u uw wensen na het overleg met de arts alsnog schriftelijk vastleggen in een wilsverklaring. Hiervoor zijn standaardformulieren voor te vinden op internet.

Hoe gaat het met de medicatie die ik van mijn huisarts of specialist kreeg voorgeschreven?

Als u bij ons verblijft, worden uw medicijnen niet meer door uw huisarts of specialist voorgeschreven, maar door de arts of verpleegkundig specialist van Laurens. Laurens werkt hiervoor samen met een vaste apotheek, die de voorgeschreven medicatie levert.

Bij opname bespreekt u met de behandelend arts uw huidige medicatie (inclusief homeopathische en alternatieve middelen) en controleren wij of uw medicatielijst compleet is. De afgesproken medicatie wordt door het medisch team voorgeschreven en samen met u worden afspraken gemaakt over het beheer, het aanreiken en toedienen van uw medicatie tijdens uw verblijf.

Alle middelen die algemeen verkrijgbaar zijn en waarvan de werking onvoldoende wetenschappelijk is aangetoond, worden niet door Laurens verstrekt of vergoed. U kunt hierbij denken aan bijvoorbeeld homeopathische middelen, (spier)crèmes, vitamines (tenzij er aanwijsbare medische indicatie voor is), probiotica en middelen die in de kruidengeneeskunde worden gebruikt. Wilt u deze middelen blijven gebruiken, dan moet u of uw naaste deze middelen zelf kopen.

Let op: het is niet de bedoeling dat u of uw naaste deze middelen gebruikt zonder dit te overleggen met, of door te geven aan de arts. De arts zal dit middel, als het geschikt is te gebruiken, in het medicatiebewakingssysteem en op de medicatietoedienlijst vermelden, zodat interacties en allergie-controle gewaarborgd blijven.

Wat doen jullie als ik behandeling of eten en drinken weiger?

Wij blijven u altijd voedsel en vocht aanbieden. Maar een duidelijke weigering wordt gerespecteerd. Net als bij het weigeren van een medische behandeling, spreekt de arts met u over de gevolgen. Voor gasten die niet wilsbekwaam zijn, betreft de arts hierbij uiteraard de wettelijke vertegenwoordiger. Veelal overlegt de arts behalve met de wettelijk vertegenwoordiger (aangewezen door de rechter) ook met familie of andere naasten. De afspraken die de arts met u of uw eerste contactpersoon/wettelijke vertegenwoordiger maakt, worden zorgvuldig gerapporteerd in het zorgplan. Dit gebeurt om ervoor te zorgen dat alle zorgmedewerkers op de hoogte zijn van de afspraken.

3. Aanvullende zorg

Ik zou graag nog een bijzondere wens vervullen, wie kan daarbij helpen?

Mocht u bijzondere wensen hebben, bespreek deze met het zorgteam. Samen met u en uw naasten bekijken we de mogelijkheden om deze wensen te vervullen.

Ook zijn er organisaties die zich inzetten om wensen te vervullen van mensen die lijden aan een ongeneeslijke ziekte en niet lang meer te leven hebben. Zoals Stichting Ambulance Wens of Stichting Vaarwens. Het vervoer wordt dan verzorgd met speciaal voor dit doel ontworpen

ambulances en een extra comfortabele brancard. Ook gaat medisch geschoold personeel mee. Hier zijn geen kosten aan verbonden.

Het zorgteam kan u van meer informatie voorzien of u in contact brengen met deze organisaties.

Wat is er mogelijk op het gebied van ontspanning?

Medewerkers, maar ook vrijwilligers, kunnen een ontspannende massage verzorgen. Hierbij kunt u denken aan een gezichtsmassage, handmassage of voetmassage. U kunt daarnaast ook gebruik maken van het ligbad, rust vinden in het stiltecentrum of genieten van een drankje in de tuin.

Geestelijke en maatschappelijke zorg

Binnen de locatie werken verschillende behandelaren, zoals een psycholoog en muziektherapeut. De ergotherapeut, logopedist en diëtist zijn indien nodig in te schakelen. Uw persoonlijke situatie en wensen bepalen de inzet van de behandelaren, hierover maakt u met de arts afspraken in het zorgplan.

Geestelijke verzorging is beschikbaar voor iedere gast, ongeacht diens overtuiging of religie. Geestelijk verzorgers staan voor u klaar om te praten over het leven, levens- en zingevingsvragen, of over uw verblijf bij ons. Samen met u kan de geestelijk verzorger zoeken naar vormen van betekenis, en u een luisterend oor bieden bij het omgaan met verlies. Uiteraard kunt u ook altijd een voorganger, pastor, dominee, pandit of imam vanuit uw eigen geloofsgemeenschap ontvangen.

Mocht u of uw naasten met vragen zitten op financieel- of 'regel' gebied, dan kunt u zich wenden tot de maatschappelijk werker. De verpleging kan een afspraak voor u maken.

Vrijwilligershulp

Wij werken met betrokken vrijwilligers. Alle vrijwilligers hebben een training gevolgd of zijn ingewerkt door een ervaren vrijwilliger. Een vrijwilliger werkt nauw samen met de verpleging. De beschikbaarheid van vrijwilligers verschilt per locatie. Afhankelijk van de beschikbaarheid helpen zij bij de verzorging, zijn beschikbaar voor een gesprek, een wandeling of kunnen er op een andere manier voor u zijn.

Welke nazorg is er voor naasten?

Na een periode van ongeveer acht weken nemen wij contact op met uw nabestaanden om begeleiding en ondersteuning aan te bieden. Mocht er bij nabestaanden behoefte zijn aan professionele ondersteuning, dan adviseren wij om samen met de huisarts te kijken naar passende eerstelijnszorg.

We organiseren een aantal keer per jaar herdenkingsbijeenkomsten. Tijdens deze bijeenkomsten herdenken we de gasten die in onze locatie zijn overleden en aan wie we, voor langere of korte tijd, zorg hebben verleend.

Familieleden en/of naasten worden hiervoor uitgenodigd. Tijdens deze dienst wordt er op een respectvolle wijze stilgestaan bij het leven en levenseinde van onze gasten.

4. Financiën en vergoeding

Hoe worden mijn verblijf en behandeling vergoed?

Afhankelijk van uw situatie wordt uw palliatieve zorg vergoed door:

- de Wet langdurige zorg (Wlz), of
- uw zorgverzekering.

De Wlz vraagt van u een eigen bijdrage. Meer informatie hierover vindt u op de website van het CAK. Bij vergoeding door uw zorgverzekering betaalt u geen eigen bijdrage.

Uw zorgverzekeraar vergoedt dan (grotendeels) de kosten aan Laurens. U betaalt alleen het wettelijk verplichte (en eventueel uw vrijwillig), jaarlijkse eigen risico.

Welke kosten betaal ik zelf?

Als u gebruik maakt van aanvullende diensten van ons, dan brengen wij u daarvoor apart de kosten in rekening. U kunt hierbij denken aan het gebruik van faciliteiten, services en diensten en bij deelname aan sommige activiteiten. Uw locatie informeert u over deze kosten. Daarnaast betaalt u zelf alle uitgaven van persoonlijke aard.

Wat is de rol van een financiële vertegenwoordiger?

Het is van belang dat uw financiële zaken ook tijdens uw verblijf bij Laurens goed worden afgehandeld. Daarom wordt bij opname gevraagd wie uw financiële zaken regelt, uzelf of iemand anders: bijvoorbeeld een curator, een bewindvoerder of een (bij de notaris vastgelegde) gemachtigde.

5. Schade, vermissing en aansprakelijkheid

Wat doe ik in geval van schade, of vermissing van persoonlijke eigendommen?

Wij doen er alles aan om schade aan en vermissing van uw eigendommen te voorkomen. Wij zijn echter alleen aansprakelijk, als er sprake is van grove nalatigheid van ons. Wij raden u aan om voor de zekerheid spullen met een grote financiële of emotionele waarde niet mee te nemen. Bent u iets kwijt, meldt u dit dan bij uw zorgteam. Indien u aangifte wilt doen bij de politie, dient u hier zelf zorg voor te dragen.

Gevonden voorwerpen kunt u afgeven bij een van de zorgmedewerkers.

Hoe zit het met de aansprakelijkheid van medewerkers?

Medewerkers van Laurens zijn verzekerd voor aansprakelijkheid als er tijdens, of als gevolg van, de zorgverlening schade wordt toegebracht aan u persoonlijk of aan uw bezittingen. Er moet dan wel sprake zijn van grove nalatigheid. Schade dient u schriftelijk te melden door het invullen van een schadeformulier. Dit formulier kunt u opvragen bij uw zorgteam of bij de receptie (afhankelijk van uw locatie). Wij kunnen u ook helpen met het invullen van het formulier.

Afhandeling schadeclaims

Schadeclaims worden volgens de standaardprocedure van de verzekeraar afgehandeld. Als u het niet eens bent met de wijze waarop een schade is afgehandeld kunt u een klacht indienen bij de verzekeraar.

6. Praktische zaken

Mogen mijn naasten zelfgemaakte maaltijden en dranken meebrengen?

Jazeker, als zij rekening houden met onze hygiënevoorschriften, kunnen uw naasten zonder probleem zelfgemaakte maaltijden en dranken voor u meebrengen. Indien gewenst kunnen meegebrachte etenswaren in de daarvoor bestemde koelkast bewaard worden.

Voor de verstrekking van etenswaren en dranken gelden strenge eisen en regels rond hygiëne en voedselveiligheid (HACCP-Normen). Deze eisen en regels liggen wettelijk vast en zijn er om te voorkomen dat u ziek wordt van het eten. Indien u graag eigen eten laat meebrengen dan adviseren wij u om goed te letten op de bereiding en het bewaaradvies.

In verband met de hygiëne-richtlijnen (HACCP-normen), waaraan Laurens zich moet houden, wordt de inhoud van de koelkasten regelmatig gecontroleerd. Producten die over de houdbaarheidsdatum zijn worden verwijderd. Indien uw bezoek etenswaren of dranken voor u meeneemt die u in de koelkast bewaart, verzoeken wij u een sticker met datum van openen en uw naam/kamernummer erop te plakken.

Als u een dieet of slikstoornis heeft, geldt het advies wat door de behandelaar is opgesteld. Het kan zijn dat meegebracht eten of drinken niet aansluit bij het advies. Heeft u twijfels? Overleg dan met de verpleegkundige van de afdeling.

Wie verzorgt het schoonmaken en vervanging van linnengoed?

Uw kamer wordt regelmatig schoongemaakt door onze geschoolde medewerkers Huishouding. Verder zorgen wij voor de verschoning van het beddengoed, schone handdoeken en washandjes.

Hoe zorg ik dat mijn kleding gewassen wordt?

U bent zelf verantwoordelijk voor de wasverzorging van uw persoonlijke kleding. U kunt dit door een naaste thuis laten verzorgen.

Kan ik de locatie (tijdelijk) verlaten?

Wanneer u de locatie (tijdelijk) wilt verlaten, is het van belang dat u dit afstemt met uw behandelend arts. De arts kan u dan voorlichten over de eventuele gezondheidsrisico's.

Verlaat u kort de afdeling of de locatie, maar blijft u op het terrein? Wilt u dan zo vriendelijk zijn dit te melden aan de zorgmedewerkers.

Zijn huisdieren toegestaan binnen de locatie?

Huisdieren zijn welkom om op bezoek te komen op de kamer van de gast, mits dit geen overlast veroorzaakt voor andere gasten, bezoekers en medewerkers. Het is verplicht een hond aangelijnd te houden.

Laurens draagt geen enkele verantwoordelijkheid voor aanwezige huisdieren. Als een gast zelf niet in staat is voor het dier te zorgen, dan dient de familie of andere naasten, dit op te vangen.

Kan ik bezoek ontvangen?

Uw bezoek is altijd van harte welkom!

Wij vragen uw bezoek wel om rekening te houden met

- uw wensen,
- uw situatie en conditie; om te voorkomen dat u te vermoeid raakt, adviseren wij om niet teveel mensen tegelijk te ontvangen.
- onze huis- en omgangsregels, zie: 'Hoe wij met elkaar omgaan'.

Verder leert de ervaring dat het op bepaalde momenten van de dag, met name in de ochtend, drukker is met dagelijkse activiteiten en zorg. Wij vragen u hier met uw bezoek en telefoongesprekken rekening mee te houden.

Kan mijn bezoek blijven logeren en/of waken?

Het is mogelijk voor uw bezoek om te blijven logeren en/of waken. U kunt dit bespreken met uw zorgteam of één van de andere verpleegkundigen. Zij kunnen dan ook, tegen betaling, in ons restaurant terecht.

Is roken toegestaan?

Roken is alleen buiten toegestaan op de daarvoor aangegeven plekken. Binnen geldt een rookverbod. Deze regels gelden ook voor e-sigaretten. In uitzonderlijke situaties is het mogelijk om af te wijken van deze afspraken. U kunt dit bespreken met uw zorgteam.

Medewerkers hebben recht op een rookvrije werkplek op basis van de Tabaks- en rookwarenwet, net als cliënten die niet roken recht hebben op een rookvrij verblijf.

Roken en vuur in de buurt van een zuurstofvoorziening is streng verboden. Dit betekent dat ook roken met of in de buurt van een 'zuurstofbron' (bijvoorbeeld een concentrator, een draagbare cilinder of een vloeibaar zuurstofstelsel) niet wordt getolereerd mede in verband met uw veiligheid, en de veiligheid voor onze overige cliënten en medewerkers. Overtreding van deze regel is een reden om de zorgovereenkomst met u te beëindigen. Zie artikel 7 van de Algemene module: Wanneer kunnen wij de zorgovereenkomst opzeggen.

Zijn alcohol en drugs toegestaan?

Het gebruiken van alcohol is in principe toegestaan. In het restaurant schenken wij geen alcohol aan personen onder de 18 jaar. Overlast als gevolg van alcohol wordt niet getolereerd, wij zullen hierover met u in gesprek gaan.

Het gebruik van drugs is alleen toegestaan als het passend is binnen het zorgplan of als pijnbestrijding en met uitdrukkelijke goedkeuring van uw behandelend arts bij Laurens. Al het overige gebruik van (of handelen in) drugs is niet toegestaan. Overtreding van deze regel kan een reden zijn om de zorgovereenkomst met u te beëindigen.

Wat doe ik als ik getuige ben van een incident?

Bent u betrokken bij of getuige van een incident in de hulpverlening dan kunt u dit melden bij uw zorgcoördinator of de teamleider. Het melden heeft tot doel dat wij als organisatie op

de hoogte zijn van het incident/risico en kunnen handelen om het risico te verkleinen/ voorkomen en ervan te leren.

Wat kunt u doen?

Als u, als gast of bezoeker, in aanraking komt met ongewenst gedrag, in welke vorm dan ook, dan kunt u dit melden bij een medewerker van het zorgteam en/of de teamleider. Er is tevens de mogelijkheid om dit vertrouwelijk te bespreken met één van de medewerkers, klachtenfunctionaris of aandachtfunctionaris ouderenmishandeling.

Hoe gaan we met elkaar om?

Voor iedereen die bij Laurens betrokken is, willen we een veilige en prettige woon-, verblijf en werksfeer.

Wij gaan daarom op een respectvolle en integere manier met elkaar om en houden rekening met elkaar. We hebben respect voor ieders levensbeschouwing, waarden en normen:

- Discriminatie of racisme, in woorden of daden, accepteren wij niet.
- Wij staan geen enkele vorm van agressie, (verbaal) geweld en bedreiging toe.
- Seksuele intimidatie in woorden, gebaren of een fysieke uiting daarvan is niet toegestaan.
- Het veroorzaken van overlast door gebruik van drugs en alcohol is verboden.
- Het vernielen van eigendommen van cliënten, bewoners, vrijwilligers, medewerkers en Laurens accepteren we niet.
- Binnen Laurens wordt diefstal niet getolereerd.

Wat gebeurt er als men zich niet houdt aan de omgangsregels?

Alle gasten die een ziekte hebben waarvan grensoverschrijdend gedrag mede het gevolg kan zijn, hebben een passend zorgplan waardoor het risico hierop zo minimaal mogelijk is.

In alle overige situaties spreken wij elkaar hierop aan en verwijzen we naar deze omgangsregels. Wij verzoeken u ook uw bezoek te wijzen op onze omgangsregels. Bij herhaaldelijk overtreden of een ernstige overtreding kan er een schriftelijke waarschuwing worden gegeven, de toegang tot het pand worden ontzegd en/of aangifte worden gedaan bij de politie.

Wanneer een gast onder invloed van alcohol of drugs is en overlast bezorgt, heeft dit als gevolg dat er op dat moment geen zorg wordt verleend. Bij herhaaldelijk overschrijden van de omgangsregels kan dit voor cliënt leiden tot het in gang zetten van zorgbeëindiging. Zie artikel 7 van de Algemene module: Wanneer kunnen wij de zorgovereenkomst opzeggen.

Mag ik foto's en geluidsopnamen maken voor (sociale) media?

U of uw bezoek mag zonder toestemming **geen** beeldopnamen maken van andere gasten, medewerkers en vrijwilligers.

Als u voor privégebruik geluidsopnamen wilt maken van een gesprek met een van onze medewerkers, dan meldt u dit voor het gesprek. U of uw bezoek mag niet zonder onze toestemming geluidsopnamen van een gesprek met een van onze medewerkers openbaar maken.

Hoe gaat Laurens om met beeldmateriaal voor voorlichting over haar organisatie?

Voor onze brochures of website, maar ook voor bijvoorbeeld Familienet of andere PR-doeleinden worden soms foto's of ander beeldmateriaal gemaakt. Als wij gebruik willen maken van foto's of video's waarin u voorkomt, zullen wij daarvoor altijd eerst afzonderlijk uitdrukkelijke toestemming aan u vragen.

Zie artikel 1 en artikel 3 van de Algemene voorwaarden.

Kan ik mijn woning opzeggen/verkopen?

Nee, dat kan niet. Bij het opzeggen/verkopen van uw woning komt uw vaste woon/verblijfplaats te vervallen. In de Basisregistratie Personen (BRP) van uw gemeente kunt u het adres van de locatie niet opgeven als vast woonadres. Hierdoor kunt u problemen ondervinden met uw zorgverzekering, die de kosten van uw verblijf vergoedt.

Palliatieve zorg is namelijk een tijdelijke opname. Het verblijf op een palliatieve unit is in principe voor maximaal 3 maanden, met een verlenging van 3 maanden. Daarna zal in samenspraak met u gekeken moeten worden naar een passende oplossing. Dit kan zijn terug naar huis of naar een verpleeghuis.

Als uw situatie stabiliseert en terug naar huis blijkt niet mogelijk, dan wordt er een WLZ indicatie (verpleeghuis) voor u aangevraagd. U mag uw voorkeur aangeven waar u naartoe zou willen maar is de wachtlijst langer dan 2 weken dan moet u overbruggen in een ander verpleeghuis waar de benodigde zorg geboden kan worden.

7. Mijn belangenbehartiging en vertegenwoordiging

Wat is de rol van een eerste contactpersoon?

Wij maken met u afspraken over welke naaste, uit uw familie of omgeving, als contactpersoon in uw zorgdossier voor noodsituaties genoteerd kan worden. Wilt u zo vriendelijk zijn om als de gegevens van deze persoon wijzigen, dit aan ons door te geven?

Kan ik mijn belangen door iemand anders laten behartigen?

In principe behartigt u uw eigen belangen. Mocht u uw belangen willen laten behartigen door iemand anders dan zijn er een aantal mogelijkheden, bijvoorbeeld:

- een door de rechter aangewezen mentor of curator,
- een door u zelf schriftelijk benoemde gemachtigde,
- of één van uw familieleden (bijvoorbeeld partner of kinderen).

In alle gevallen maken wij hierover met u afspraken. Deze afspraken nemen we tevens op in het zorgplan.

8. Cliëntenraad

De cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van de cliënten van Laurens. De cliëntenraad denkt mee, praat mee en adviseert over zaken, die voor cliënten belangrijk zijn. Er zijn cliëntenraden per locatie, voor de dagbesteding, voor Kortdurende Zorg (Geriatrische revalidatie, eerstelijnsverblijf en palliatieve zorg) en Thuiszorg. En er is een centrale cliëntenraad (CCR).

De cliëntenraad overlegt regelmatig met het management. De raad denkt actief mee en geeft gevraagd en ongevraagd advies over onderwerpen, die voor de cliënten van belang zijn. En dragen zo bij aan de kwaliteit van zorg en wonen.

De cliëntenraad is er niet voor specifieke situaties of onderwerpen, die betrekking hebben op één of enkele cliënten. Daarvoor kunt u altijd terecht bij de medewerkers en het management.

Meer informatie over de centrale cliëntenraad vindt u op onze website:
laurens.nl/clientenraad.

9. Klachten en complimenten

Niet tevreden?

Uw vragen en wensen en staan centraal in onze zorg. Soms kan het voorkomen dat u toch niet tevreden bent. We horen dat graag. Dan kunnen we samen zoeken naar een oplossing en de kwaliteit van onze zorg verder verbeteren. U kunt zelf een klacht indienen. Maar ook uw familie, naasten of uw (wettelijk) vertegenwoordiger kunnen namens u een klacht indienen.

Vertel het ons

Een goede manier om uw onvrede of klacht kenbaar te maken, is om in gesprek te gaan. Door het gesprek te voeren met een medewerker of teamleider komt u vaak samen tot een oplossing en/of worden verwachtingen bijgesteld. Als het gesprek niet tot een oplossing leidt, kunt u contact opnemen met de verantwoordelijke manager of directeur. Uiteraard mag u, als dat uw voorkeur heeft, ook altijd schriftelijk een klacht indienen. Hoe u dit doet, kunt u lezen onder 'Uw onvrede of klacht melden' op deze pagina.

Heeft u behoefte aan ondersteuning en bemiddeling?

Dan kunt u contact opnemen met een klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris is beschikbaar voor een vertrouwelijk gesprek en een luisterend oor. Soms is het indienen een klacht dan niet meer nodig. Wilt u wel een klacht indienen, dan kan de klachtenfunctionaris u ondersteunen of u adviseren bij het kenbaar maken van uw onvrede of klacht. De klachtenfunctionaris van Laurens is onpartijdig en onafhankelijk en niet gebonden aan teams en/of locaties. De klachtenfunctionaris kan op uw verzoek of op verzoek van een Laurens medewerker bemiddelen bij een geschil of klacht. De beschikbaarheid van een onpartijdige en onafhankelijke klachtenfunctionaris is vastgelegd in de Wet kwaliteit klachten geschillen gezondheidszorg (Wkkgz).

Wat kunt u precies van een klachtenfunctionaris verwachten?

- Een luisterend oor en vertrouwelijk gesprek;
- Raad en advies over aanpak, vervolgstappen en goede afhandeling van uw klacht;
- Begeleiding van gesprekken tussen de betrokken partijen;
- Bemiddeling volgens de Wet kwaliteit klachten geschillen gezondheidszorg (Wkkgg);
- Doorverwijzing naar een externe cliëntvertrouwenspersoon Wet Zorg en Dwang.

Wilt u contact met een klachtenfunctionaris?

- Dan kunt u bellen naar ons klantcontactcentrum Laurens Entree: 010 33 23 000. Zij brengen u graag in contact met de klachtenfunctionaris;
- Of kijk op onze website;
- Of informeer bij de receptie van uw locatie naar de betreffende klachtenfunctionaris;
- Op elke locatie treft u op centrale plekken de contactgegevens van de betreffende klachtenfunctionaris.

Uw onvrede of klacht melden?

Onvrede of klachten kunt u ook digitaal of op papier melden. U kunt het online klachtenformulier op onze website invullen. Of u kunt een klachtenformulier aanvragen op uw locatie, bij uw thuiszorgteam, bij uw zorgcoördinator of een klachtenfunctionaris. Een andere mogelijkheid is een brief sturen aan de locatiemanager, de directie of de Raad van Bestuur van Laurens. De contactgegevens vindt u op onze website: op de locatie pagina's of op contact met Laurens.

Wat doet de Geschillencommissie Zorg?

Bent u na klachtbemiddeling en het indienen van een schriftelijke klacht bij de RvB het oneens met uitkomst? Dan kunt u uw klacht indienen bij de externe en onafhankelijke Geschillencommissie Zorg. Een onafhankelijke commissie beoordeelt uw geschil en u ontvangt een bindende uitspraak. Dat betekent dat u en wij ons aan de uitspraak moeten houden en niet in hoger beroep tegen de uitspraak kunnen gaan bij de Geschillencommissie. De uitspraak kan wel voorgelegd worden aan een gewone rechter. Voor meer informatie hierover kijkt u op: www.degeschillencommissiezorg.nl.

Wilt u meer weten?

De wijze waarop wij omgaan met klachten staat beschreven in onze klachtenregeling. U vindt deze op onze website: laurens.nl/niet-tevreden. Wilt u liever een papieren versie van het klachtenreglement ontvangen, dan kunt u hierover contact opnemen met uw locatie, uw thuiszorgteam of de klachtenfunctionaris.

Heeft u vragen of wilt u meer weten over de te volgen stappen?

Neem dan contact op met één van de klachtenfunctionarissen van Laurens, via Laurens Entree 010 33 23 000 of informeer op één van de Laurens locaties. Zij helpen u graag verder.

Tevreden, wilt u een compliment geven?

Bent u tevreden over onze zorg- en dienstverlening en wilt u een compliment geven aan een van onze medewerkers of afdelingen? Dat waarderen wij zeer. Ook op Zorgkaart Nederland (www.zorgkaartnederland.nl) kunt u uw waardering uiten.

Zorgkaart Nederland is de grootste ervaringssite voor de Nederlandse gezondheidszorg waar mensen hun ervaringen met de zorg delen met elkaar. De website biedt andere mensen informatie om te kunnen kiezen voor een zorgverlener die het beste past. Zorgkaart Nederland is een website van Patiëntenfederatie Nederland.

Mag ik giften of geschenken geven?

Het is onze medewerkers niet toegestaan geschenken aan te nemen. Wilt u een gift geven? Of uw tevredenheid laten blijken? Laat u zich door de teamleider of verzorgend personeel informeren over de mogelijkheden.

Klanttevredenheid: Wij stellen uw mening op prijs

We doen er alles aan om goed passende en kwalitatieve zorg te verlenen. Mocht er iets zijn dat we kunnen veranderen of verbeteren, dan horen wij dat graag. We stellen uw mening over onze diensten erg op prijs. In dat kader nodigen wij nabestaanden van onze gasten uit om hun ervaringen met ons te delen, via een digitale enquête die wij graag per email toesturen. als u hier bezwaar tegen heeft, kunt u dit altijd aangeven bij het zorgteam.

10. Veiligheid en preventie

Mishandeling en geweld

Soms gebeurt het dat een familielid, buurman of buurvrouw, kennis of zorgmedewerker u niet goed behandelt. U voelt zich hier niet prettig bij en kunt het gevoel hebben dat u wordt mishandeld, gepest en/of (financieel) uitgebuit.

Wanneer u zich hiervan slachtoffer voelt, dan is het belangrijk om iemand in uw omgeving in vertrouwen te nemen. Praten helpt. Dit kan een familielid of vriend zijn, maar u kunt uiteraard ook terecht bij een medewerker van Laurens. Voor een vertrouwelijk gesprek kunt u de klachtenfunctionaris benaderen. De klachtenfunctionaris is tevens aandachtsfunctionaris ouderenmishandeling (AFOM), huiselijk geweld en kindermishandeling. De contactgegevens vindt u op onze website.

Ook kan een familielid, vriend(in) en/of vertegenwoordiger namens u contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Laurens heeft een protocol voor het omgaan met de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling vanuit de overheid, hieronder worden ook ouderenmishandeling en financiële uitbuiting verstaan. Dit stelt Laurens in staat om op een goede manier te handelen en samen met u de juiste stappen te ondernemen, zodat u zich snel weer veilig kunt voelen.

Hoe zit het met veiligheid en preventie?

Laurens heeft uw veiligheid en die van haar medewerkers hoog in het vaandel staan. Zo zijn er alarmsystemen en bewakingscamera's aanwezig.

- **Brandveiligheid:** Op het gebied van brandveiligheid hangen op elke locatie rookmelders. Daarnaast vindt u op centrale plaatsen ontruimingsplattegronden, met hierop onder andere de plek waar u zich op dat moment bevindt, de dichtstbijzijnde nooduitgang, en de plek waar de blusapparatuur hangt. Er zijn medewerkers opgeleid als bedrijfs-hulpverlener (BHV'er). Zij weten hoe te handelen bij een brandmelding. Verder vinden regelmatig brandoefeningen en voorlichtingsbijeenkomsten plaats voor medewerkers.
- **Legionella:** Conform de wettelijke voorschriften worden legionella gevoelige installaties periodiek gecontroleerd.
- **Diefstalpreventie:** we hebben veel voorzorgsmaatregelen genomen om diefstal te voorkomen. U kunt hierbij denken aan bewakingscamera's, kluisjes en medewerkers die alert zijn. Het kan desondanks voorkomen dat u een verdachte situatie tegenkomt. Indien u iets niet vertrouwt, meldt dit dan bij de verpleging.

Afhankelijk van de situatie en/of uw behoefte, kunnen diverse innovatieve technologieën worden ingezet ter bevordering van uw veiligheid; hierbij kunt u bijvoorbeeld denken aan bewegingssensoren. Desondanks kan het gebeuren dat er onveilige situaties ontstaan.

We vragen u om ook zelf actief bij te dragen aan uw veiligheid:

1. geef ons alle informatie die van belang kan zijn over uw gezondheid (bijvoorbeeld een allergie),
2. vraag door als u iets niet begrijpt, we vinden dat ons handelen duidelijk is voor u.
3. waarschuw direct de verpleging als u denkt dat er iets niet klopt (bijvoorbeeld met uw medicijnen),
4. volg de instructies van de medewerkers zorgvuldig op. De medewerkers zijn verplicht om onveilige situaties en (bijna) ongelukken te melden, zodat we maatregelen kunnen treffen om herhaling te voorkomen. Ook kunt u onveilige situaties melden of tips geven om de veiligheid te vergroten via één van onze medewerkers.

Is er cameratoezicht?

Binnen Laurens maken wij gebruik van camera's om onze medewerkers, gasten en bezoekers te beschermen. Het gaat om beveiligingscamera's welke:

1. De gebouwen bewaken.
2. Helpen bij de opsporing en preventie van misdrijven waaronder diefstal.

In het beleid "Beveiligingscamera's" is uitgewerkt hoe en wanneer beveiligingscamera's ingezet mogen worden, wie de beelden mag bekijken en hoe lang en op welke wijze beelden bewaard mogen worden.

Wat kunnen wij voor u betekenen?

Duizenden ouderen in Rotterdam en omstreken vertrouwen dagelijks op de zorg van ruim 6.000 betrokken zorgprofessionals van Laurens.

Uw vragen, wensen en mogelijkheden staan centraal in ons werk. We vragen hoe u gewend bent te leven en wat u daarin het belangrijkste vindt. Daar sluiten wij met onze zorg zoveel mogelijk op aan. Dat doen we niet alleen, maar samen met de mensen om u heen en andere zorgverleners zoals uw huisarts, specialist of behandelaar.

Laurens biedt thuiszorg, revalidatie, verpleeghuiszorg en zorg in de laatste levensfase. Onze samenwerkingspartner Laurens Wonen biedt zelfstandige huurwoningen voor ouderen.



Wilt u meer informatie?

Bel ons op **010 33 23 000**
www.laurens.nl

Volg ons op

