



Welkom bij Laurens



**Praktische
informatiegids**

**Geriatrische revalidatie
en herstelzorg**

Wat kunnen wij voor u betekenen?

Inhoud

Inleiding	5
Geriatrische revalidatie zorg (met een indicatie voor geriatrische revalidatie/GRZ)	5
Herstelzorg (met een indicatie voor eerstelijns verblijf/ELV)	5
1. Van opname tot ontslag	6
Hoe verloopt de dag van opname?	6
Wat doet een zorgcoördinator?	6
Wat is een zorgleveringsovereenkomst?	6
Waarom is legitimeren verplicht?	7
Wat regelt Laurens als ik weer naar huis mag?	7
Wat moet ik zelf regelen als ik naar huis mag?	7
Wat als ik niet meer naar huis kan?	8
Welke gegevens worden er uitgewisseld, als ik naar huis ga?	8
Ontruiming van de kamer	8
2. Zorg en behandeling	8
Welke zorg- en/of behandeling krijg ik?	8
Professioneel team	9
Kan ik mijn zorgdossier inzien?	9
Wat is mijn persoonlijk programma?	9
Wat staat er in mijn klantagenda?	10
Oefen ik alleen tijdens de momenten uit mijn persoonlijke programma?	10
Hoe komt mijn behandelplan tot stand?	10
Waarom wordt in een behandelplan vastgelegd wat mijn mantelzorg doet?	10
Hoe gaat het met de medicatie, die ik van mijn huisarts kreeg voorgeschreven?	11
Hoe gaat het als ik naar de specialist in het ziekenhuis moet?	11
Wat gebeurt er met mijn kamer als ik word opgenomen in een ziekenhuis?	12
Hoe gaat Laurens om met vrijheidsbeperking?	12
Mag ik het terrein van de locatie tussentijds verlaten of met verlof gaan?	12
Waarom wordt er een risicosignalering afgenomen?	13
3. Financiën en verzekeringen	13
Wat is de rol van een financiële vertegenwoordiger?	13
Hoe worden mijn verblijf en behandeling vergoed?	13
Welke kosten betaal ik zelf?	14
Hoe zit het met de aansprakelijkheid van medewerkers?	14
Hoe zit het met aansprakelijkheid in geval van vermissing van persoonlijke eigendommen?	14
4. Praktische zaken	14
Hoe zit het met de schoonmaak van de kamer en linnengoed?	14
Hoe zit het met het wassen van persoonlijke kleding?	15
Wat zijn de afspraken rondom de kamersleutel?	15

Mag mijn bezoek altijd langskomen?	15
Mogen mijn naasten eten of drinken meenemen?	15
Mag er gerookt worden?	15
Mag er alcohol of drugs gebruikt worden?	16
Wat doe ik als ik betrokkene of getuige ben van een incident?	16
Hoe gaan we met elkaar om?	16
Wat gebeurt er als men zich niet houdt aan de omgangsregels?	16
Mag ik foto's en geluidsopnamen maken voor (sociale) media?	17
Hoe gaat Laurens om met beeldmateriaal voor voorlichting en promotionele uitingen?	17
Wat doen vrijwilligers?	17
5. Mijn belangenbehartiging en vertegenwoordiging	18
Wat is de rol van een eerste contactpersoon?	18
Kan ik mijn belangen door iemand anders laten behartigen?	18
6. Inspraak en medezeggenschap	18
Wat doet het klantenpanel?	18
Wat doet de centrale cliëntenraad?	18
7. Klachten en complimenten	19
Waarom wordt er een klantenenquête gehouden?	19
Niet tevreden?	19
Vertel het ons	19
Heeft u behoefte aan ondersteuning en bemiddeling?	19
Uw onvrede of klacht melden?	20
Waarom naar de Klachtencommissie Rijnmond?	20
Wat doet de Geschillencommissie Zorg?	20
Heeft u klachten of onvrede over de uitvoering van de Wet Zorg en Dwang?	20
Tevreden en wilt u een compliment geven?	21
Mag ik fooien of geschenken geven?	21
8. Veiligheid en preventie	21
Mishandeling en geweld	21
Hoe zit het met veiligheid en preventie?	22
Is er cameratoezicht?	22

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.

Inleiding

Welkom, in deze gids vindt u alle praktische informatie over uw verblijf bij Laurens. Afhankelijk van uw indicatie ontvangt u van ons

Geriatrische revalidatie zorg (met een indicatie voor geriatrische revalidatie/GRZ)

U verblijft tijdelijk bij ons na een ziekenhuisopname, door ziekte, operatie of ongeval. De zorg en behandeling die u van ons ontvangt, is gericht op uw herstel en een zo zelfstandig mogelijke terugkeer naar huis. De behandeling en advies krijgt u van een team van verzorgenden, verpleegkundigen en specialistische behandelaren op het gebied van bijvoorbeeld longaandoeningen, hersenaandoeningen, hartfalen, oncologische problematiek, orthopedie, parkinson of trauma.

Herstelzorg (met een indicatie voor eerstelijns verblijf/ELV)

U verblijft tijdelijk bij ons voor medisch noodzakelijke (eerstelijns)zorg, zoals huisartsen die plegen te bieden. Zoals observeren, bewaken, diagnosticeren en medicatie toedienen. De (eerstelijns)zorg die u van ons ontvangt, is gericht op uw lichamelijke herstel en daarmee uw veilige terugkeer naar huis. Eerstelijnszorg biedt daarom slechts in zeer beperkte mate mogelijkheden voor behandeling of therapie.

Een eerstelijns verblijf is bedoeld voor mensen die tijdelijk niet meer of nog niet verantwoord in hun eigen woonomgeving kunnen verblijven, maar waarvoor geen opname in een ziekenhuis of andere zorginstelling met medisch specialistische behandeling of (geriatrische) revalidatiezorg is aangewezen.



1. Van opname tot ontslag

Uw verblijf bij ons staat van opname tot aan ontslag volledig in het teken van revalidatie en/of herstel. U werkt aan herstel van verloren kracht en functie en verbetering van uw algehele conditie. Wij begeleiden u daarbij, waarbij wij u -ten bate van uw herstel- prikkelen zoveel mogelijk zelf te doen. Al onze medewerkers werken vanuit het 'handen op de rug' principe. Dit betekent dat u zelf verantwoordelijk bent voor uw revalidatie en/of herstel en dat we taken die u zelf kunt doen, daarom niet van u overnemen. Wat we wel doen, is u stimuleren en leren taken weer zelfstandig uit te voeren. Gedurende uw traject zult u dan ook steeds meer zelf gaan doen. Bij het zelf uitvoeren van taken kunt u denken aan zelfstandig wassen en aankleden tot het in eigen beheer hebben van medicatie. Na de eerste week van uw opname hebben we over het algemeen een goed beeld van uw persoonlijke herstel en revalidatiedoelen. Op basis van het verwacht herstel bepaalt het multidisciplinaire klantteam al vroeg in het traject de voorlopige ontslagdatum. De voorlopige ontslagdatum is de datum waarop u onze locatie volgens planning verlaat.

Het proces van revalidatie en herstel kan frustratie en verdriet veroorzaken. Onze medewerkers begrijpen dit. Zij kunnen een luisterend oor bieden en u motiveren om ondanks het verdriet en de frustratie door te zetten. Dit altijd vanuit het doel dat u zo zelfstandig mogelijk naar huis kunt.

Hoe verloopt de dag van opname?

Op dag één of dag twee heeft u een opnamegesprek met de arts, de verpleging en eventuele andere behandelaars. Welke behandelaars, naast de arts en de verpleging, bij dit gesprek aanwezig zijn, hangt af van de reden waarom u opgenomen bent en uw indicatie voor geriatrische revalidatie of herstelzorg.

In de opnamegesprekken informeren wij u over de gang van zaken op de locatie en bespreken we met u en eventuele naasten wederzijdse verwachtingen ten aanzien van uw mogelijkheden, wensen en doelen. Dit alles met als insteek snel veilig en verantwoord naar huis terug te keren. Mocht tijdens uw verblijf blijken dat het niet mogelijk is om terug te keren naar uw thuissituatie, dan gaan wij daarover tijdig met u in gesprek.

Wat doet een zorgcoördinator?

Op de dag van uw opname krijgt u een zorgcoördinator toegewezen. Deze zorgcoördinator is uw aanspreekpunt tijdens uw verblijf. U en uw naasten kunnen bij de zorgcoördinator terecht met vragen en praktische zaken, maar ook om uw wensen en eventuele klachten te bespreken. Als de zorgcoördinator niet aanwezig is, kunt u altijd bij een van de andere teamleden terecht.

Wat is een zorgleveringsovereenkomst?

Voordat u zorg van ons krijgt, moet er een zorgleveringsovereenkomst opgesteld en ondertekend worden. In deze zorgleveringsovereenkomst, inclusief Algemene Module met algemene voorwaarden en de Bijzondere Module, staan de rechten en plichten van u en van Laurens gedurende uw verblijf. Zo weet u precies waar u aan toe bent. De zorgleveringsovereenkomst wordt door u en Laurens ondertekend.

Waarom is legitimeren verplicht?

Om de kosten voor uw zorg of ondersteuning vergoed te krijgen bij de zorgverzekeraar of zorgkantoor, moet u zich legitimeren met een geldig, of maximaal 5 jaar verlopen, identiteitsbewijs. De zorgcoördinator controleert met uw verzekeringspas en uw identiteitsbewijs of u degene bent die bij het Burgerservicenummer (BSN) hoort. Het soort en het nummer van uw identiteitsbewijs worden vastgelegd in de administratie.

Kunt u bij opname binnen 24 uur geen geldige legitimatie laten zien, kan Laurens uw kosten niet declareren bij de zorgverzekeraar. Uw behandeling kan worden stopgezet en de gemaakte kosten worden bij u in rekening gebracht. Zie ook artikel 4 van uw zorgleveringsovereenkomst (Algemene module).

Wat regelt Laurens als ik weer naar huis mag?

Zodra u uw doelen voor ontslag hebt behaald, gaat u weer naar huis. Het kan zijn dat u thuis nog hulp nodig heeft. Bijvoorbeeld hulp bij het wassen en aan- en uitkleden, wondzorg, zwachtelen, of intraveneuze toediening van medicatie.

In dat geval maken wij samen met u een inventarisatie van de zorgvraag en zoeken onze zorgbemiddelaars (Laurens Entree) een beschikbare thuiszorgorganisatie in uw regio. U mag altijd een voorkeursaanbieder doorgeven. Deze zorg wordt betaald vanuit de Zorgverzekeringswet (basispakket) en is vrijgesteld van de eigen bijdrage.

Wat moet ik zelf regelen als ik naar huis mag?

Een aantal zaken kunnen wij niet voor u regelen, omdat dit onder de Wmo regeling (Wet Maatschappelijke Ondersteuning) valt. Indien u meent recht te hebben op hulp en hulpmiddelen vanuit de Wmo, dan moet u dit zelf regelen via uw gemeente. De meeste gemeenten hebben informatie over de Wmo op hun website staan. Voorbeelden van hulp en hulpmiddelen vanuit de Wmo zijn:

- vervoer naar huis of vervolg locatie
- huishoudelijke hulp
- hulp bij de maaltijden
- boodschappen doen
- traplift

Let op:

- U bent zelf verantwoordelijk om tijdig hulp in te schakelen. Het niet op tijd geregeld hebben van hulp thuis vanuit de Wmo is geen reden om het ontslag uit te stellen.
- Tijdens het verblijf worden eventuele (loop)hulpmiddelen in bruikleen verstrekt en deze mogen niet mee naar huis genomen worden
- U bent zelf verantwoordelijk voor het tijdig regelen van hulpmiddelen. Het niet op tijd in huis hebben van geschikte hulpmiddelen (bijvoorbeeld een traplift) is geen reden om het ontslag uit te stellen.

Wat als ik niet meer naar huis kan?

Het kan voorkomen dat het professioneel team adviseert dat het niet mogelijk is dat u terugkeert naar uw huis. En dat u in aanmerking komt voor verpleeghuiszorg met 24 uur zorg in nabijheid (zgn. 'onplanbare zorg'). U heeft dan een bijpassende indicatie van het Centraal Indicatiepunt Zorg (CIZ) nodig. Wij regelen dit graag voor u.

Als wij een passende CIZ indicatie voor u gaan aanvragen, stemt u er indirect mee in dat wij de benodigde klantgegevens uitwisselen met het CIZ. U tekent hiervoor ook een machtigingsformulier bij de aanvraag. Onze zorgbemiddelaars (Laurens Entree) gaan samen met u op zoek naar een passende plek om te wonen en geven u alle informatie over de Wet langdurige zorg (Wlz), die dan in werking treedt.

Indien er niet direct plek is op de locatie van uw voorkeur wordt u op de vastgestelde ontslagdatum overgeplaatst naar een locatie binnen Laurens, waar u tijdelijk kunt verblijven, totdat er een plaats voor u vrijkomt op de locatie van uw voorkeur.

Het is niet mogelijk om langer in de revalidatie en herstel locatie te verblijven, dan de vastgestelde ontslagdatum. Deze locatie is volledig ingericht op revalidatie en herstel en biedt onvoldoende mogelijkheden om permanent te verblijven.

Welke gegevens worden er uitgewisseld, als ik naar huis ga?

Bij ontslag worden relevante medische gegevens en een overdracht aan uw huisarts verstrekt. Gaat u over naar een andere zorgorganisatie, dan dragen wij relevante gegevens ook over aan de zorgorganisatie waar u naar toe gaat.

Ontruiming van de kamer

Er kunnen zich tijdens een verblijf onverhoopt onverwachte veranderingen voordoen, waardoor sprake kan zijn van een (plotseling) overlijden. Wij zullen dan allereerst uw naasten of contactpersoon op de hoogte brengen. Zij kunnen dan via een uitvaartonderneming de uitvaart voorbereiden.

Na beëindiging van de overeenkomst door overlijden, worden de nabestaanden verzocht de kamer de volgende dag om 9.30 uur leeg op te leveren.

2. Zorg en behandeling

Welke zorg- en/of behandeling krijg ik?

De aard van uw indicatie en uw persoonlijke situatie vormen samen de basis voor uw zorg- (en eventueel behandel-) plan. In onze zorglocatie kunt u verblijven met een indicatie voor herstellzorg/ELV óf voor geriatrische revalidatie/GRZ (zie ook de toelichting in de inleiding van deze gids).

Heeft u een indicatie voor herstellzorg/ELV? Dan is uw verblijf gericht op zorg en geleidelijk herstel. Met als doel een medisch verantwoorde terugkeer naar huis. In deze indicatie is in een zeer beperkte mate, behandeling inbegrepen.

Samen werken we aan uw herstel. Dat betekent dat u, onder onze begeleiding, ook zelf actief aan uw herstel bijdraagt. Wij verwachten bijvoorbeeld dat u, op aanwijzing van een behandelaar zoals een fysiotherapeut, zelf uw oefeningen doet.

Heeft u een indicatie voor revalidatie/GRZ? Dan is uw verblijf gericht op zowel herstel als een zo zelfstandig mogelijke terugkeer naar huis. Tijdens uw verblijf ontvangt u zorg en behandeling. Het aantal uren zorg en behandeling is vastgelegd in de indicatie. Inzet van de uren kan gedurende het traject sterk wisselen. In het begin ligt de nadruk op rust en opbouwen, om bijvoorbeeld weer een aantal uur te kunnen zitten op een stoel, voordat de zorg en behandelaren kunnen starten met een behandelprogramma.

Weet u niet met welke indicatie u bent opgenomen, dan kunt u dat navragen aan de arts of verpleging.

Professioneel team

Afhankelijk van uw indicatie en persoonlijke situatie bij opname, stellen wij een team met gespecialiseerde zorgverleners rond uw herstel en/of revalidatietraject samen. Een zogenaamd "multi-disciplinair klantteam" met betrokken behandelaren, verpleegkundigen en verzorgenden. Aan dit team neemt ook altijd de behandelend arts deel. Dit kan een specialist ouderengeneeskunde, verpleegkundig specialist, (basis)arts of Physician assistent zijn.

Het team komt regelmatig bij elkaar om uw herstel en/of revalidatie traject te evalueren en te borgen. Dit noemen wij Multidisciplinair Overleg (MDO). Zo kunnen zij als nodig tijdig besluiten tot aanpassingen in uw zorg en/of behandeling.

Kan ik mijn zorgdossier inzien?

U kunt uw eigen zorgdossier inzien in het cliëntportaal op onze website. Met het cliëntportaal biedt Laurens u, als cliënt of als (wettelijk) vertegenwoordiger van de cliënt, online toegang tot informatie uit uw zorgdossier of het zorgdossier van uw naaste.

In het cliëntportaal kunt u:

- meelesen met de rapportage van de zorgverleners in het zorgdossier;
- uw zorgplan bekijken;
- vragenlijsten, zoals bijvoorbeeld cliëntkaart, inzien;

Informatie in het cliëntportaal wordt elke 4 uur bijgewerkt met de gegevens uit het zorgdossier. Dit houdt in dat er enige vertraging zit in de informatie die u ziet.

Meer informatie over het cliëntportaal en aanmelden vindt u op onze website.

Wat is mijn persoonlijk programma?

In de eerste week van opname zal de ergotherapeut een gestructureerde inventarisatie afnemen. Hieruit komen dan persoonlijke revalidatie/herstel doelen. Daarna zal in het multidisciplinaire klantteam (MDO) besproken worden hoe de verpleging en behandelaren hier invulling aan gaan geven. Ook wordt vastgelegd wat noodzakelijke doelen zijn voor ontslag. Uit dit overleg komt een zorg- en behandelplan wat met u besproken wordt door uw zorgcoördinator en/of arts. Daarna gaat u werken aan uw revalidatie/herstel zodat u weer veilig en verantwoord zelfstandig thuis kunt wonen.

U wordt hierin begeleid door een team van deskundige medewerkers. Afhankelijk van uw persoonlijke programma en uw indicatie voor revalidatie of herstellzorg kan dit team bestaan uit artsen, verzorgenden en verpleegkundigen, fysiotherapeuten, ergotherapeuten etc.

Wat staat er in mijn klantagenda?

Aan de hand van uw persoonlijke programma worden afspraken voor diverse behandelingen en revalidatie activiteiten voor u ingepland in uw klantagenda. Elke week krijgt u van ons een overzicht van de afspraken die voor u ingepland zijn. U volgt een individueel afgestemd therapieprogramma, dat het behandelteam voor u opstelt. Heeft u vragen over de invulling van uw klantagenda, dan kunt u dit bespreken met de betrokken behandelaar of de verpleging.

Alle activiteiten die aan uw herstel bijdragen krijgen voorrang boven andere activiteiten, zoals bezoek of andere uitjes. Een ziekenhuisbezoek is hierop een uitzondering. U bent verplicht om afspraken in het ziekenhuis direct aan uw zorgcoördinator door te geven zodat wij hier rekening mee kunnen houden in uw en onze planning.

Oefen ik alleen tijdens de momenten uit mijn persoonlijke programma?

Revalidatie en herstel bestaat NIET alleen uit de oefenmomenten met de verschillende behandelaren, maar vooral uit het oefenen van de vaardigheden in de praktijk met de verpleging. Bijvoorbeeld: de ergotherapeut geeft u tips over hoe u het beste kunt gaan zitten en staan. Deze tips oefent u met de verpleging, maar ook zelfstandig of met uw naasten. Zo bent u dagelijks bezig met uw revalidatie/herstel.

Hoe komt mijn behandelplan tot stand?

Als zorgaanbieder zijn wij verplicht onze afspraken met u vast te leggen. Niet alleen omdat dan de afspraken voor iedereen duidelijk zijn, maar ook wat uw en onze verantwoordelijkheden hierin zijn. Zo waarborgen wij de kwaliteit van de zorg voor u.

Op basis van uw indicatie en aan de hand van uw persoonlijke doelen stellen wij een zorg- en behandelplan op. Het zorg- en behandelplan en de voortgang van uw traject bespreken we regelmatig met u. Indien nodig stellen wij het plan tijdens zo'n evaluatie moment bij. Wanneer de indicatie voor het plan verandert, kan de intensiteit van de behandeling sterk verminderen.

Het behandelplan en de vorderingen in uw traject worden altijd met u zelf besproken. Uiteraard mag u daarbij een naaste betrekken.

Waarom wordt in een behandelplan vastgelegd wat mijn mantelzorg doet?

Straks als u weer thuis bent, heeft u misschien hulp nodig van uw mantelzorg (partner, kinderen of bureu). De ervaring leert dat mantelzorgers het prettig vinden om vroeg bij het revalidatie- of herstel proces betrokken te worden. Met tips en adviezen ondersteunen wij uw mantelzorg in het verlenen van verantwoorde zorg. Deze voorbereiding op uw thuiskomst is niet alleen prettig voor u maar ook voor uw mantelzorg.

Laurens is verantwoordelijk er op toe te zien dat u kwalitatief goede zorg krijgt, ook als die geboden wordt door een mantelzorger. Mochten wij hieraan twijfelen, dan zullen wij dit met u en uw mantelzorger bespreken. De afspraken worden dan ook aangepast en vastgelegd in uw zorg- en behandelplan.

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

Uw medicijnen worden door de arts of verpleegkundig specialist van de locatie voorgeschreven. Laurens werkt met een eigen apotheek waar medicatie besteld wordt.

Bij opname wordt uw medicatie (inclusief homeopathische en alternatieve middelen) door de behandelend arts van de afdeling met u doorgenomen, ook wordt gevraagd of er geen medicatie mist op de lijst. De afgesproken medicatie wordt 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 waarbij onvoldoende duidelijkheid is over de werking van het middel, worden niet door Laurens 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 of uw naaste 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 medicatie-toedienlijst vermelden, zodat interacties en allergie-controle gewaarborgd blijven.

Incontinentiemateriaal

Incontinentiemateriaal wordt niet standaard door Laurens geleverd. Dit verstrekken wij alleen als hiervoor een indicatie is die door de arts is gesteld. Heeft u geen indicatie en wilt u toch gebruik maken van incontinentiemateriaal, dan dient u dit zelf aan te schaffen.

Hoe gaat het als ik naar de specialist in het ziekenhuis moet?

U bent zelf verantwoordelijk voor de afspraken die u met het ziekenhuis maakt over controlebezoeken etc. Dit geldt ook voor het maken, verzetten of afzeggen van afspraken. Indien u dit niet zelf kunt, adviseren wij u zich te laten ondersteunen door een naaste.

Als u tijdens uw verblijf een externe afspraak heeft (bijvoorbeeld in een ziekenhuis of een andere instelling) dan dient u deze afspraak altijd - minimaal een week van tevoren - door te geven aan de verpleging. Zij zullen ervoor zorgen dat uw persoonlijke (klant)agenda hierop wordt aangepast.

Tenzij u een indicatie voor ambulance vervoer heeft, dient u het vervoer vanuit de locatie naar het ziekenhuis of instelling (en visa versa), zelf te organiseren. Indien u naar het ziekenhuis moet en u kunt dat niet zelfstandig, dan adviseren wij u hierover om ruim van tevoren contact op te nemen met uw naasten zodat zij u kunnen begeleiden. Vanuit Laurens is geen begeleiding mogelijk van uw bezoek aan het ziekenhuis.

Wat gebeurt er met mijn kamer als ik word opgenomen in een ziekenhuis?

Mocht u tijdens uw verblijf bij ons worden opgenomen in het ziekenhuis, hier kunnen verschillende redenen voor zijn, dan worden zorg en behandeling overgedragen aan het ziekenhuis.

Als blijkt dat uw verblijf in het ziekenhuis drie dagen of langer gaat duren, dan wordt uw kamer bij Laurens vrijgegeven. Mocht u bij ziekenhuisopname spullen in de locatie hebben achtergelaten, dan dient u deze binnen 24 uur op te laten halen.

Als u het ziekenhuis mag verlaten en u kunt nog niet naar huis, dan zal de transfer-verpleegkundige contact opnemen met Laurens Entree om u weer aan te melden voor uw verdere herstel of revalidatie. Houdt u er rekening mee dat dit in de praktijk zou kunnen betekenen dat u niet op dezelfde locatie en/of kamer terugkeert.

Hoe gaat Laurens om met vrijheidsbeperking?

“Respect voor elkaars vrijheid” is een leidend uitgangspunt in de Grondwet. Wij gaan daar binnen Laurens dan ook met de grootste zorgvuldigheid mee om. Beperking van vrijheid is volgens de wet ongewenst en alleen mogelijk in uitzonderlijke situaties en slechts na zorgvuldige afweging en besluitvorming met betrokkenen.

Laurens sluit in haar beleid aan bij het wettelijke uitgangspunt: “Nee, tenzij”

De vrijheid van de klant wordt niet beperkt, tenzij ernstig nadeel ontstaat voor de klant zelf of voor zijn omgeving. In deze situaties vinden we overleg en overeenstemming met u en uw eventuele (wettelijke) vertegenwoordiger erg belangrijk en zullen we ons tot het uiterste inspannen om een vorm van vrijwillige zorg af te spreken, die de vrijheid zo min mogelijk beperkt en die zo kort mogelijk duurt.

In uitzonderingsgevallen wordt deze overeenstemming niet bereikt en is onvrijwillige beperking van de vrijheid noodzakelijk. De Wet Zorg en Dwang (WZD) en de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) vormen dan het wettelijk kader.

Voor meer informatie over de Wet Zorg en Dwang verwijzen wij u naar de website van de Rijksoverheid (www.dwangindezorg.nl). Hier vindt u ook informatiebrochures voor klanten, familie en vertegenwoordigers.

Mag ik het terrein van de locatie tussentijds verlaten of met verlof gaan?

Verlaat u de locatie of de afdeling, dan verzoeken wij u vriendelijk dit aan de verpleging te melden!

Uw behandelend arts is voor u verantwoordelijk zolang u bij Laurens verblijft. Binnen het revalidatie/herstel traject is de mogelijkheid om in het weekend een dagdeel of langer naar huis te gaan. Dit kan alleen als uw situatie dit toelaat en in overleg met de arts. U kunt dan oefenen met de geleerde vaardigheden en onderzoeken welke doelen voor ontslag nog noodzakelijk zijn. Dit verlof wordt met de zorgcoördinator voorbereid en na besproken. Uw verdere behandeling wordt afgestemd op problemen die u thuis bent tegengekomen. In het weekend is er geen arts aanwezig om toestemming te geven. Wilt u gedurende het weekend de locatie tijdelijk verlaten, vraagt u dan tijdig toestemming bij de arts. U kunt dit regelen via uw zorgcoördinator of een ander teamlid.

Ten tijde van het verlof kunt u geen gebruik van een thuiszorgorganisatie, eventuele hulp en ondersteuning zal desgewenst geboden moeten worden door een naaste. Dit heeft te maken met dat u binnen uw indicatie geen gebruik kunt maken van extramurale zorg. Indien er tijdens het weekendverlof medisch gezien problemen spelen, zal er in acute gevallen 112 gebeld moeten worden. Indien het niet acuut is, neemt u contact op met de desbetreffende verpleegafdeling.

Waarom wordt er een risicosignalering afgenomen?

Bij bepaalde ziektebeelden kan er sprake zijn van verhoogde risico's. Dit komt meestal door meerdere factoren. Bij opname worden eventuele risico's die uw herstel- en/of revalidatietraject met zich mee kunnen brengen, met u in kaart gebracht. Bijvoorbeeld op het gebied van voeding, mobiliteit, medicatie, stemming en huidletsel. Het professioneel team zal tijdens uw herstel- en/of revalidatietraject deze in kaart gebrachte risico's scherp in de gaten houden. In overleg met u gaan wij na of we (preventieve) maatregelen kunnen treffen waarmee we eventuele risico's voor u kunnen voorkomen of verminderen.

Wanneer wij concluderen dat de gewenste (preventieve) maatregelen een risico niet geheel kunnen wegnemen, zullen wij dit met u bespreken en een zogenaamd "geaccepteerd risico" met u afstemmen. De afspraken die wij hierover maken, worden vastgelegd in uw zorgdossier.

3. Financiën en verzekeringen

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.

Hoe worden mijn verblijf en behandeling vergoed?

Op basis van de Zorgverzekeringswet:

Uw herstel- of revalidatietraject wordt gefinancierd via de Zorgverzekeringswet (Zvw) als u een indicatie heeft voor:

- DBC-revalidatie van het ziekenhuis, of
- Een Eerstelijns verblijf (ELV) Hoogcomplex, via uw huisarts.

Uw zorgverzekeraar of het zorgkantoor vergoedt de kosten grotendeels direct aan Laurens. U betaalt dan alleen het wettelijk verplicht (en eventueel uw vrijwillig) eigen risico.

Op basis van de Wet langdurige zorg:

Heeft u een indicatie (9B) gekregen van het CIZ? Dan heeft u al een indicatie gehad voor opname of is de verwachting dat u na dit traject in aanmerking komt voor een verpleeghuisindicatie met 24 uur zorg in nabijheid. In dit geval wordt uw herstel- of revalidatietraject gefinancierd uit de Wet langdurige zorg (Wlz). Voor zorg vanuit de Wlz betaalt u een deel zelf: de eigen bijdrage. Op de website van het CAK kunt u berekenen hoeveel u per maand moet betalen.

Welke kosten betaal ik zelf?

U moet betalen voor alle zorgverlening die niet op grond van de Zorgverzekeringswet (Zvw) of de Wet langdurige zorg (Wlz) rechtstreeks door het zorgverzekeraar of het zorgkantoor aan Laurens wordt betaald. Wanneer u gebruik maakt van aanvullende diensten van ons, dan brengen wij u daarvoor de kosten in rekening. U kunt hierbij denken aan het gebruik van faciliteiten, services en diensten, kosten voor het kwijtraken of het niet inleveren van de sleutel bij vertrek. Uw locatie informeert u over deze kosten.

Daarnaast betaalt u zelf alle uitgaven van persoonlijke aard.

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 zorgcoördinator of bij de receptie, afhankelijk van de locatie. Deze kan 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.

Hoe zit het met aansprakelijkheid in geval van 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 spullen met een grote financiële of emotionele waarde niet mee te nemen. Bent u iets kwijt, meldt u dit dan bij uw zorgcoördinator. 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. In sommige gevallen vragen wij u uw persoonlijke eigendommen te merken. Denkt u hierbij aan uw bril of horloge.

4. Praktische zaken

Hoe zit het met de schoonmaak van de kamer en linnengoed?

Uw kamer wordt regelmatig schoongemaakt. Wij verzoeken u vriendelijk om uw spullen zoveel mogelijk bij elkaar te plaatsen of in de kast te leggen zodat de medewerker alle oppervlaktes goed kan reinigen. De medewerker mag namelijk niet uw persoonlijke eigendommen verplaatsen.

Verschoning van beddengoed gebeurt wekelijks of eerder wanneer dit nodig mocht zijn. Wij zorgen daarnaast voor schone handdoeken en washandjes.

Hoe zit het met het wassen van persoonlijke kleding?

U bent zelf verantwoordelijk voor het wassen van uw persoonlijke kleding. U kunt dit door een naaste laten verzorgen.

Wanneer het voor uw naasten niet mogelijk is uw was te verzorgen, dan kunt u tegen betaling gebruik maken van een professionele wasservice via Laurens. Wij maken gebruik van een externe partij die uw was met zorg en op een professionele wijze reinigt. Uw zorgcoördinator kan u of uw naaste in contact brengen met deze partij. U krijgt zelf de factuur voor het gebruik van deze wasservice.

Wat zijn de afspraken rondom de kamersleutel?

(Indien van toepassing op uw locatie)

Bij het in gebruik nemen van uw kamer krijgt u de sleutel/toegangspas van uw kamer overhandigd. Als u met ontslag gaat, levert u de sleutel uiterlijk om 09.30 uur op de dag van uw ontslag in bij het team of de receptie, afhankelijk van uw locatie. Bij het kwijtraken of niet inleveren van de sleutel kunnen kosten in rekening worden gebracht.

Mag mijn bezoek altijd langskomen?

Uw bezoek is van harte welkom! Informeer op uw locatie/afdeling wat de bezoektijden zijn. Uw bezoek dient wel rekening te houden met uw therapie- en rusttijden, deze gaan altijd voor. Verder leert de ervaring dat het op bepaalde momenten van de dag, met name in de ochtend, drukker is met dagelijkse therapie-activiteiten en zorg. Wij vragen u hier met uw bezoek en telefoongesprekken rekening mee te houden.

Wij verzoeken uw bezoek onze huis- en omgangsregels zie: 'Hoe wij met elkaar omgaan' te respecteren.

Mogen mijn naasten eten of drinken meenemen?

Tijdens uw verblijf krijgt u eten en drinken dat bijdraagt aan een voorspoedig herstel. Voor de verstrekking van eten en drinken gelden strenge eisen en regels rond hygiëne en voedselveiligheid. Deze eisen en regels liggen wettelijk vast en zijn er om te voorkomen dat u ziek wordt van het eten. Indien u graag eigen meegenomen eten wilt nuttigen dan adviseren wij u om goed te letten op de bereiding en het bewaaradvies.

U heeft een dieet of slikstoornis

Dan geldt het advies wat door uw behandelaar is opgesteld. Het kan zijn dat u het meegebrachte eten of drinken beter niet kan nuttigen. Overleg daarom altijd met de verpleegkundige van uw afdeling.

Mag er gerookt worden?

Roken is slecht voor uw gezondheid en voor uw herstel. Ook is roken verboden in openbare instellingen zoals Laurens.

Roken is alleen toegestaan op de daarvoor aangewezen plekken buiten de locatie. Dit geldt ook voor e-sigaretten.

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 zuurstofsysteem) verboden is mede in verband met uw veiligheid, en de veiligheid voor onze overige klanten en medewerkers. Overtreding van deze regel is een reden om de zorgleveringsovereenkomst met u te beëindigen. Zie artikel 7 van de Algemene Voorwaarden: Wanneer kunnen wij de zorgleveringsovereenkomst opzeggen.

Mag er alcohol of drugs gebruikt worden?

Gebruik van alcohol is in principe toegestaan, mits voorafgaand aan uw behandeling geen andere afspraken zijn gemaakt en het uw revalidatie of herstel niet belemmert. 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 behandelplan 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 regels kan een reden zijn om de zorgleveringsovereenkomst met u te beëindigen.

Wat doe ik als ik betrokkene of getuige ben van een incident?

Bent u betrokkene of getuige van een incident in de zorgverlening, dan kunt u dit melden bij uw zorgcoördinator of teamleider van de afdeling.

Hoe gaan we met elkaar om?

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

Wij gaan daarom op een respectvolle en integere manier met elkaar om en houden rekening met elkaar:

- 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 klanten, vrijwilligers, medewerkers en Laurens accepteren we niet.
- Binnen Laurens wordt diefstal niet getolereerd.

Verder hebben wij respect voor ieders levensbeschouwing, waarden en normen:

- Discriminatie, in woorden of daden, accepteren wij niet.

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

Klanten die een ziekte hebben waarvan grensoverschrijdend gedrag mede het gevolg kan zijn, hebben een passend zorg- en behandelplan 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 klant 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 klant leiden tot het in gang zetten van de zorgweigeringsprocedure. Zie artikel 7 van de Algemene Module: Wanneer kunnen wij de zorgleveringsovereenkomst opzeggen.

Wat kunt u doen?

Als u, als klant of naaste, in aanraking komt met ongewenst gedrag, in welke vorm dan ook, dan kunt u dit melden bij een verzorgende of verpleegkundige van het zorgteam en/of de teamleider. Er is tevens de mogelijkheid om dit vertrouwelijk te bespreken met één van de medewerkers of de cliëntvertrouwenspersoon.

De cliëntvertrouwenspersoon is tevens aandachtsfunctionaris ouderenmishandeling, huiselijk geweld en kindermishandeling en is ook aanspreekpunt bij signalen van geweld en/of grensoverschrijdend gedrag. Bij de zorgcoördinator kunt u de contactgegevens opvragen van de cliëntvertrouwenspersoon of kijk op onze website.

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

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

Als u voor privégebruik geluidsopnamen wilt maken van een gesprek met een van onze medewerkers, dan dient u dit te melden voor het gesprek. Het is niet toegestaan dat u of uw bezoek zonder onze toestemming geluidsopnamen van een gesprek met een van onze medewerkers openbaar maakt.

Hoe gaat Laurens om met beeldmateriaal voor voorlichting en promotionele uitingen?

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.

Wat doen vrijwilligers?

Binnen Laurens zijn ook veel vrijwilligers actief, bijvoorbeeld in de rol van gastvrouw of gastheer. Zij helpen en ondersteunen bij tal van activiteiten. Vrijwilligers zijn zowel voor u als voor ons van onschatbare waarde. Dankzij vrijwilligers kan Laurens u een breder en gevarieerder pakket aan diensten en activiteiten aanbieden.

Kent u mensen die vrijwilligerswerk willen doen? Zij zijn van harte welkom, zij kunnen zich melden bij de teamleider.

5. 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 (medische) noodsituaties genoteerd kan worden. Ook wordt de eerste contactpersoon, met uw goedkeuring, betrokken bij o.a. de voortgangsgesprekken. Wij verzoeken u vriendelijk 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. Het is ook mogelijk om uw belangen te laten behartigen door iemand anders. In dat geval is er een aantal juridische constructies, bijvoorbeeld een door de rechter aangewezen mentor of curator, een door u zelf schriftelijk benoemde gemachtigde of een van uw familieleden (bijvoorbeeld partner of kinderen). In alle gevallen maken wij hierover met u afspraken. Deze afspraken nemen we tevens op in het behandelplan.

Kijk op de website van de rijksoverheid, voor meer informatie over wettelijke vertegenwoordiging bij langdurige zorg en ondersteuning.

6. Inspraak en medezeggenschap

Wat doet het klantenpanel?

Het klantenpanel vertegenwoordigt de gemeenschappelijke belangen van de klanten van Laurens in revalidatie- en herstel locaties. Het klantenpanel dient tevens als klankbord en heeft als doel de kwaliteit van zorg, behandeling en diensten zo goed mogelijk te waarborgen en waar nodig te verbeteren. In de communicatie staat het klantenpanel voor de dialoog, waarbij waarden als eerlijkheid, openheid en constructief overleg hoog in het vaandel staan.

Het klantenpanel richt zich op zaken die alle klanten en de gemeenschappelijke belangen aangaan en houden zich niet met individuele klachten van klanten bezig. Voor individuele klachten kan men zich richten tot een teamleider of een cliëntvertrouwenspersoon. Meer informatie over de cliëntvertrouwenspersoon, zie: Klachten.

Wilt u deelnemen aan het klantenpanel, dan horen wij graag van u!

Wat doet de centrale cliëntenraad?

Omdat bij Laurens meerdere locaties tot dezelfde organisatie behoren, is er een centrale cliëntenraad (CCR) gevormd. De CCR behartigt de gemeenschappelijke belangen van de klanten van Laurens, binnen het kader van de doelstellingen van de overkoepelende organisatie.

Een afvaardiging van de CCR sluit aan bij het klantenpanel of onderhoudt contacten met de klanten van de revalidatie- en herstellocaties.

De leden van de Cliëntenraad overleggen regelmatig met de directie of locatiemanager, denken actief mee en geven gevraagd en ongevraagd advies over allerlei zaken die betrekking hebben op de organisatie, zorg en activiteiten. De kerntaak van de Cliëntenraad is het leveren van een bijdrage aan en het toetsen van het beleid van Laurens en de locaties, zodat Laurens u de beste zorg- en dienstverlening kan bieden. Voor meer informatie over de cliëntenraad vindt u op onze website: laurens.nl/clientenraad.

7. Klachten en complimenten

Waarom wordt er een klantenenquête gehouden?

We willen onze zorg en behandeling continu verbeteren. Daarom vragen we u bij ontslag om uw ervaringen met onze zorg, door middel van een enquête. Uw feedback helpt ons om de zorg en behandeling waar nodig te verbeteren. We stellen uw mening zeer op prijs.

Niet tevreden?

Uw vragen, wensen en mogelijkheden 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, maar ook uw familie en naasten of uw vertegenwoordiger kunnen voor of namens u, een klacht indienen.

Vertel het ons

Een goede manier om uw klacht of opmerking kenbaar te maken, is om in gesprek te gaan met de betrokken medewerker, zorgcoördinator, teamleider of locatiemanager. Door een gesprek te voeren komt u vaak samen tot een oplossing en worden problemen in de toekomst voorkomen. Als een gesprek met de betrokken medewerker en/of teamleider 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.

Heeft u behoefte aan ondersteuning en bemiddeling?

Dan kunt u een beroep doen op bijstand van een zogenoemde cliëntvertrouwenspersoon. Zij bieden een luisterend oor en kunnen u helpen bij het kenbaar maken van uw onvrede of klacht. De cliëntvertrouwenspersonen van Laurens zijn onpartijdig en onafhankelijk, en niet gebonden aan teams en/of locaties. U heeft zelf de keuze om een gesprek met een cliëntvertrouwenspersoon op een Laurens locatie te laten plaatsvinden, of bijvoorbeeld bij u thuis.

De cliëntvertrouwenspersonen van Laurens kunnen eventueel in de rol van (onpartijdige) klachtenfunctionaris 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 cliëntvertrouwenspersoon verwachten?

- Een luisterend oor en persoonlijke ondersteuning;
- Raad en advies over aanpak, vervolgstappen en goede afhandeling;
- Begeleiding van gesprekken tussen de betrokken partijen;
- Bemiddeling, indien gewenst als onpartijdig klachtenfunctionaris, volgens de Wet kwaliteit klachten geschillen gezondheidszorg (Wkkgg);
- Doorverwijzing naar een externe cliëntvertrouwenspersoon Wet Zorg en Dwang. Wilt u contact met een cliëntvertrouwenspersoon?
- Dan kunt u bellen naar ons klantcontactcentrum Laurens Entree: 010 33 23 000. Zij brengen u graag in contact met de juiste cliëntvertrouwenspersoon;
- Of kijk op onze website: laurens.nl/clientvertrouwenspersonen
- Of informeer bij de receptie van uw locatie naar de betreffende cliëntvertrouwenspersoon;
- Op elke locatie treft u op centrale plekken posters met een foto, naam en contactgegevens van de betreffende cliëntvertrouwenspersoon.

Uw onvrede of klacht melden?

Onvrede of klachten kunt u ook digitaal of op papier melden. U kunt het online klachtenformulier op deze website invullen. Of u kunt een klachtenformulier aanvragen op uw locatie, bij uw zorgcoördinator of een cliëntvertrouwenspersoon. Een andere mogelijkheid is een brief sturen aan de locatie- of gebiedsmanager, 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.

Waarom naar de Klachtencommissie Rijnmond?

Heeft u contact gehad met bijvoorbeeld een medewerker van Laurens en/of de cliëntvertrouwenspersoon? Maar komt u er toch niet uit met ons? Dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de Klachtencommissie Rijnmond. Dit is een onafhankelijke instantie die een oordeel uitspreekt over uw klacht. Meer informatie over de klachtencommissie Rijnmond kunt u vinden op de website: klachtencommissierijnmond.nl.

Wat doet de Geschillencommissie Zorg?

Bent u het niet eens met de uitspraak van de instelling of de Klachtencommissie Rijnmond? 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: degeschillencommissiezorg.nl.

Heeft u klachten of onvrede over de uitvoering van de Wet Zorg en Dwang?

Dan kunt u een beroep doen op ondersteuning van een externe cliëntvertrouwenspersoon, zoals geregeld in de Wet zorg en dwang (Wzd). Deze externe 'cliëntvertrouwenspersoon Wzd' is niet in dienst van Laurens en staat u en/of uw vertegenwoordigers graag bij in geval van vragen of klachten over onvrijwillige zorg, met gedwongen opname en verblijf.

De cliëntvertrouwenspersonen van Laurens kunnen u indien gewenst in contact brengen met een externe 'cliëntvertrouwenspersoon Wzd'. Of kijk voor de contactgegevens van de externe cliëntvertrouwenspersoon Wzd voor uw regio op onze website.

Klachten in het kader van de Wdz worden behandeld en beoordeeld door de externe Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (<https://www.kcoz.nl/>).

Wilt u meer weten?

De wijze waarop wij omgaan met klachten staat beschreven in onze klachtenregeling. U vindt deze op onze website. Wilt u liever een papieren versie van het klachtenreglement ontvangen, dan kunt u hierover contact opnemen met uw locatie, uw thuiszorgteam of cliëntvertrouwenspersoon.

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

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

Tevreden en wilt u een compliment geven?

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

ZorgkaartNederland is de grootste ervaringsite 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. ZorgkaartNederland is een website van Patiëntenfederatie Nederland.

Mag ik fooien of geschenken geven?

Het is onze medewerkers niet toegestaan geschenken aan te nemen. Wilt u uw dankbaarheid laten blijken? Laat u zich door uw zorgcoördinator informeren over de mogelijkheden.

8. 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 cliëntvertrouwenspersoon (CVP) benaderen. De CVP is tevens aandachtsfunctionaris ouderenmishandeling (AFOM), huiselijk geweld en kindermishandeling. De contactgegevens vindt u op onze website: laurens.nl/clientvertrouwenspersonen.

Ook kan een familielid, vriend(in) en/of vertegenwoordiger voor u contact opnemen met de CVP. Laurens heeft een protocol voor het omgaan met de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling vanuit de overheid, hieronder wordt 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 receptie of de verpleging.

Afhankelijk van de situatie en/of de behoefte van de klant, kunnen diverse innovatieve technologieën worden ingezet ter bevordering van de veiligheid van de klant; hierbij kunt u bijvoorbeeld denken aan bewegingssensoren. Desondanks kan het gebeuren dat er onveilige situaties ontstaan. We vragen u om zelf een actieve rol te spelen waar het om veiligheid gaat:

1. geef ons alle informatie die van belang kan zijn over uw gezondheid (bijvoorbeeld een allergie),
2. vraag door als u iets niet begrijpt,
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, klanten en bezoekers te beveiligen. Het gaat om camera's welke:

1. De gebouwen bewaken.
2. Klanten en medewerkers beschermen.
3. 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.



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.

0322



Wilt u meer informatie?

Bel ons op **010 33 23 000**

www.laurens.nl

Volg ons op

