



**Welkom
bij Laurens**



**Praktische
informatie**

Thuiszorg

Wat kunnen wij voor u betekenen?

Inhoud

1. Welkom bij Laurens	3
2. Uw thuiszorgteam	4
3. Bereikbaarheid	4
4. Aanvang zorg	5
5. Zorg en ondersteuning	6
6. Algemene afspraken	9
7. Kosten en eigen bijdrage	11
8. Uw wensen, rechten en mogelijkheden	12
9. Beëindiging van zorg en ondersteuning	17

1. Welkom bij Laurens

Fijn dat u voor ons heeft gekozen. Wij bieden u thuis de zorg en (gespecialiseerde) verpleging die u nodig heeft om zelfstandig te kunnen blijven wonen. Onze zorgverlening kan variëren van een lichte zorgvraag tot intensieve zorg in de laatste levensfase. Onze zorg en (gespecialiseerde) verpleging biedt u ondersteuning waar u dat nodig hebt en helpt u bij het opbouwen van uw zelfredzaamheid. Wij werken hierbij samen met uw mantelzorg, de mensen om u heen en andere zorgverleners zoals uw huisarts, specialist of behandelaar.

1.1 Even voorstellen

Laurens is de grootste zorgorganisatie in Rotterdam en omstreken. Een professionele zorgorganisatie met een kleinschalige aanpak, dicht bij u in de buurt waar u woont. We bieden zorg- en dienstverlening die met u meegroeit, in elke situatie en in iedere levensfase.

Wilt u meer weten over Laurens? Kijk dan op onze website: www.laurens.nl, of laat u informeren door uw wijkverpleegkundige of zorgcoördinator over onze mogelijkheden.

1.2 Wat vindt u in uw cliëntmap?

Contactgegevens en bereikbaarheid

Op de eerste pagina van deze map vindt u de contactgegevens van uw zorgcoördinator, wijkverpleegkundige en uw zorgteam. Zo kunt u hen snel bereiken als dat nodig is.

Informatiegids

We begrijpen dat er mogelijk veel op u af komt als u zorg nodig heeft. In de informatiegids vindt u de antwoorden op de meest gestelde vragen, en andere praktische informatie over onze zorgverlening.

Voor uitgebreide informatie over uw zorg verwijzen wij naar uw digitale zorgdossier, genaamd Carenzorgt. Verderop in deze informatie leest u hier meer over.

Mocht u uw zorgplan op papier willen ontvangen, dan kunt u dit vragen aan uw zorgcoördinator.

Leveringsvoorwaarden

Vanaf het moment dat u zorg van ons ontvangt, is, op grond van de Wet Geneeskundige Behandelovereenkomst, sprake van een zorgovereenkomst tussen u en Laurens.

U hoeft voor deze overeenkomst geen handtekening te zetten.

Onderdeel van deze overeenkomst zijn onze leveringsvoorwaarden, met afspraken over onze diensten. De leveringsvoorwaarden zijn onderverdeeld in een algemene en bijzondere (aanvullende) module. U vindt de modules verderop in deze map. Ook kunt u ze digitaal bekijken op onze website. Met het ontvangen van onze zorg gaat u akkoord met deze voorwaarden.

Als u vragen heeft over de zorgovereenkomst of leveringsvoorwaarden, kunt u die stellen tijdens uw intakegesprek of aangeven bij uw contactpersoon van Laurens. Bij wijzigingen in onze leveringsvoorwaarden wordt u door ons op de hoogte gesteld.

2. Uw thuiszorgteam

2.1. De wijkverpleegkundige

De wijkverpleegkundige coördineert de (medische) zorg die u van ons ontvangt en stuurt het zorgteam dat bij u thuis komt, aan.

De wijkverpleegkundige bespreekt met u welke hulpmiddelen, zorg en ondersteuning u nodig heeft en stelt voor de persoonlijke verzorging en verpleging thuis een indicatie vast. De wijkverpleegkundige stelt uw zorgplan op. Als later blijkt dat u meer of minder zorg of ondersteuning nodig heeft, kan de wijkverpleegkundige dat voor u regelen.

2.2 De zorgcoördinator

Naast het team van medewerkers krijgt u een zorgcoördinator toegewezen. Uw zorgcoördinator is uw eerste aanspreekpunt met wie u uw wensen bespreekt en bij wie u terecht kunt met al uw vragen. Belangrijke afspraken worden vastgelegd in uw digitale zorgdossier.

Ook algemene zaken rond leven, wonen en zorg kunt u met uw zorgcoördinator bespreken. De zorgcoördinator bespreekt regelmatig met u of alles naar wens verloopt. De naam van uw zorgcoördinator en de wijze waarop u hem/haar kunt bereiken, vindt u op het voorblad van deze map.

2.3 De zorgmedewerkers

Wij werken met kleine teams. Wij streven ernaar dat u zoveel mogelijk wordt verzorgd door dezelfde zorgmedewerkers. Zo leren we elkaar kennen en kunnen we beter en directer op uw behoeften inspelen. U kunt erop vertrouwen dat u in goede handen bent.

2.4 De specialisten

Binnen Laurens werken casemanagers dementie en gespecialiseerde verpleegkundigen voor het bieden van wondzorg, oncologische zorg, zorg bij hartfalen, CVA-nazorg en palliatieve zorg. In overleg met u en eventueel uw behandelend (huis)arts schakelen wij indien nodig hulp in van deze gespecialiseerde verpleegkundigen, casemanagers, fysiotherapeuten, ergotherapeuten, diëtisten, artsen of andere behandelend professionals.

3. Bereikbaarheid

U kunt uw zorgteam bellen voor algemene vragen of om iets door te geven.

De adres- en contactgegevens treft u aan op het voorblad in deze map. Een zorgmedewerker is niet altijd in de gelegenheid om de telefoon op te pakken of u lang te woord te staan. Bijvoorbeeld als hij/zij een andere klant aan het helpen is. Bel daarom alleen als uw vraag dringend is en niet kan wachten tot een volgend contactmoment. Een e-mail sturen kan natuurlijk ook.

Voor dringende hulpvragen, die niet kunnen wachten totdat een medewerker uit uw zorgteam weer aanwezig is, belt u eerst met het zorgteam. Indien het team niet bereikbaar is voor uw acute zorgvraag, kunt u contact opnemen met Laurens Entree via telefoonnummer 010 33 23 000.

Let wel: bij een noodsituatie belt u altijd met het alarmnummer 112.

4. Aanvang zorg

Uw zorgbehoefte bepaalt wanneer de zorg wordt gestart na de aanvraag. Om de zorg vergoed te krijgen, heeft u een indicatie nodig. Heeft u nog geen indicatie voor persoonlijke verzorging en/of verpleging dan wordt deze indicatie binnen 5 dagen na aanvang van de zorg gesteld door de wijkverpleegkundige.

Om de beschikbare zorg, verpleging en ondersteuning zo goed mogelijk te kunnen inzetten voor al onze klanten, is onze zorg een aanvulling op wat u nog zelf kunt. Of eventueel weer zelf kunt door de inzet van hulpmiddelen, zoals een automatische medicijndispenser. Daarnaast kijken wij naar wat uw mantelzorg, familie of vrienden voor u kunnen doen. Wellicht heeft u in uw omgeving mensen die u ondersteunen en dat ook graag blijven doen. Samen met u, uw mantelzorg en de mensen in uw sociale netwerk bekijken we op welke manier we u gezamenlijk zo goed mogelijke zorg en ondersteuning kunnen geven.

Wij maken hier dan ook afspraken over met u en uw mantelzorger(s). Uiteraard zullen wij uw mantelzorger, familie en vrienden hierbij ondersteunen als dat nodig is.

Na het gesprek legt de wijkverpleegkundige uw zorgbehoefte vast in een indicatie. Met deze indicatie krijgt u toegang tot de zorg en wordt de zorg aan Laurens betaald. U ontvangt van ons een zorgleveringsovereenkomst, de algemene voorwaarden en een aantal bijlagen. Hierin zijn de rechten en plichten van u en van Laurens vastgelegd. Met het accepteren van de zorg stemt u in met onze algemene voorwaarden waaronder de zorg wordt geleverd. Deze voorwaarden zijn u overhandigd bij aanvang van de zorg en terug te vinden op onze website, op de pagina Praktische Informatie.

4.1 Legitimatie

Om de kosten voor uw zorg of ondersteuning vergoed te krijgen bij de betrokken financiers, moet u zich legitimeren met een geldig identiteitsbewijs. De wijkverpleegkundige controleert met uw verzekeringspas en uw identiteitsbewijs of u degene bent die bij het Burgerservice-nummer (BSN) hoort. Het soort en het nummer van uw identiteitsbewijs wordt vastgelegd in de administratie.

4.2 Arbo-normen

Werken in de thuiszorg kan voor onze medewerkers een zware lichamelijke belasting vormen. Om ervoor te zorgen dat de zorg onder de juiste arbeidsomstandigheden geleverd kan worden, zijn richtlijnen en criteria opgesteld vanuit de Arbo-wetgeving. Tijdens het intakegesprek zal de wijkverpleegkundige een checklist met u doornemen, om de Arbo vereisten te toetsen. Deze checklist zal ook tijdens de jaarlijkse evaluatie en bij verandering van zorg samen met u ingevuld worden. Het invullen van de checklist geeft inzicht of er aanvullende

maatregelen nodig zijn. Denkt u hierbij aan een bepaalde bedhoogte, zodat het risico op rugklachten bij de medewerker zo gering mogelijk is. Of het aanschaffen van hulpmiddelen, handschoenen en een zeepompje en keukenrol, zodat onze medewerkers hun handen hygiënisch kunnen wassen. Aanpassingen in de inrichting van de woning en/of woning-aanpassingen worden soms ook besproken.

Wanneer de noodzakelijke voorwaarden en hulpmiddelen niet aanwezig zijn, dan kan Laurens in het uiterste geval besluiten de daarbij behorende taken niet uit te voeren. De Arbo-richtlijnen en vereisten zijn een voorwaarde om u op een professionele, verantwoorde wijze zorg te leveren. Zie ook artikel 1 'Afspraken' van de algemene voorwaarden.

4.3 Eerste contactpersoon

Wij maken met u concrete afspraken over welke persoon, uit uw familie of omgeving, als eerste contactpersoon voor het zorgteam op kan treden. Deze persoon wordt gebeld als er iets met u aan de hand is. Bijvoorbeeld wanneer de zorgmedewerker voor een gesloten deur staat, terwijl u de zorg niet heeft afgezegd. De eerste contactpersoon informeert uw overige familie over de zorg en uw situatie, ook in noodsituaties. De contactgegevens van deze persoon leggen wij vast in uw digitale zorgdossier, samen met het zorgplan en een kopie van uw zorgleveringsovereenkomst. Als deze contactgegevens wijzigen, verzoeken wij u dit aan ons door te geven. Bel of mail het zorgteam hiervoor.

Als er in uw situatie sprake is van een wettelijke vertegenwoordiger (mentor, curator, bewindvoerder of een schriftelijk gemachtigde) is dit van invloed bij het aanwijzen van een eerste contactpersoon. Wij zullen dit met u bespreken en vastleggen in uw digitale zorgdossier.

5. Zorg en ondersteuning

U ontvangt van Laurens de zorg en ondersteuning die aansluit bij uw zorg- en ondersteuningsvraag en is vastgelegd in de indicatie. Dit kan variëren van een lichte zorgvraag tot intensieve zorg in de laatste levensfase. De afspraken over de zorg en/of ondersteuning die u samen met de wijkverpleegkundige maakt, worden opgenomen in een zorgplan. Het zorgplan wordt regelmatig samen met u geëvalueerd en aangepast wanneer nodig.

5.1 Zorgplan

Om zorg van goede en verantwoorde kwaliteit te leveren, werkt Laurens Thuiszorg met een zorgplan. U bespreekt samen met de wijkverpleegkundige de zorg en ondersteuning die noodzakelijk is. De afspraken leggen wij vast in het zorgplan, welke door u ondertekend wordt. Ook worden gegevens van uw eerste contactpersoon, de gemaakte afspraken en rapportages over de zorg en ondersteuning in het digitale zorgdossier vastgelegd.

Tijdens het opstellen van het zorgplan ontvangen wij graag de naam en het adres van uw huisarts, apotheek, eventueel geestelijk verzorger of uw maatschappelijk werker en andere zorgverleners en zorgorganisaties waarmee u contact heeft. Zo kunnen onze medewerkers hun werkzaamheden voor u waar nodig beter afstemmen op die van andere deskundigen die u bijstaan.

5.2 Zorgplanbespreking

Minimaal een keer per half jaar heeft u een zorgplanbespreking, of evaluatiegesprek, met uw zorgcoördinator. Vindt u dat gemaakte afspraken goed verlopen? Past uw eerder vastgestelde indicatie nog bij uw situatie? Wat vindt u van de zorg en ondersteuning van LaurensThuiszorg? Al deze zaken en meer kunt u bespreken tijdens de zorgplanbespreking.

Mocht uw situatie daartoe aanleiding geven, dan maken we eerder met u een afspraak. Wilt u zelf graag eerder een afspraak voor een evaluatiegesprek, neem dan contact op met uw zorgcoördinator. De contactgegevens vindt u op het voorblad in deze map.

5.3 Digitaal zorgdossier

Om alle gegevens over uw zorg goed vast te leggen, werkt Laurens met een digitaal zorgdossier. Dit systeem ondersteunt zorgmedewerkers bij een goede verslaglegging van de zorgverlening en de registratie. Bij het vastleggen van uw gegevens over de zorg maken zij gebruik van hun mobiele telefoon of een laptop op het moment dat zij de zorg bij u verlenen.

Zelf uw digitale zorgdossier inzien?

Dit kan via Carenzorgt. U heeft daar inzage in uw zorgplan en de rapportage van elk huisbezoek. Ook is het mogelijk om een van uw naasten toegang te geven tot uw digitale zorgdossier of mee te laten kijken. Dit kunt u zelf bepalen.

U ontvangt bij aanvang van de zorg een inlogcode van de wijkverpleegkundige. Uw digitale zorgdossier Caren activeert u door op www.carenzorgt.nl de code in te voeren. U kunt dit zelf doen of uw code geven aan een familielid of kennis die u bij het inloggen helpt. Pas dan wordt Caren geactiveerd. Als u niets doet, wordt Caren niet geactiveerd en wordt er geen informatie gedeeld.

5.4 Toegang en sleutelbeheer

Om u de zorg en ondersteuning te verlenen, hebben de zorgmedewerkers toegang nodig tot uw woning en het gebouw waarin deze zich bevindt. Wij gaan ervan uit dat u of uw naasten zelf de deur openen. Wanneer u hiertoe niet in staat bent, dan maken wij afspraken over de wijze waarop de zorgmedewerker toegang tot de woning kan krijgen.

Mocht er afgesproken worden dat u de benodigde sleutel(s) aan Laurens overhandigt, stellen we hiervoor een sleutelverklaring op in tweevoud. De sleutelverklaring wordt door u en een medewerker van Laurens ondertekend. Eén ondertekende verklaring is bestemd voor u en kunt u bewaren in deze map. De andere is bestemd voor Laurens. Zodra u onze hulp niet meer nodig heeft, krijgt u de sleutels weer terug en wordt de sleutelverklaring ontbonden.

5.5 Medicatiebeleid

U bent zelf verantwoordelijk voor het beheer en de inname van de aan u voorgeschreven medicijnen. Mocht u niet (meer) in staat zijn om uw medicijnen zelf te beheren, waardoor ondersteuning noodzakelijk is, bespreekt u dit dan met uw zorgcoördinator.

Is er medicatiezorg opgenomen in uw indicatie, dan kijkt de wijkverpleegkundige op welke wijze uw zelfredzaamheid zoveel mogelijk gewaarborgd blijft. Dit kan bijvoorbeeld

door het inzetten van de automatische medicijndispenser. Met behulp van deze medicijndispenser beheert u, samen met onze monitoring op afstand, uw medicatie. U beheert uw medicatie op een veilige manier, maar u bent hiervoor niet afhankelijk van ons.

De wijkverpleegkundige kan vanuit professionele afweging alsnog de keuze maken om op andere wijze medicatiezorg te geven.

De medicatie wordt door uw eigen apotheek uit uw buurt geleverd. Het is wettelijk gezien niet toegestaan dat een medewerker van Laurens uw medicijnen bestelt of ophaalt bij de apotheek, of bewaart op het kantoor van Laurens. Meer informatie over het medicatiebeleid van Laurens kunt u opvragen bij uw zorgcoördinator.

5.6 Omgaan met onvrijwillige zorg

Respect voor elkaars vrijheid is binnen Laurens een leidend uitgangspunt. Wij gaan hier heel zorgvuldig mee om. Laurens ziet het als haar missie om de klant waar nodig te steunen in het blijven voeren van eigen regie en het maken van eigen keuzes. Laurens zal in de thuiszorg dan ook in geen enkele situatie onvrijwillige zorg toepassen. Er mag alleen zorg verleend worden waar u als cliënt mee instemt. De instemming van alleen familie/vertegenwoordiger is nadrukkelijk niet voldoende. Het kan zijn dat u zelf instemt met bijvoorbeeld het afsluiten van de woningdeur, het gebruik van beddekken of het beheren van medicatie in een medicijnkluis. In dit geval dienen deze afspraken altijd in overleg met u worden vastgelegd in uw zorgplan. Waarna deze door u ondertekend dient te worden.

5.7 Veranderingen in uw zorg- en ondersteuningsvraag

In de loop van de tijd kan uw behoefte aan zorg, begeleiding of behandeling veranderen. De benodigde zorg zal dan opnieuw worden vastgesteld. U kunt hiervoor contact opnemen met uw zorgcoördinator. De zorgcoördinator bespreekt samen met u wat de veranderingen zijn en schakelt zo nodig de wijkverpleegkundige in voor het opnieuw stellen van een indicatie voor verzorging of verpleging. Heeft u een andere vorm van zorg of ondersteuning nodig?

Hieronder leest u waar u moet zijn voor een indicatie of beschikking;

- **ondersteuning thuis** (persoonlijke begeleiding, huishoudelijke ondersteuning en dagbesteding) valt onder de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). In een persoonlijk gesprek kijkt de Wmo-adviseur van de gemeente samen met u naar wat u zelf nog kan, waar uw omgeving kan helpen, en waar ondersteuning nodig is.
- **verpleging of verzorging thuis** kan onder de Zorgverzekeringswet (Zvw) of onder de Wet langdurige zorg (Wlz) vallen. De wijkverpleegkundige bespreekt met u wat u zelf kunt en welke verpleging en verzorging nodig is. Zij stelt op basis van haar bevindingen een indicatie voor verpleging of verzorging uit de Zorgverzekeringswet. Blijkt dat de zorg die u nodig heeft onder de Wet langdurige zorg valt dan moet er een (her)indicatie worden aangevraagd bij het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). De wijkverpleegkundige kan u vertellen hoe dit in zijn werk gaat.
- U kunt een beroep doen op **dagbesteding** op basis van een indicatie vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz) of een beschikking vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

Uw **zorgcoördinator** kan u informeren over waar u moet zijn of wat u kunt doen als u het niet eens bent met de inhoud van uw indicatie of beschikking.

5.8 Welke diensten biedt Laurens Thuiszorg nog meer?

Huishoudelijke verzorging

Laurens biedt huishoudelijke verzorging en werkt in een aantal regio's samen met andere partners om u te helpen bij de verzorging van uw huishouden. Als het huishouden op een bepaald moment (te) zwaar voor u wordt, dan kunt u een aanvraag doen voor huishoudelijke verzorging bij uw gemeente.

Persoonsalarmering

Heeft u behoefte aan een stukje extra veiligheid als het gaat om uw gezondheid? Dan is de persoonsalarmering een ideale uitkomst voor u. In noodgevallen, bijvoorbeeld als u onwel wordt of valt, staat u dag en nacht met één druk op de knop in directe verbinding met een meldkamer. Een medewerker van de centrale stelt u enkele korte vragen en beoordeelt de situatie. Indien nodig komt er snel professionele hulp. Niet alleen een rustig idee voor u, maar ook voor uw mantelzorger(s)! Kijk voor meer informatie op de website www.laurens.nl/persoonsalarmering of bel naar telefoonnummer 010 33 28 080.

De BuurtPas

Laurens BuurtPas helpt u op sociaal, praktisch en huishoudelijk gebied. Maar ook voor persoonlijke aandacht en gezelligheid kunt u bij de BuurtPas terecht. Daarnaast kunnen wij mantelzorgers ondersteunen.

De BuurtPas biedt hulp en zorg om zelfstandig te kunnen blijven wonen. En ontvangt u aantrekkelijke kortingen op diensten aan huis zoals de klussendienst, opticien, pedicure, kapper en maaltijdservice van onze uitstekende en betrouwbare partners. Met onze collectieve zorgverzekering bespaart u al snel honderd euro per persoon per jaar. Of kom in contact met andere BuurtPasleden tijdens één van onze gezellige uitjes of handige cursussen.

De BuurtPas kost u slechts € 19,75 per jaar en is geldig voor alle inwoners op één adres. Neem contact op via telefoonnummer 010 332 30 00 of vul het inschrijfformulier achter deze informatiegids in. Kijk eens op www.buurtpas.nl voor een compleet overzicht van alle diensten en producten.

6. Algemene afspraken

Om u goede zorg en dienstverlening te geven, hanteert Laurens, naast de met u persoonlijk gemaakte afspraken, een paar algemene afspraken.

6.1 Verhinderung van uw kant

Om u thuiszorg te kunnen leveren, is het belangrijk dat u op de afgesproken tijd thuis bent. Het kan natuurlijk voorkomen dat u verhinderd bent. In dat geval dient u uw afspraak

zo spoedig mogelijk (minimaal 24 uur van te voren) af te zeggen bij uw zorgteam op teamtelefoon. De contactgegevens vindt u op het voorblad in deze map.

In het belang van uw veiligheid maakt Laurens gebruik van een zogenaamd "Gesloten deurbeleid". Dit betekent dat als een medewerker op de afgesproken tijd voor een dichte deur staat en er wordt niet opengedaan én aangenomen mag worden dat u thuis bent, dan zal de medewerker het "gesloten deurbeleid" moeten volgen. De medewerker zal acties ondernemen om te achterhalen of u daadwerkelijk niet thuis bent of dat er mogelijk sprake is van een ernstige situatie. In dat geval worden de hulpdiensten ingeschakeld. Dit kan kosten met zich meebrengen.

Wanneer u niet van te voren heeft afgezegd, kunnen wij de onnodig gemaakte kosten bij u in rekening brengen en/of zijn de kosten voor een eventuele schade voor u. Zie ook artikel 2 'Zorgplan' van de algemene voorwaarden.

6.2 Verhinderen van onze kant

Bij plotselinge uitval van uw thuiszorgmedewerker, bijvoorbeeld door ziekte, zet Laurens een vervangende medewerker voor u in. Het kan voorkomen dat u dan tijdelijk minder hulp krijgt of dat er hulp wordt gegeven op andere dan de voor u gebruikelijke tijdstippen of dag(en). U wordt hierover zo snel en goed mogelijk geïnformeerd. Samen met u wordt dan naar de best passende oplossing gezocht. Wij doen ons uiterste best dat u hiervan zo min mogelijk ongemak van heeft.

6.3 Vakantieperiode

In de zomermaanden gaan veel mensen met vakantie. Dat geldt ook voor de medewerkers van Laurens Thuiszorg. Ons uitgangspunt is dat de meest urgente hulp met voorrang wordt gegeven. Dit kan betekenen dat u in de vakantieperiode eventueel tijdelijk minder hulp krijgt of dat u hulp krijgt op andere tijdstippen dan u gewend bent. Wisseling van medewerker is dan niet altijd te vermijden. Wij informeren u hier tijdig over. Om in deze periode een goede voortgang van de zorg en ondersteuning te kunnen garanderen, vragen wij uw medewerking.

Gaat u zelf op vakantie? Geef dit dan tijdig door aan uw zorgcoördinator.

6.4 Roken

Sinds januari 2004 is de gewijzigde Tabakswet van kracht, die stelt dat medewerkers recht hebben op een rookvrije werkplek. Voor de medewerkers van Laurens Thuiszorg is deze werkplek meestal bij de klant thuis. Wij vragen u dan ook vriendelijk niet te roken tijdens de aanwezigheid van onze medewerkers.

6.5 Fooien en geschenken

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

6.6 Hoe gaan we met elkaar om?

Voor iedereen die bij Laurens betrokken is, willen we een veilige en prettige woon- 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 misbruik van drugs en alcohol is verboden.
- Het vernielen van eigendommen van klanten, vrijwilligers, medewerkers en Laurens accepteren we niet.
- Bij 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?

Alle bewoners en klanten die een ziekte hebben waarvan grensoverschrijdend gedrag mede het gevolg kan zijn, hebben een passend behandelplan waardoor het risico hierop zo minimaal mogelijk is. In alle overige situaties spreken wij elkaar hierop aan en verwijzen we naar deze omgangsregels. Bij herhaaldelijk overtreden of een ernstige overtreding kan er een schriftelijke waarschuwing worden gegeven 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.

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. Er is tevens de mogelijkheid om dit vertrouwelijk te bespreken met één van de medewerkers of de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris is tevens aandachtsfunctionaris ouderenmishandeling, huiselijk geweld en kindermishandeling en is ook aanspreekpunt bij signalen van geweld en/of grensoverschrijdend gedrag.

7. Kosten en eigen bijdrage

Laurens biedt alleen 'zorg in natura'. Mocht u over willen stappen naar een persoonsgebonden budget (PGB) dient u de wijkverpleegkundige hiervan op de hoogte te stellen.

Daarnaast kan het zijn dat u verplicht bent een wettelijke eigen bijdrage te betalen aan het CAK. Het CAK bepaalt hoe hoog die eigen bijdrage is. Ook kan het zijn dat de zorg onder het eigen risico van de Zorgverzekeringswet valt.

Hoeveel moet u betalen?

Als u moet betalen voor onze zorgverlening, informeren wij u vóór de aanvang van die zorgverlening over onze prijzen. Informatie over de eigen bijdrage kunt u opvragen bij het CAK. Uw verzekeraar kan u informeren over het eigen risico.

Voor meer informatie, zie artikel 4 'Betalingvoorwaarden' van de algemene voorwaarden.

8. Uw wensen, rechten en mogelijkheden

Wat kunnen wij voor u betekenen? Die vraag zullen wij u zeker stellen. U heeft verschillende mogelijkheden om uw wensen te bespreken, ook de persoonlijke en soms wat lastigere levensvragen. Bovendien kunt u op diverse manieren invloed uitoefenen. Bijvoorbeeld via de cliëntenraad, door deelname aan het klanttevredenheidsonderzoek, of door het indienen van een compliment of klacht. Het is voor ons belangrijk om te weten wat u van onze zorg- en dienstverlening vindt en waar we deze kunnen verbeteren.

8.1 Privacy en beroepsgeheim

De manier waarop Laurens uw privacygevoelige gegevens gebruikt en bewaart, is geregeld in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Deze uitvoeringswet is opgesteld om ervoor te zorgen dat er zorgvuldig met uw gegevens wordt omgegaan en dat uw gegevens alleen beschikbaar zijn voor de aangegeven doeleinden. Onze medewerkers hebben ook een beroepsgeheim. U mag van onze medewerkers verwachten dat zij niet met anderen praten over alles wat zij horen of zien. Het betreft hier geen zaken die voortkomen uit ieders burgerplicht, zoals het melden van criminele activiteiten en soortgelijke zaken.

Waarvoor wordt uw zorgdossier gebruikt en wie hebben inzage?

Zonder uw uitdrukkelijke toestemming geven wij aan anderen, bijvoorbeeld uw huisarts, geen inzage in het digitale zorgdossier. Tenzij dat wettelijk verplicht is, bijvoorbeeld wanneer inzage door de Inspectie voor de Gezondheidszorg noodzakelijk is. Uw uitdrukkelijke toestemming leggen wij in uw digitale zorgdossier vast met uw handtekening. Anderen zijn niet:

- degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de zorgverlening of behandeling als dat noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden;
- uw (wettelijke) vertegenwoordiger (als u die heeft), voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van zijn/haar taak.

Wij gebruiken uw digitale zorgdossier bij de zorgverlening uitsluitend voor zover dat nodig is, zoals voor:

- de goede zorgverlening en behandeling aan u;
- kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering van de zorgverlening;
- de financiële afwikkeling en controle;
- intercollegiale toetsing;
- intervisie en supervisie;
- calamiteiten- en incidentenonderzoek.

Ons privacyreglement, dat gebaseerd is op de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), geeft u ook rechten. Zo heeft u recht op inzage in uw zorgplan. Staat er een fout of onjuistheid in uw zorgplan? Dan heeft u het recht om de gegevens te verbeteren, aan te vullen of te verwijderen.

Wij behouden ons het recht voor om inzage te weigeren indien noodzakelijk om een situatie van huiselijk geweld of (kinder)mishandeling, of een redelijk vermoeden daarvan, te kunnen onderzoeken of te beëindigen.

Voor meer informatie over persoonsgegevens en het inzien of opvragen van uw digitale zorgdossier, zie alinea 5.3 'Digitaal zorgdossier' en artikel 3 'Persoonsgegevens en privacy' van de algemene voorwaarden.

Voor meer informatie kunt u kijken op onze website www.laurens.nl/privacyverklaring. Het volledige privacyreglement kunt u opvragen bij uw zorgcoördinator.

8.2 Laurens tolereert ouderenmishandeling en huiselijk geweld en kindermishandeling niet

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

Daarnaast kunt u ervoor kiezen om te praten over uw situatie met iemand die niet verbonden is aan Laurens.

- Bel gratis en anoniem Veilig Thuis op 0800-2000 voor advies en hulp (24/7 bereikbaar).
- Bezoek deluisterlijn.nl of bel 0900-0767 (24/7 bereikbaar).
- Bel met de Algemene Nederlandse Bond voor Ouderen via 0348-466-666 (elke dag: 09:00 - 21:00).
- Is het in uw situatie lastig om te bellen? Dan kunt u terecht bij de apotheek door het codewoord 'masker 19' te zeggen. Dan komt er altijd actie voor hulp. Als u alleen bent, belt de apotheker samen met u naar Veilig Thuis om samen te kijken hoe u geholpen kan worden. Als de pleger in de buurt is, dan belt de apotheker zelf naar Veilig Thuis. Hiervoor worden uw naam, adres en geboortedatum doorgegeven. Veilig Thuis gaat vervolgens met politie in overleg welke vervolgstap het meest passend is en wie wat doet.

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 weer veilig kunt voelen.

8.3 Ethische en levensbeschouwelijke vraagstukken en schriftelijke wilsverklaring

Hoewel u zich nu misschien nog prima voelt en uw laatste levensfase nog niet is aangebroken, is het toch belangrijk om hierover tijdig met elkaar in gesprek te gaan. Bijvoorbeeld over uw wensen als het gaat om wel of niet reanimeren, wanneer u onverhoopt een adem- of hartstilstand krijgt. Hierover kunt u een wilsverklaring opstellen. U kunt hierover praten met uw naasten, maar natuurlijk ook met uw huisarts. Wanneer u dat wilt, kan een arts u alles vertellen over wat de keuze tussen wel of niet reanimeren inhoudt.

Medewerkers van Laurens handelen conform de burgerplicht. Het is een burgerplicht om, naast het direct bellen van 112, direct te beginnen met reanimatie. Mocht u niet gereanimeerd willen worden verzoeken wij u dit duidelijk te maken door het dragen van een "niet-reanimeren penning". Deze penning is onder andere te koop bij de NVVE www.nvve.nl/waardig-sterven/niet-reanimeren-penning.

8.4 Inspraak en medezeggenschap

Kwaliteit heeft voortdurend onze aandacht. We zijn op verschillende manieren bezig met het verbeteren, onderzoeken en (laten) toetsen van onze prestaties. Ook u kunt op verschillende manieren invloed uitoefenen op onze manier van zorg- en dienstverlening. Tevens worden de maatschappelijke belangen behartigd door de cliëntenraad.

8.4.1 Zicht op onze kwaliteit

Jaarlijks doen wij met behulp van een (digitale) standaard landelijke vragenlijst onderzoek naar uw ervaring wat betreft de kwaliteit van onze geboden zorg en dienstverlening.

Het onderzoek wordt uitgevoerd door een onafhankelijk onderzoeksbureau. De antwoorden worden anoniem behandeld. Dit zorgt ervoor dat u vrijuit uw mening kunnen geven. Uw deelname aan het onderzoek is vrijwillig en duurt ongeveer 10 minuten. U ontvangt een brief met doorverwijzing naar een website, via een link of QR-code. Als u gebruik maakt van Caren Zorgt, ontvangt u een bericht via het Caren Zorgt portaal. Door op de link te klikken wordt u doorverwezen naar de vragenlijst.

Wij hopen op uw medewerking. Zo weten wij wat u van onze zorg- en dienstverlening vindt en wat we zo nodig moeten verbeteren.

8.4.2 Melding Incidenten Cliënten (MIC)

Bent u betrokken bij of getuige van een incident in de zorg- en dienstverlening, dan kunt u dit melden bij de betrokken zorgmedewerker of uw zorgcoördinator. Uw zorgmedewerker of zorgcoördinator kan een melding van het incident maken in het digitale zorgdossier en zorgdragen dat het incident in het team besproken wordt. Laurens verzamelt deze informatie om ervoor te zorgen dat de zorg- en dienstverlening continu kan worden verbeterd.

8.4.3 Cliëntenraad

De cliëntenraad is een belangrijke schakel tussen Laurens en haar klanten. De cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van bewoners en cliënten van Laurens. De cliëntenraad denkt mee, praat mee en adviseert over het beleid en de dagelijkse gang van zaken, zodat Laurens u de beste zorg- en dienstverlening kan bieden. Naast een Centrale Cliëntenraad (CCR), zijn er specifieke cliëntenraden voor cliënten van onze thuiszorg, dagbesteding, zorg op locatie, revalidatie en palliatieve zorg.

Voor wie is de cliëntenraad?

Een cliëntenraad is er voor bewoners van de woonzorglocaties, maar ook voor klanten in wooncentra, zelfstandig wonende cliënten die thuiszorg krijgen of klanten die deelnemen aan dagactiviteiten op één van de locaties.

Wat doet de cliëntenraad?

De kerntaak van de cliëntenraad is het vertegenwoordigen van de gemeenschappelijke belangen van de cliënten van Laurens, met als doel om het beste aanbod van zorg, welzijn en diensten te realiseren. De precieze taken en bevoegdheden van de cliëntenraad zijn vastgelegd in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ).

Heeft u zaken die u graag onder de aandacht wilt brengen van de centrale cliëntenraad of wilt u een bijdrage leveren in de cliëntenraad?

- Voor de centrale cliëntenraad neemt u contact op met Laurens Entree, telefoonnummer 010 33 23 000 of kijk op onze website www.laurens.nl.
- DeThuiszorg cliëntenraad is bereikbaar via telefoonnummer 06 19 21 05 34.

Individuele kwesties en/of klachten

Specifieke situaties of onderwerpen die betrekking hebben op één of enkele klanten worden niet door de cliëntenraad behandeld. Klachten kunnen worden voorgelegd aan de klachtencommissie of klachtenfunctionaris. Door middel van rapportage van de vertrouwenspersonen en klachtencommissie wordt de cliëntenraad hierover geïnformeerd. Klachten die regelmatig worden waargenomen, zullen door de cliëntenraad worden meegenomen in het overleg met de directie.

8.5 Tevreden en wilt u een compliment of tip geven?

Bent u tevreden over onze zorg- en dienstverlening en wilt u een compliment of tip geven aan één van onze medewerkers of afdelingen? Dat waarderen wij zeer. U kunt dit doen door gebruik te maken van het online formulier op onze website (www.laurens.nl/compliment).

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.

8.6 Klachtenregeling

Vertel het ons

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 voor of 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 met de betrokken medewerker en/of teamleider. Door een gesprek te voeren komt u vaak samen tot een oplossing en/of inzichten 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 klachtenfunctionaris. Zij bieden een luisterend oor en kunnen u helpen bij het kenbaar maken van uw onvrede of klacht. De klachtenfunctionarissen van Laurens zijn onpartijdig en onafhankelijk, en niet gebonden aan teams en/of locaties. U heeft zelf de keuze om een gesprek met een klachtenfunctionaris bij u thuis of bijvoorbeeld op een Laurens locatie.

De klachtenfunctionarissen 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 klachtenfunctionaris verwachten?

- Een luisterend oor en persoonlijke ondersteuning;
- 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 (Wkkgz);
- Doorverwijzing naar een externe cliëntvertrouwenspersoon Wet Zorg en Dwang.

Wilt u contact met een klachtenfunctionaris?

Dan kunt u bellen naar Laurens Entree: 010 33 23 000. Zij brengen u graag in contact met de juiste klachtenfunctionaris; Of kijk op onze website voor een overzicht van onze klachtenfunctionarissen.

Uw onvrede of klacht melden?

Onvrede of klachten kunt u ook digitaal via het online klachtenformulier op onze website of op papier melden.

Of bij uw zorgcoördinator of een klachtenfunctionaris. Een andere mogelijkheid is een brief sturen aan de wijkverpleegkundige of de directie of de Raad van Bestuur van Laurens. De contactgegevens vindt u op onze website (op de pagina Contact met ons).

Wat doet de Geschillencommissie Zorg?

Bent u na klachtbemiddeling en het indienen van een schriftelijke klacht bij de Raad van Bestuur het oneens met de 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. Wilt u liever een papieren versie van het klachtenreglement ontvangen, dan kunt u hierover contact opnemen met uw thuiszorgteam of 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 (www.laurens.nl/klachtenfunctionarissen) via Laurens Entree 010 33 23 000.

Zij helpen u graag verder.

8.7 Schade en verzekering

Schadeclaims worden volgens de standaardprocedure van de verzekeraar afgehandeld.

9. Beëindiging van zorg en ondersteuning

Er zijn diverse redenen waarom de zorg en ondersteuning tussen u en Laurens wordt beëindigd. Afhankelijk van de reden zijn er verschillende wettelijke regels voor de beëindiging, de overdracht, bewaartermijn en het recht van inzage in uw zorgplan.

Laurens heeft in bepaalde gevallen ook het recht om de zorgovereenkomst te beëindigen. Bijvoorbeeld wanneer er een situatie ontstaat waarin de relatie tussen u en Laurens tot onoplosbare conflicten leidt, zoals bij seksuele intimidatie, discriminatie, agressie of geweld. U leest hier meer over in artikel 7 'Einde van de overeenkomst' van de algemene voorwaarden.

Tot slot

De inhoud in deze informatiemap is met grote zorgvuldigheid samengesteld.

Echter is de zorg- en dienstverlening van Laurens continu aan verandering onderhevig. Mocht de tekst in deze map 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. De informatie op de website van Laurens (www.laurens.nl) is altijd leidend.

