



# Informatie



**Persoonlijke zorg  
en aandacht**

**Palliatieve zorg**

**Wat kunnen wij voor u betekenen?**



# Inhoud

<b>Welkom</b>	<b>5</b>
<b>1. Uw opname</b>	<b>7</b>
Hoe verloopt de dag van opname?	7
Wat doet een zorgcoördinator?	7
Wat is een zorgleveringsovereenkomst?	7
Waarom is legitimeren verplicht?	7
Wat houdt mijn zorgplan in?	7
Waarom wordt in een zorgplan vastgelegd wat mijn mantelzorg doet?	8
<b>2. De zorg en behandeling</b>	<b>8</b>
Hoe gaat het met de medicatie die ik van mijn huisarts of specialist kreeg voorgeschreven?	8
Als ik een wilsverklaring heb, hoe wordt daarmee omgegaan?	8
Ik wil een wilsverklaring opstellen, hoe pak ik dat aan?	8
Mag ik het terrein van de locatie (tijdelijk) verlaten?	9
Wat doen jullie als ik niet meer wil eten of drinken?	9
<b>3. Complementaire zorg (aanvullende zorg)</b>	<b>9</b>
Wat kan een vrijwilliger voor mij betekenen?	9
Hoe kan ik mijn laatste wens in vervulling laten gaan?	9
Zijn er ontspannende mogelijkheden?	9
Is geestelijke verzorging beschikbaar?	10
Is er een maatschappelijk werker beschikbaar?	10
Welke nazorg wordt er aan mijn naasten geboden?	10
<b>Hoofdstuk 4 Financiën en verzekeringen</b>	<b>10</b>
Wat is de rol van een financiële vertegenwoordiger?	10
Hoe worden mijn verblijf en behandeling vergoed?	10
Welke kosten betaal ik zelf?	10
Hoe zit het met de aansprakelijkheid van medewerkers?	11
Hoe zit het met de aansprakelijkheid in geval van vermissing van persoonlijke eigendommen?	11
<b>5 Praktische zaken</b>	<b>11</b>
Mag mijn familie gebruik maken van de keuken?	11
Hoe zit het met de schoonmaak van de kamer en wasverzorging linnengoed?	12
Hoe zit het met de wasverzorging van persoonlijke kleding?	12
Zijn huisdieren toegestaan binnen de locatie?	12
Mag mijn bezoek altijd langskomen?	12
Kan mijn bezoek blijven logeren en/of waken?	12
Mag er gerookt worden?	12
Mag er alcohol of drugs gebruikt worden?	13
Wat doe ik als ik getuige ben van een incident?	13

Hoe gaan we met elkaar om?	13
Mag ik foto's en geluidsopnamen maken voor (sociale) media?	14
<b>6 Mijn belangenbehartiging en vertegenwoordiging</b>	<b>14</b>
Wat is de rol van een eerste contactpersoon?	14
Kan ik mijn belangen door iemand anders laten behartigen?	14
<b>7 Inspraak en medezeggenschap</b>	<b>15</b>
Wat doet de Centrale Cliëntenraad?	15
<b>8 Klachten en complimenten</b>	<b>15</b>
Niet tevreden?	15
Wat kan een cliëntvertrouwenspersoon voor mij betekenen?	15
Zet u uw klacht liever op papier?	16
Waarom naar de Klachtencommissie Rijnmond?	16
Wat doet de Geschillencommissie Zorg?	16
Tevreden, wilt u een compliment geven?	16
Mag ik giften of geschenken geven?	17
<b>9 Veiligheid en preventie</b>	<b>17</b>
Mishandeling en geweld	17
Hoe zit het met veiligheid en preventie?	17
Is er cameratoezicht?	18
<b>Tot slot.</b>	<b>18</b>

# Welkom

**Welkom bij Laurens. In deze gids vindt u alle praktische informatie over onze palliatieve zorg. Palliatieve zorg wordt geboden in de laatste levensfase en richt zich op het voorkomen en verlichten van lijden op lichamelijk, psychosociaal en spiritueel gebied.**

**Wij zullen er alles aan doen om uw verblijf zo aangenaam mogelijk te maken. Het is voor ons belangrijk dat u zich hier prettig voelt. Aarzel dan ook niet om uw wensen kenbaar te maken bij de verpleging of de vrijwilligers.**



# 1. Uw opname

## Hoe verloopt de dag van opname?

Op de dag van uw opname wordt u ontvangen door een verpleegkundige. Wij maken u wegwijs en informeren u over de gang van zaken op onze locatie. Verder worden formulieren ingevuld en vragen wij naar de naam en contactgegevens van uw contactpersoon.

Afhankelijk van uw situatie en het moment van opname zullen op de eerste dagen na uw opname de arts en, indien nodig, andere disciplines met u in gesprek gaan over uw verwachtingen, wensen en/of eventuele behoeften. Aan de hand van deze gesprekken zal uw zorgplan worden opgesteld.

Onze artsen zijn tijdens kantooruren aanwezig. In het weekend en de avond is de arts oproepbaar.

## Wat doet een zorgcoördinator?

Elke cliënt heeft een eigen zorgcoördinator. De zorgcoördinator is de verpleegkundige die voor u aanspreekpunt is voor uw zorgverlening. U kunt bij uw zorgcoördinator terecht met vragen, maar ook uw wensen, praktische zaken en eventuele klachten bespreken. Als uw zorgcoördinator niet aanwezig is, kunt u altijd bij één 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(s), staan de rechten en plichten van u en van Laurens tijdens de zorgverlening. 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 betrokken financiers, 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, dan kan Laurens uw kosten niet declareren bij de zorgverzekeraar. In dat geval zal artikel 4 van de Algemene module bij de zorgleveringsovereenkomst gevolgd worden. De kosten die niet gedeclareerd kunnen worden, brengen wij u in rekening.

## Wat houdt mijn zorgplan in?

Uw zorgplan stellen wij samen met u en eventueel uw naasten op. Dit gebeurt binnen de kaders van uw indicatie en op basis van uw mogelijkheden en wensen. Hierin staan bijvoorbeeld ook afspraken over het handelen bij misselijkheid of pijn. Het zorgplan en

de voortgang bespreken we regelmatig met u. Zo'n evaluatie kan tot een bijstelling leiden. Het zorgplan en de evaluatie worden altijd met u zelf besproken. Uiteraard mag u daarbij een naaste betrekken.

### **Waarom wordt in een zorgplan vastgelegd wat mijn mantelzorg doet?**

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

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

## **2. De zorg en behandeling**

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

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

Op het moment dat u wordt opgenomen, gaat de arts met u in gesprek over welke medicatie (inclusief homeopathische en alternatieve middelen) u gebruikt. Samen met uw behandelend arts kunt u afspraken maken over het beheer, het aanreiken en toedienen van uw medicatie.

### **Als ik een wilsverklaring heb, hoe wordt daarmee omgegaan?**

Bij het opstellen van het zorgplan tijdens het opnamegesprek wordt in overleg met u besproken welke wensen u heeft rond overlijden. Het gaat dan niet alleen om praktische zaken zoals een uitvaart, maar ook over medisch inhoudelijke vraagstukken (reanimatie, wel of niet behandelen in bepaalde situaties). Als u een wilsverklaring heeft, is het verstandig om dit in het opname gesprek te bespreken met de arts. Deze kan met u kijken welke wensen al op papier staan, wat verder nog toegevoegd zou kunnen worden en hoe deze wensen tijdens uw verblijf verder vorm gegeven worden.

### **Ik wil een wilsverklaring opstellen, hoe pak ik dat aan?**

Bij het opstellen van het zorgplan tijdens het opnamegesprek wordt in overleg met u besproken welke wensen er zijn rond overlijden. Het gaat dan niet alleen om praktische zaken zoals een uitvaart, maar ook over medisch inhoudelijke vraagstukken (reanimatie, wel of niet behandelen in bepaalde situaties).

Het kan zijn dat u na dit gesprek uw wensen schriftelijk wil vastleggen in een wilsverklaring. Hier zijn standaard formulieren voor te vinden op internet.



### **Mag ik het terrein van de locatie (tijdelijk) verlaten?**

Uw behandelend arts is voor u verantwoordelijk zolang u bij Laurens verblijft. Wilt u tussentijds van het terrein af dan is dit daarom alleen mogelijk met toestemming van deze arts. Verlaat u het pand of de afdeling, wilt u dan zo vriendelijk zijn dit aan de verpleging te melden!

### **Wat doen jullie als ik niet meer wil eten of drinken?**

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

## **3. Complementaire zorg (aanvullende zorg)**

### **Wat kan een vrijwilliger voor mij betekenen?**

In Cadenza werken veel betrokken vrijwilligers voor het begeleiden van u en uw naasten. Alle vrijwilligers hebben een basistraining palliatieve zorg gevolgd. Een (zorg)vrijwilliger werkt nauw samen met de verpleging. Zij helpen bij de verzorging, zijn beschikbaar voor een gesprek, een wandeling, waken of kunnen er op een andere manier voor u zijn.

### **Hoe kan ik mijn laatste wens in vervulling laten gaan?**

Stichting Ambulance Wens zet zich in om wensen van mensen die lijden aan een ongeneeslijke ziekte en niet lang meer te leven hebben, te vervullen. Stichting Ambulance Wens verzorgt vervoer met, speciaal voor dit doel ontworpen, ambulances en een extra comfortabele brancard. Ook gaat bij elke wens medisch geschoold personeel mee.

U kunt de verpleegkundige of vrijwilliger vragen naar een uitgebreide folder van Stichting Ambulance wens. Hier zijn geen kosten aan verbonden. Mocht u een wens hebben, dan kunt u dit bespreken met uw zorgcoördinator.

### **Zijn er ontspannende mogelijkheden?**

Medewerkers, maar ook vrijwilligers, kunnen een ontspannende massage verzorgen. Hierbij kunt u denken aan een gezichtsmassage, handmassage, voetmassage of een nekmassage.

Daarnaast beschikt de locatie over een bad waarin u heerlijk kunt ontspannen. Wilt u gebruik maken van het bad, meldt dit dan bij de verpleging of vrijwilligers.

### **Is geestelijke verzorging beschikbaar?**

Geestelijke verzorging is toegankelijk voor iedere gast van elke gezindte. Een geestelijk verzorger is beschikbaar om te praten over het leven, levens- en zingevingsvragen, over het verblijf in Cadenza (rondom verlies, ziekte, overlijden). Samen met u kan de geestelijk verzorger zoeken naar vormen van betekenis, en u een luisterend oor bieden bij het omgaan met verlies. Als u dat wenst, kan er ook over geloof of kerk worden gesproken. Uiteraard kunt u ook altijd een voorganger, pastor, dominee, pandit of imam vanuit uw eigen gemeenschap ontvangen.

### **Is er een maatschappelijk werker beschikbaar?**

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

### **Welke nazorg wordt er aan mijn naasten geboden?**

In het kader van nazorg wordt een aantal keer per jaar een herdenkingsbijeenkomst georganiseerd. Tijdens deze bijeenkomst herdenken wij de mensen die in onze locatie zijn overleden en aan wie wij, voor langere of korte tijd, zorg hebben verleend.

Familieleden en/of naasten worden hiervoor uitgenodigd. Tijdens deze dienst wordt er op een respectvolle wijze stilgestaan bij het overlijden van onze cliënten. Door middel van rituelen worden zaken waar geen woorden voor zijn, ondersteund.

Mocht er individuele behoefte zijn bij nabestaanden om over onze zorg en ondersteuning, tijdens het verblijf, te praten, dan kan er contact opgenomen worden met de teamleider. De teamleider kan eventueel doorverwijzen naar de arts, geestelijk verzorger of maatschappelijk werker.

## **Hoofdstuk 4 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?**

Voor uw verblijf heeft u een indicatie 'Eerstelijns verblijf (ELV) Palliatief' van uw huisarts of specialist gekregen. Uw verblijf wordt gefinancierd via de Zorgverzekeringswet (Zvw). Als is vastgesteld dat u deze zorg nodig heeft, vergoedt uw zorgverzekeraar grotendeels de kosten aan Laurens. U betaalt dan alleen het wettelijk verplicht (en eventueel uw vrijwillig) eigen risico dat u voor het jaar nog heeft openstaan.

### **Welke kosten betaal ik zelf?**

U moet betalen voor alle zorgverlening die niet op grond van de Zorgverzekeringswet (Zvw) rechtstreeks door de zorgverzekeraar aan Laurens wordt betaald. Als 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 en bij deelname aan sommige activiteiten. 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 uw 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 de 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.

## **5 Praktische zaken**

### **Mag mijn familie gebruik maken van de keuken?**

U of uw bezoek mag zelf koffie en thee zetten en gebruik maken van het beschikbare servies. Wij vragen u vriendelijk uw vaat in de vaatwasser te zetten of de vaatwasser te legen als deze gedraaid heeft.

Meegebrachte etenswaren kunnen in de daarvoor bestemde koelkast bewaard worden. In verband met de hygiëne-richtlijnen, waaraan Laurens zich moet houden, wordt de inhoud van de koelkast regelmatig gecontroleerd. Producten die over de houdbaarheidsdatum zijn worden verwijderd. Indien uw bezoek voeding en dranken voor u meeneemt dat in de koelkast bewaard moet worden, verzoeken wij u een sticker met datum van openen en uw naam/kamernummer erop te plakken.

### **Hoe zit het met de schoonmaak van de kamer en wasverzorging linnengoed?**

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

### **Hoe zit het met de wasverzorging van persoonlijke kleding?**

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

### **Zijn huisdieren toegestaan binnen de locatie?**

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

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

### **Mag mijn bezoek altijd langskomen?**

Uw bezoek is altijd van harte welkom!

Wij vragen uw bezoek rekening te houden met

- uw situatie en conditie. Om te voorkomen dat u te vermoeid raakt, adviseren wij met niet teveel mensen tegelijk aanwezig te zijn.
- uw therapie- en rusttijden.
- en onze huis- en omgangsregels te respecteren, zie: 'Hoe wij met elkaar omgaan'.

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

### **Kan mijn bezoek blijven logeren en/of waken?**

Het is mogelijk dat, tijdens uw verblijf in Cadenza, uw gasten blijven logeren en/of waken. U kunt dit bespreken met uw zorgcoördinator of één van de andere verpleegkundigen. In onze restauratieve voorziening kan tegen betaling een maaltijd worden genuttigd.

### **Mag er gerookt worden?**

Medewerkers hebben recht op een rookvrije werkplek op basis van de Tabaks- en rookwaren-wet, net als cliënten die niet roken recht hebben op een rookvrij verblijf. In de locaties geldt een rookverbod. Deze regels gelden ook voor e-sigaretten. Roken is alleen toegestaan op de daarvoor aangegeven buitenplaatsen. In uitzonderlijke situaties is het mogelijk binnen Cadenza Zuid af te wijken van deze afspraken. U kunt dit bespreken met uw zorgcoördinator.

Roken en vuur in de buurt van een zuurstofvoorziening is streng verboden. Dit betekent dat ook roken met of in de buurt van een 'zuurstofbron' (bijvoorbeeld een concentrator, een draagbare cilinder of een vloeibaar zuurstofstelsel) niet wordt getolereerd mede in verband met uw veiligheid, en de veiligheid voor onze overige cliënten en medewerkers.

Overtreding van deze regel is een reden om de 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. In het restaurant schenken wij geen alcohol aan personen onder de 18 jaar. Overlast als gevolg van alcohol wordt niet getolereerd, wij zullen hierover met u in gesprek gaan.

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

### **Wat doe ik als ik getuige ben van een incident?**

Bent u betrokken bij of getuige van een incident in de hulpverlening dan kunt u dit melden bij uw zorgcoördinator of de teamleider.

### **Hoe gaan we met elkaar om?**

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

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

- 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 cliënten, bewoners, 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?**

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

In alle overige situaties spreken wij elkaar hierop aan en verwijzen we naar deze omgangsregels. Wij verzoeken u ook uw bezoek te wijzen op onze omgangsregels. Bij herhaaldelijk overtreden of een ernstige overtreding kan er een schriftelijke waarschuwing worden gegeven, de toegang tot het pand worden ontzegd en/of aangifte worden gedaan bij de politie. Wanneer een bewoner/cliënt onder invloed van alcohol of drugs is en overlast bezorgt, heeft dit als gevolg dat er op dat moment geen zorg wordt verleend. Bij herhaaldelijk overschrijden van de omgangsregels kan dit voor cliënt leiden tot het in gang zetten van

de zorgweigeringsprocedure. Zie artikel 7 van de algemene voorwaarden: Wanneer kunnen wij de zorgleveringsovereenkomst opzeggen.

### **Wat kunt u doen?**

Als u, als cliënt 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 cliënten, medewerkers en vrijwilligers.

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

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

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

Zie artikel 1 en artikel 3 van de Algemene voorwaarden.

## **6 Mijn belangenbehartiging en vertegenwoordiging**

### **Wat is de rol van een eerste contactpersoon?**

Wij maken met u afspraken over welke naaste, uit uw familie of omgeving, als contactpersoon in uw zorgdossier voor noodsituaties genoteerd kan worden.

Wilt u zo vriendelijk zijn om als de gegevens van deze persoon wijzigen, dit aan ons door te geven?

### **Kan ik mijn belangen door iemand anders laten behartigen?**

In principe behartigt u uw eigen belangen. Mocht er sprake zijn dat u uw belangen wilt laten behartigen door iemand anders dan zijn 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 zorgplan.

## 7 Inspraak en medezeggenschap

### 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 cliënten van Laurens, binnen het kader van de doelstellingen van de overkoepelende organisatie.

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](http://laurens.nl/clientenraad).

## 8 Klachten en complimenten

### 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.

### Niet tevreden? 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 diens teamleider niet tot een oplossing leidt, kunt u contact opnemen met de verantwoordelijke manager of directeur. Natuurlijk mag u ook gelijk contact opnemen met de cliëntvertrouwenspersoon of een klacht schriftelijk indienen.

### Wat kan een cliëntvertrouwenspersoon voor mij betekenen?

Als een gesprek met de betrokken medewerker en/of diens teamleider niet leidt tot een oplossing of als u ondersteuning wenst bij het voeren van dit gesprek, kunt u contact opnemen met de cliëntvertrouwenspersoon. Zij luisteren naar uw klacht, adviseren over

mogelijkheden, bemiddelen en ondersteunen u om tot een oplossing te komen. De cliëntvertrouwenspersoon kan op uw verzoek ondersteuning bieden bij het verwoorden van uw onvrede of klacht en indien gewenst bemiddelen tussen u en Laurens.

### **Contactgegevens**

- Vindt u op onze website.
- U kunt ook bellen met Laurens Entree 010 33 23 000 en vragen wie uw cliëntvertrouwenspersoon is.

### **Zet u uw klacht liever op papier?**

Een klachtenformulier kunt u krijgen bij de receptie van uw locatie, via uw zorgcoördinator of de cliëntvertrouwenspersoon of gebruik het formulier op onze website. Een andere mogelijkheid is een brief sturen aan de locatiemanager, de directie of de Raad van Bestuur. Voor de contactgegevens Raad van Bestuur zie onze webpagina "*Contact met ons*".

### **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: [www.klachtencommissierijnmond.nl](http://www.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: [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl).

### **Andere mogelijkheden**

Tenslotte zijn er nog andere mogelijkheden om uw onvrede te uiten. Daarbij kunt u denken aan het informeren van de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd of aan civiele- of tuchtrechtelijke procedures. Uw vertrouwenspersoon kan u hierover adviseren.

Wilt u meer weten over welke route er gevolgd moet worden? Neem dan contact op met één van de cliëntvertrouwenspersonen.

De wijze waarop wij omgaan met klachten staat beschreven in onze klachtenregeling, deze vindt u op onze website: [laurens.nl/niet-tevreden](http://laurens.nl/niet-tevreden).

### **Tevreden, wilt u een compliment geven?**

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



Zorgkaart Nederland 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. Zorgkaart Nederland is een website van Patiëntenfederatie Nederland.

### Mag ik giften of geschenken geven?

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

## 9 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](http://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 bedrijfshulpverlener (BHV'er). Zij weten hoe te handelen bij een brandmelding. Verder vinden regelmatig brandoefeningen en voorlichtingsbijeenkomsten plaats voor medewerkers.
- **Legionella:** Conform de wettelijke voorschriften worden legionella gevoelige installaties periodiek gecontroleerd.
- **Diefstalpreventie:** we hebben veel voorzorgsmaatregelen genomen om diefstal te voorkomen. U kunt hierbij denken aan bewakingscamera's, kluisjes en medewerkers die alert zijn. Het kan desondanks voorkomen dat u een verdachte situatie tegenkomt. Indien u iets niet vertrouwt, meldt dit dan bij de verpleging.

Afhankelijk van de situatie en/of de behoefte van de cliënt, kunnen diverse innovatieve technologieën worden ingezet ter bevordering van de veiligheid van de cliënt; 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, bewoners, cliënten en bezoekers te beveiligen. Het gaat om camera's welke:

1. De gebouwen bewaken.
2. De cliënten 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 mogen worden.

## **Tot slot.**

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.



# Wat kunnen wij voor u betekenen?

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

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

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



**Wilt u meer informatie?**

Bel ons op **010 33 23 000**  
**[www.laurens.nl](http://www.laurens.nl)**

Volg ons op

