



# Welkom bij Laurens



**Praktische  
informatie**

**Geriatrische revalidatie  
en herstelzorg**

**Wat kunnen wij voor u betekenen?**

# Inhoud

<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
Revalideren	4
Herstellen	4
<b>1. Van opname tot ontslag</b>	<b>5</b>
Hoe verloopt de dag van opname?	5
Wat doet een zorgcoördinator?	5
Wat is een zorgleveringsovereenkomst?	5
Waarom is legitimeren verplicht?	6
Wat is mijn persoonlijk programma?	6
Wat staat er in mijn klantagenda?	6
Hoe komt mijn behandelplan tot stand?	6
Waarom wordt in een behandelplan vastgelegd wat mijn mantelzorg doet?	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
<b>2. Zorg en behandeling</b>	<b>8</b>
Hoe gaat het met de medicatie, die ik van mijn huisarts kreeg voorgeschreven?	8
Hoe gaat het als ik naar de specialist in het ziekenhuis moet?	9
Wat gebeurt er met mijn kamer als ik word opgenomen in een ziekenhuis?	9
Wat leg ik vast in een schriftelijke wilsverklaring?	9
Mag ik het terrein van de locatie tussentijds verlaten of met verlof gaan?	10
<b>3. 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?	11
Hoe zit het met de aansprakelijkheid van medewerkers?	11
Hoe zit het met aansprakelijkheid in geval van vermissing van persoonlijke eigendommen?	11
<b>4. Praktische zaken</b>	<b>12</b>
Hoe zit het met de schoonmaak van de kamer en linnengoed?	12
Hoe zit het met het wassen van persoonlijke kleding?	12
Wat zijn de afspraken rondom de kamersleutel?	12
Zijn huisdieren toegestaan binnen de locatie?	12
Mag mijn bezoek altijd langskomen?	12
Mag er gerookt worden?	12

Mag er alcohol of drugs gebruikt worden?	13
Wat doe ik als ik betrokkene of getuige ben van een incident?	13
Hoe gaan we met elkaar om?	13
Wat gebeurt er als men zich niet houdt aan de omgangsregels?	13
Mag ik foto's en geluidsopnamen maken voor (sociale) media?	14
Wat doen vrijwilligers?	14
<b>5. Mijn belangenbehartiging en vertegenwoordiging</b>	<b>15</b>
Wat is de rol van een eerste contactpersoon?	15
Kan ik mijn belangen door iemand anders laten behartigen?	15
<b>6. Inspraak en medezeggenschap</b>	<b>15</b>
Wat doet het klantenpanel?	15
Wat doet de centrale cliëntenraad?	15
Waarom wordt er een klantenuitvoering gehouden?	16
Niet tevreden?	16
Wat kan een cliëntvertrouwenspersoon voor u betekenen?	16
Wanneer naar de Klachtencommissie Rijnmond?	17
Wat doet de Geschillencommissie Zorg?	17
Tevreden en wilt u een compliment geven?	17
Mag ik fooien of geschenken geven?	18
<b>8. Veiligheid en preventie</b>	<b>18</b>
Mishandeling en geweld	18
Hoe zit het met veiligheid en preventie?	18
Is er cameratoezicht?	19
<b>Tot slot</b>	<b>19</b>

# Inleiding

**Welkom bij Laurens. In deze gids vindt u alle praktische informatie over revalidatie en herstellzorg bij Laurens.**

## **Revalideren**

**Heeft u last van ernstig functieverlies na een beroerte of als gevolg van COPD of lijdt u aan een ernstige ziekte (oncologisch vraagstuk), dan revalideert u bij Laurens onder begeleiding van een team aan specialisten. Door behandeling en advies werkt u aan uw revalidatie zodat u weer zo zelfstandig mogelijk wordt.**

## **Herstellen**

**Moet u aansterken na ziekte of een operatie? Dan kunt u herstellen in één van onze locaties om snel veilig en verantwoord weer naar huis terug te keren.**



# 1. Van opname tot ontslag

De periode van opname tot aan ontslag staat volledig in het teken van revalidatie en/of herstel. We werken aan herstel van verloren kracht en functie en verbetering van de algehele conditie en we prikkelen u om 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 herstel en dat we taken die u zelf kunt doen, 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 oppakken 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 en uw mogelijkheden. Op basis van het verwacht herstel bepaalt het 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 dat het proces van herstel en revalidatie hiermee gepaard kan gaan. 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 snel mogelijk weer zelfstandig thuis kunt wonen.

## Hoe verloopt de dag van opname?

Afhankelijk van het tijdstip van opname heeft u op dag één of dag twee een opnamegesprek met de arts en de verpleegkundige en eventuele andere behandelaars. Welke behandelaars, naast de arts en de verpleegkundige, bij dit gesprek aanwezig zijn, hangt af van de reden waarom u opgenomen bent en uw indicatie voor revalidatie of herstellzorg.

In de opnamegesprekken informeren wij u over de gang van zaken op de locatie en bespreken we met u en eventuele naasten 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. Indien u niet naar de eigen woning kunt terugkeren is het mogelijk dat u tijdelijk moet overbruggen binnen een andere locatie.

## Wat doet een zorgcoördinator?

Op de dag van uw opname krijgt u een eigen zorgcoördinator toegewezen. Deze zorgcoördinator is uw aanspreekpunt voor uw traject en uw zorgverlening. U kunt 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 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 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 is mijn persoonlijk programma?**

Samen met u en eventueel uw naasten bespreken we uw mogelijkheden, wensen en doelen. Hier stemmen wij uw persoonlijke programma op af. 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, verpleegkundigen, fysiotherapeuten, ergotherapeuten etc. Passend binnen uw persoonlijk programma neemt u deel aan revalidatie en/of herstelgerichte groepsactiviteiten in een goed uitgeruste fitnessruimte.

### **Wat staat er in mijn klantagenda?**

Aan de hand van uw persoonlijke programma worden diverse behandelingen en 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 uw behandelaar.

U bent overdag vooral bezig met het werken aan uw herstel. Alle activiteiten die hieraan bijdragen krijgen voorrang boven andere activiteiten, een ziekenhuisbezoek is hierop een uitzondering. Wij vragen u dringend om afspraken in het ziekenhuis direct aan uw zorgcoördinator door te geven zodat wij hier rekening mee kunnen houden in uw en onze planning.

### **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 om de kwaliteit van de zorg voor u te waarborgen en onze verantwoordelijkheden hierin.

Uw behandelplan stellen wij samen met u op aan de hand van uw persoonlijke programma en op basis van uw indicatie. Het behandelplan en de voortgang van uw traject bespreken we regelmatig met u. Indien nodig stellen wij het behandelplan tijdens zo'n evaluatiemoment bij. Wanneer de indicatie voor het behandelplan 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 mantelzorger.

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 behandelplan.

### **Wat regelt Laurens als ik weer naar huis mag?**

Zodra u uitbehandeld bent, gaat u in principe weer naar huis. Het kan zijn dat u thuis nog hulp nodig heeft. Aan de hand van uw indicatie van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) kunt u de zorg krijgen die u nodig heeft.

Wij regelen voor u eventuele zorg die nodig is na ontslag. Bij de aanvraag moeten wij ons houden aan het maximaal aantal uren dat u volgens indicatie krijgt alsmede het maximaal aantal zorgmomenten. Wij kunnen het volgende voor u regelen:

- Thuiszorg (bijvoorbeeld hulp bij het wassen en aan- en uitkleden, wondzorg).
- Ergotherapie en/of fysiotherapie via de eerstelijnszorg.
- Hulp bij medicatie (NB alleen als medicatie in een medicatierol zit en indien medicatie geïnjecteerd moet worden).

### **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 regeling, 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 regeling zijn:

- vervoer naar huis of vervolglocatie
- 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 regeling 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 zijn dat u niet in staat bent om naar uw eigen huis terug te keren. Is dit het geval dan wordt dit met u besproken. Indien het niet lukt om weer naar huis te gaan, wordt er voor u een passende indicatie aangevraagd. Zodra u deze indicatie heeft, kunt u samen met uw naasten op zoek naar een passende oplossing. Indien er geen plek is op uw voorkeurskeuze wordt u overgeplaatst naar een locatie waar u 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. Deze locatie is volledig ingericht op revalidatie en herstel en kan onvoldoende mogelijkheden bieden om permanent te verblijven.

Als u wilt dat wij een passende indicatie regelen, stemt u er indirect mee in dat wij de benodigde klantgegevens uitwisselen met het CIZ. Het kan voorkomen dat het CIZ de aangevraagde indicatie afwijst, in dat geval zal u met ontslag naar uw eigen woning gaan. Al dan niet met thuiszorg.

### **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 revalidatieverblijf 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**

### **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.

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



### **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/verzorging. Zij zullen ervoor zorgen dat uw persoonlijke (revalidatie)agenda hierop wordt aangepast.

Het vervoer vanuit de locatie naar het ziekenhuis of instelling (en visa versa) dient u zelf te organiseren. Indien u naar het ziekenhuis moet en u kunt dat niet zelfstandig, dan adviseren wij u hierover om ruim van te voren contact op te nemen met uw naasten zodat zij u kunnen begeleiden. Vanuit Laurens zal er geen begeleiding plaatsvinden aan uw bezoek in 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 transferverpleegkundige 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.

### **Wat leg ik vast in een schriftelijke wilsverklaring?**

Bij het opstellen van uw behandelplan wordt gekeken naar uw wensen en mogelijkheden. Om ook rekening te houden met uw wensen wanneer u niet zo goed meer zelf beslissingen kunt maken, heeft u zelf de mogelijkheid deze vast te leggen in een schriftelijke wilsverklaring. In een schriftelijke wilsverklaring kunt u aangeven welke behandelingen of ingrepen u in bepaalde omstandigheden niet (meer) wilt. Bijvoorbeeld een 'niet-reanimeerverklaring'.

U kunt ook verzoeken om bepaalde behandelingen juist wel te doen, bijvoorbeeld een euthanasieverklaring. Uw wensen hieromtrent kunt u bespreken met uw arts, ook als uw wensen gedurende uw verblijf veranderen.

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

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

Wanneer uw gezondheid dit toelaat, kan een dag- of weekendverlof onderdeel van het revalidatie- of herstelprogramma zijn. Het verlof wordt voorbereid en na besproken met de verpleging. Uw 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 revalidatie 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 opnemen met de desbetreffende verpleegafdeling.

## **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 een indicatie:**

Uw herstel- of revalidatietraject wordt gefinancierd via de Zorgverzekeringswet (Zvw) als u een indicatie heeft voor DBC-revalidatie van het ziekenhuis, of een indicatie Eerstelijns verblijf (ELV) Hoogcomplex via uw huisarts. Heeft u een indicatie (9B) van het CIZ dan wordt uw herstel- of revalidatietraject gefinancierd uit de Wet langdurige zorg (Wlz).

Als wordt vastgesteld dat u deze zorg nodig heeft, vergoedt uw zorgverzekeraar of het zorgkantoor grotendeels de kosten aan Laurens. U betaalt dan alleen het wettelijk verplicht (en eventueel uw vrijwillig) eigen risico (Zvw) of eigen bijdrage (Wlz).

#### **Op basis van particuliere zorg:**

Wanneer u na bijvoorbeeld een ziekenhuisopname tijdelijk extra zorg en/of behandeling wenst, maar u geen recht heeft op kostenvergoeding vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz)

of Zorgverzekeringswet (Zvw), kunt u op particuliere basis tijdelijk bij Avanze of Intermezzo verblijven. U betaalt de kosten voor het verblijf dan geheel zelf.

Voorafgaand aan uw verblijf wordt door Laurens Entree op basis van uw zorgbehoefte en het standaard basisarrangement de kosten voor uw verblijf bepaald en vastgelegd in een zorgovereenkomst. Aanvullende inzet van verpleging en verzorging of behandeling is in overleg mogelijk, hiervoor wordt dan een meerprijs afgesproken.

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

U moet betalen voor alle zorgverlening die niet op grond van de Zorgverzekeringswet (Zvw) of de Wet langdurige zorg 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 en deelname aan 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 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 is 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 de wasservice van een extern bedrijf; een allround bedrijf dat uw was met zorg en op een professionele wijze reinigt. Indien u van deze service gebruik wilt maken dan dient u dit zelf te regelen. U krijgt zelf de factuur voor het gebruik van deze wasservice. Informatie hierover is op te vragen bij de receptie/het zorgteam.

### Wat zijn de afspraken rondom de kamersleutel?

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.

### Zijn huisdieren toegestaan binnen de locatie?

Dit is afhankelijk van de locatie waar u verblijft. Informeer bij uw zorgcoördinator naar het beleid van uw locatie.

### 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 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.

### Mag er gerookt worden?

Roken vormt een belemmering voor uw herstel. Daarnaast hebben medewerkers recht op een rookvrije werkplek op basis van de Tabaks- en rookwarenwet, net als gasten die niet roken recht hebben op een rookvrij verblijf. In onze herstel- en revalidatie locaties hanteren wij daarom een ontmoedigingsbeleid ten aanzien van roken. In de locaties geldt een rook-

verbod. Deze regels gelden ook voor e-sigaretten. Roken is alleen toegestaan op de daarvoor aangegeven buitenplaatsen.

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) niet wordt getolereerd 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 regel 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 hulpverlening, dan kunt u dit melden bij uw zorgcoördinator of leidinggevende van de afdeling.

### **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 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 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 ouderen mishandeling, 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 over onze 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.

### **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 noodsituaties genoteerd kan worden. Ook kan de eerste contactpersoon, met uw goedkeuring, betrokken worden 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.

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

## 7. Klachten en complimenten

### Waarom wordt er een klantenenquête gehouden?

We vragen revalidanten regelmatig om feedback 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.

#### 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 u 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.
- Op de locatie hangt een poster met een foto, naam en contactgegevens van de cliëntvertrouwenspersoon of kunt u een folder ophalen bij de receptie
- U kunt ook bellen met Laurens Entree 010 33 23 000 en vragen wie uw cliëntvertrouwenspersoon is.
- Of u belt naar de receptie van de locatie waar het om gaat.

### **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".

### **Wanneer 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](http://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](http://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 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](http://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](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. Hierdoor is Laurens in staat om op een goede manier te kunnen handelen en samen met u de juiste stappen te kunnen ondernemen, zodat u zich snel weer veiliger kan 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 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 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

