



**Welkom  
bij Laurens**



**Praktische  
informatie**

**Thuiszorg**

**Wat kunnen wij voor u betekenen?**

# Inhoud

1. Welkom bij Laurens Thuiszorg	3
2. Uw thuiszorgteam	3
3. Bereikbaarheid	4
4. Aanvang zorg	4
5. Zorg en ondersteuning	6
6. Algemene afspraken	9
7. Kosten en eigen bijdrage	10
8. Uw wensen, rechten en mogelijkheden	10
9. Beëindiging van zorg en ondersteuning	15

# 1. Welkom bij Laurens Thuiszorg

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. Dat doen we niet alleen, maar samen met de mensen om u heen en andere zorgverleners zoals uw huisarts, specialist of behandelaar. Uw zelfredzaamheid en eigen regie staan centraal in ons werk.

## 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](http://www.laurens.nl) of laat u informeren door uw wijkverpleegkundige of zorgcoördinator over onze mogelijkheden.

## 1.2 Wat vindt u in uw thuiszorg informatiemap?

Op de eerste pagina van deze map vindt u de **belangrijke contactgegevens van uw zorgcoördinator en uw zorgteam**. Vervolgens leest u algemene informatie over Laurens en de zorg en verpleging die wij bij u thuis bieden. De map biedt u daarna de mogelijkheid om documenten zoals de indicatie, de zorgleveringsovereenkomst en algemene voorwaarden op te bergen. In de algemene voorwaarden staan uw rechten en uw plichten en die van Laurens beschreven. De algemene voorwaarden bestaan uit een algemeen deel en bijzondere delen. Het algemeen deel is altijd op u van toepassing ongeacht de zorg die u ontvangt. De bijzondere delen zijn alleen van toepassing als u een specifieke soort zorg krijgt.

In het tweede deel van deze map zijn **uw zorgplan en formulieren voor uw zorg** opgenomen. Voor uitgebreide informatie over uw zorg verwijzen wij naar uw digitale zorgdossier, genaamd Carenzorgt. Verderop in deze informatie leest u hier meer over.

# 2. Uw thuiszorgteam

## 2.1. De wijkverpleegkundige

De wijkverpleegkundige bespreekt met u welke zorg en ondersteuning u nodig heeft en stelt voor de persoonlijke verzorging en verpleging thuis een indicatie vast. De wijkverpleegkundige stelt uw zorgplan op en vraagt u om deze samen met de zorgleveringsovereenkomst te tekenen. 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. Bij Laurens zijn verzorgenden, (gespecialiseerd) verpleegkundigen en thuisbegeleiders werkzaam.

## 2.4 De teamleider en manager

De teams werken wijkgericht, de wijken vormen samen een gebied. Per wijk geeft een teamleider leiding aan de teams, een manager geeft leiding aan het gehele gebied.

## 2.5 De specialisten

In overleg met u en eventueel uw behandelend (huis)arts schakelen wij indien nodig hulp in van fysiotherapeuten, ergotherapeuten, diëtisten, artsen of andere behandelend professionals.

# 3. Bereikbaarheid

U kunt uw zorgteam bellen tussen 7.00 uur tot 16.00 uur. 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 u vraag heel dringend is en niet kan wachten tot een volgend contactmoment. Mocht u de voicemail krijgen, spreek dan duidelijk uw naam en telefoonnummer in. Een e-mail sturen kan natuurlijk ook. De adres- en contactgegevens treft u aan op het voorblad in deze map.

Tussen 16.00 uur en 7.00 uur belt u voor dringende hulpvragen, die niet kunnen wachten totdat een medewerker uit uw zorgteam weer aanwezig is, 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.

Uw zelfredzaamheid en ondersteuning door uw omgeving is vanuit overheidsbeleid het uitgangspunt voor de zorg. Onze zorg is dan ook een aanvulling op wat u nog zelf kunt en op wat uw partner, 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 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 partner, 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. U en Laurens ondertekenen de zorgleveringsovereenkomst. Zo weet u precies waar u aan toe bent.

#### **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. Uw zorgcoördinator en/of de wijkverpleegkundige zorgen samen met u aan de hand van een checklist voor een gewenste situatie. 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 zeppompje en keukenrol, zodat onze medewerkers hun handen hygiënisch kunnen wassen. Aanpassingen in de inrichting van de woning en/of woningaanpassingen 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 criteria 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 het zorgteam maakt, worden opgenomen in het zorgplan. Deze worden 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. Dit 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.

Bij 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 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 Laurens Thuiszorg? Al deze zaken en meer kunt u bespreken tijdens de evaluatie. 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 Thuiszorg 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](http://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 ondersteuning bij de inname van uw medicatie opgenomen in uw indicatie, dan ondersteunt een zorgmedewerker u daarbij.

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 vrijheid en veiligheid**

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 alleen gebruik maken van vormen van vrijheidsbeperking met toestemming van u als klant zelf. Denk daarbij aan het afsluiten van de woningdeur, het gebruik van beddekken of het beheren van medicatie in een medicijnkluis. Deze afspraken worden altijd in overleg met u vastgelegd in uw zorgplan. Een verzoek of toestemming van alleen familie of naasten is onvoldoende voor het inzetten van enige vorm van vrijheidsbeperking.

#### **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 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 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](http://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 € 18,50 per jaar en is geldig voor alle inwonenden 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](http://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 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 minimaal 24 uur tevoren afzegt, 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 Verhinderung 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. Bij geplande afwezigheid van de medewerker door een verlofdag of enkele vakantiedagen, zorgen wij vanzelfsprekend voor vervanging. 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 om 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.

# 7. Kosten en eigen bijdrage

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

U moet ons voor de zorgverlening betalen als deze niet op grond van de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet rechtstreeks door het zorgkantoor of de zorgverzekeraar aan ons wordt betaald. 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 'Betalingsvoorwaarden' 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.

### **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.

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](http://www.laurens.nl/privacyverklaring). Het volledige privacyreglement kunt u opvragen bij uw zorgcoördinator.

## **8.2 Laurens tolereert ouderenmishandeling en huiselijk geweld en kindermishandeling niet**

Wanneer u slachtoffer bent van (of vermoedens heeft bij iemand anders van) ouderenmishandeling of huiselijk geweld en/of kindermishandeling, dan is het belangrijk om iemand in uw omgeving in vertrouwen te nemen. Praten helpt. Dit kan met een familielid of vriend zijn, maar u kunt uiteraard ook terecht bij een medewerker van Laurens. Voor een vertrouwelijk gesprek kunt u de cliëntvertrouwenspersoon van Laurens benaderen. Ook uw familieleden of vrienden kunnen dit eventueel voor u doen.

Laurens heeft een protocol voor het omgaan met de "Meldcode Huiselijk geweld en Kindermishandeling", waaronder ook ouderenmishandeling en bijvoorbeeld financiële uitbuiting valt. Hierdoor kunnen medewerkers van Laurens op de juiste manier handelen wanneer er vermoedens zijn van ouderenmishandeling, huiselijk geweld en/of kindermishandeling. Samen met u kunnen de juiste stappen gezet worden om ervoor te zorgen dat de situatie voor u (of degene voor wie u belt) veiliger gemaakt kan worden. De wijkverpleegkundige en teamleider van het zorgteam kunnen u vertellen wie u kunt benaderen hiervoor.

Ook de zorgbemiddelaars van Laurens Entree kunnen u vertellen hoe u de cliënt-vertrouwenspersoon kan bereiken. U kunt Laurens Entree tijdens kantooruren bellen op telefoonnummer 010 33 23 000. Of kijk op [www.laurens.nl/clientvertrouwenspersonen](http://www.laurens.nl/clientvertrouwenspersonen)

### **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](http://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 Zorgkaart Nederland**

ZorgkaartNederland is een website van Patiëntenfederatie Nederland. Het is de grootste ervaringsite voor de Nederlandse gezondheidszorg waar mensen hun ervaringen met de zorg delen met elkaar. De website biedt toekomstige klanten informatie om te kunnen kiezen voor een zorgverlener die het beste past. Bent u tevreden over onze zorg of heeft u verbeterpunten dan horen wij deze natuurlijk graag van u zelf in een persoonlijk gesprek. Wilt u uw ervaring delen met toekomstige klanten dan kunt u dit doen door een waardering te geven op deze website [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl).

#### **8.4.2 Kwaliteitsmeter**

Regelmatig doen wij met behulp van een (digitale) vragenlijst onderzoek naar uw ervaring wat betreft de kwaliteit van onze geboden zorg en dienstverlening. Zo weten wij wat u van onze zorg- en dienstverlening vindt en wat we zo nodig moeten verbeteren.

#### **8.4.3 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.

#### **8.4.4 Cliëntenraad**

De cliëntenraad is een belangrijke schakel tussen Laurens en haar klanten. De cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van bewoners en klanten 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 de cliëntenraden per locatie en voor de thuiszorg is er een centrale cliëntenraad (CCR).

##### *Voor wie is de cliëntenraad?*

Een cliëntenraad is er voor bewoners van de woonzorglocaties, maar ook voor klanten in wooncentra, zelfstandig wonende klanten 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 klanten 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 eemt u contact op met Laurens Entree, telefoonnummer 010 33 23 000 of kijk op de website [www.laurens.nl](http://www.laurens.nl).
- De cliëntenraad van Thuiszorg is bereikbaar via telefoonnummer 06 19 21 05 34. U kunt ook een e-mail sturen naar [crtz@laurens.nl](mailto:crtz@laurens.nl).

##### *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 cliëntvertrouwenspersoon. 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.

##### *Telefonisch klantenpanel thuiszorgklanten*

Bent u een thuiszorgklant van Laurens en wilt u graag uw mening geven over de zorg die u krijgt? Geef u dan op voor het telefonisch klantenpanel van de cliëntenraad door een e-mail te sturen naar [crtz@laurens.nl](mailto:crtz@laurens.nl). De cliëntenraad belt u dan één of twee keer per jaar op om uw mening te horen over de zorgverlening aan u. U hoeft verder dus niets te doen, u wordt vanzelf gebeld.

Voor meer informatie kijk om onze website [www.laurens.nl/clientenraad.nl](http://www.laurens.nl/clientenraad.nl).

## 8.5 Klachtenregeling

### 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.

#### 8.5.1 Vertel het ons

Een goede manier om uw klacht kenbaar te maken, is om in gesprek te gaan met de betrokken medewerker en/of diens teamleider. 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.

#### 8.5.2 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 één van de cliëntvertrouwenspersonen. 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 cliëntvertrouwenspersonen:*

- Vindt u op [www.laurens.nl/cliëntvertrouwenspersonen](http://www.laurens.nl/cliëntvertrouwenspersonen)
- U kunt ook bellen naar Laurens Entree, telefoonnummer 010 33 23 000 en vragen wie uw cliëntvertrouwenspersoon is.

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

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

#### 8.5.4 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).

#### 8.5.5 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).

### **8.5.6 Andere mogelijkheden**

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

## **8.6 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 thuiszorg 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](http://www.laurens.nl)) is altijd leidend.

