



# Welkom bij Laurens



**Praktische  
informatie**

**Wonen met zorg**

**Wat kunnen wij voor u betekenen?**



# Inhoud

<b>Inleiding</b>	<b>5</b>
<b>1. De verhuizing</b>	<b>7</b>
Hoe kan ik mij voorbereiden op de verhuizing?	7
Wat is een zorgleveringsovereenkomst?	7
Wat wordt besproken in het intakegesprek en wat neem ik mee?	7
Hoeveel tijd heb ik om te verhuizen?	8
Hoe kan ik mijn woning/appartement inrichten?	8
Kan ik zelf meegebrachte spullen in mijn appartement plaatsen?	8
Hoe zit het met mijn woonadres en gemeentelijke inschrijving?	8
Waarom is legitimeren verplicht?	9
Wat is een zorgplan?	9
Waarom wordt in het zorgplan vastgelegd wat mijn mantelzorg doet?	9
Hoe ziet een zorgteam eruit?	9
Blijf ik patiënt bij mijn huisarts en tandarts?	10
Wat moet ik doen als er nog een aanvraag voor Wmo hulpmiddelen loopt?	10
Mag mijn huisdier mee verhuizen?	11
Wat betekent de regeling Partner Verblijf?	11
<b>2. Mijn belangenbehartiging en vertegenwoordiging</b>	<b>11</b>
Wat is de rol van een eerste contactpersoon?	11
Hoe worden beslissingen genomen, als ik dat zelf niet meer kan?	11
Vertegenwoordiging	12
<b>3. Financiën en verzekeringen</b>	<b>12</b>
Wat is de rol van een financiële vertegenwoordiger?	12
Wie betaalt de kosten voor mijn woning/appartement, de zorg en ondersteuning die ik ontvang?	13
Moet ik een eigen bijdrage betalen?	13
Welke kosten moet ik zelf betalen?	13
Zijn er nog andere financiële gevolgen waar ik (en mijn partner) rekening mee moeten houden?	13
Welke verzekeringen regelt Laurens voor mij?	14
Welke verzekeringen moet ik zelf regelen of aanhouden?	14
Hoe zit het met de aansprakelijkheid van medewerkers?	15
Hoe zit het met de aansprakelijkheid in geval van vermissing van persoonlijke eigendommen?	15
<b>4. De zorgverlening en ondersteuning</b>	<b>15</b>
Wat als mijn zorgvraag toeneemt en de indicatie niet meer passend is?	15
Hoe gaat het met de medicijnen die ik van mijn huisarts kreeg voorgeschreven?	16
Met wie praat ik over welke medische behandeling ik verwacht?	16

Wat is een Bopz-afdeling en waar moet ik op letten?	16
Hoe gaat Laurens om met vrijheidsbeperking?	17
Wat doet Laurens voor mijn mondzorg?	17
Hoe gaat het als ik naar de specialist in het ziekenhuis moet?	18
Op vakantie? Vertel het ons	18
<b>5. Praktische zaken</b>	<b>19</b>
Hoe gaat het met het wassen van mijn kleding en de kosten?	19
Hoe wordt mijn woning/appartement schoongehouden?	19
Mag mijn bezoek altijd langskomen of logeren?	20
Mag er gerookt worden?	20
Mogen alcohol of drugs gebruikt worden?	20
Hoe gaan we met elkaar om?	21
Mag ik foto's en geluidsopnamen maken voor (sociale) media?	21
Wat doen vrijwilligers?	22
Wat doen de Vriendenstichtingen?	22
<b>6. De cliëntenraad</b>	<b>22</b>
<b>7. Klachten en complimenten</b>	<b>23</b>
Niet tevreden?	23
Vertel het ons	23
Wat kan een cliëntvertrouwenspersoon voor u betekenen?	24
Zet u uw klacht liever op papier?	24
Waarom naar de Klachtencommissie Rijnmond?	24
Wat doet de Geschillencommissie Zorg?	24
Wanneer is er sprake van een Bopz klachtenregeling?	24
Andere mogelijkheden	25
Tevreden, wilt u een compliment geven?	25
<b>8. Veiligheid en preventie</b>	<b>25</b>
Mishandeling en geweld	25
Hoe zit het met de veiligheid en preventie?	25
Is er cameratoezicht?	26
Mag de familie een camera ophangen?	26
Tot slot	27

# Inleiding

**Binnenkort komt u in een van onze Laurens locaties wonen. Bij een verhuizing komt veel kijken. Voor u, maar ook voor de mensen in uw omgeving. Om uw verhuizing zo soepel mogelijk te laten verlopen, hebben wij de belangrijkste informatie voor u op een rijtje gezet.**

**Deze informatiegids is samengesteld aan de hand van de meest gestelde vragen van andere bewoners. Wij hopen dat u in de gids een antwoord vindt op uw eerste vragen. Mocht er iets niet duidelijk zijn, of blijven er nog vragen onbeantwoord, schrijf deze dan op en neem ze mee naar het intakegesprek of stel ze later aan de zorgcoördinator.**





# 1. De verhuizing

## Hoe kan ik mij voorbereiden op de verhuizing?

Als u in een locatie van Laurens komt wonen, wordt er een intakegesprek met u en uw eventuele naasten/familie gevoerd, waarin wij de belangrijkste voorbereidende zaken met u bespreken. Over een aantal zaken kunt u alvast nadenken. Wij raden u aan om de hoofdstukken 1, 2, 3, 5 en het voorbeeld van de zorgleveringsovereenkomst en algemene voorwaarden goed door te lezen voor het intakegesprek.

Het is belangrijk dat u ook uw naasten informeert dat u gaat verhuizen naar een verpleeghuis. Om vertrouwd te raken met uw nieuwe woonomgeving kunt u misschien samen vooraf alvast een keer komen kijken. Informeer alvast op locatie wie uw zorgcoördinator wordt, mogelijk is dit al bekend. Vraag een familielid/naaste u te brengen op de dag van uw verhuizing. Uw naaste zien wij als een belangrijke partner die u kan ondersteunen in het verhuisproces.

Spreek met uw familie/naasten alvast af wie van hen kan optreden als 1e contactpersoon en/of wie uw vertegenwoordiger wordt (zie ook hoofdstuk 2). Graag horen wij de contactgegevens van uw contactpersoon en de vertegenwoordiger. Voor de zekerheid is het handig als wij ook contactgegevens van een 2de contactpersoon hebben voor die situaties waarin de 1e contactpersoon niet bereikbaar is. Echter het contact en op de hoogte houden loopt in principe altijd via de 1ste contactpersoon.

## Wat is een zorgleveringsovereenkomst?

Voordat u zorg van ons krijgt, moet er een zorgleveringsovereenkomst opgesteld en ondertekend worden. In deze zorgleveringsovereenkomst, inclusief Algemene Voorwaarden, 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.

## Wat wordt besproken in het intakegesprek en wat neem ik mee?

Tijdens het intakegesprek willen wij u graag goed leren kennen. Hoe ziet uw leven eruit? Wat vindt u prettig en wat niet? Wie zijn belangrijke personen in uw omgeving?

Naar het intakegesprek neemt u het volgende mee:

- Uw identiteitsbewijs.
- Het verzekeringsbewijs van uw zorgverzekering. Als u niet verzekerd bent, kunt u niet opgenomen worden.
- Een actueel overzicht van uw medicatie. Deze lijst kunt u bij uw apotheek opvragen.

Tijdens het intakegesprek overhandigen we u een formulier met verschillende vragen over uw leven. Wij zouden het fijn vinden als u en/of uw naasten dit invullen, zodat we hier met onze zorg en behandeling zo goed mogelijk op aan kunnen sluiten.

## **Hoeveel tijd heb ik om te verhuizen?**

Het is regel dat u binnen 5 dagen nadat u de sleutel heeft gekregen, uw woning/appartement betreft. Deze termijn kan in overleg verlengd worden met nog eens 5 dagen. De kosten voor deze extra termijn komen voor uw eigen rekening, wij krijgen deze namelijk niet vergoed van de financierder.

Wat neem ik mee als ik ga verhuizen?

- Uw identiteitsbewijs.
- Uw medicijnen.
- Uw verzekeringsbewijs van de zorgverzekering. Zie ook hoofdstuk 3 van deze gids: Welke verzekeringen regelt Laurens?
- Persoonlijke spullen om uw woning/appartement in te richten.
- Kleding (tip: laat uw kleding en spullen merken).

## **Hoe kan ik mijn woning/appartement inrichten?**

Alle kamers zijn voorzien van een eenvoudige, adequate inrichting. Hierbij kunt u denken aan stoffering van vloer en ramen, een hoog/laagbed en een tafel en stoel. U heeft ook de mogelijkheid de woning/appartement zelf geheel of gedeeltelijk in te richten. Als u dat ook wenst, komen de kosten voor de eigen inrichting voor rekening van uzelf.

## **Kan ik zelf meegebrachte spullen in mijn appartement plaatsen?**

Het werken in de zorg is voor de medewerkers een lichamelijk zware belasting. Om ervoor te zorgen dat onze medewerkers onder de juiste arbeidsomstandigheden zorg kunnen verlenen, zijn richtlijnen en criteria opgesteld vanuit de Arbo-wetgeving.

Bijvoorbeeld als er voor uw zorg een tillift gebruikt moet worden, moet daar de ruimte voor beschikbaar zijn of zo nodig worden gemaakt. Dit kan van invloed zijn op de beschikbare ruimte in uw woning/appartement om zelf meegebrachte spullen te plaatsen of op te hangen. Informeer daarom vooraf bij de locatie of zorgcoördinator naar de mogelijkheden.

## **Hoe zit het met mijn woonadres en gemeentelijke inschrijving?**

Binnen 5 werkdagen na de verhuizing verzorgt Laurens Entree de adreswijziging bij uw gemeente, volgens de Wet basisregistratie personen. In deze wet staat: "Iedereen die in Nederland woont, moet zich in eerste instantie als bewoner (met een woonadres) inschrijven op het adres waar hij/zij (meestal) overnacht. Het gaat er niet om of u een eigen woning/appartement heeft. Ook als u tijdelijk bij iemand verblijft, moet u zich op dat adres als bewoner laten inschrijven".

Mocht u, of uw familie, willen dat u op het oude adres ingeschreven blijft staan, kunt u een zogenaamd 'Briefadres' aanvragen bij uw gemeente. Voor deze aanvraag zijn een aantal documenten nodig, waaronder een verklaring van de zorgaanbieder. Laurens Entree kan u deze verklaring toesturen. Uw gemeente bepaalt of u in aanmerking komt voor deze tijdelijke oplossing in de Basisregistratie Personen. De aanvraag van het 'Briefadres' moet ook binnen de 5 werkdagen geregeld zijn.

Het is belangrijk dat uw inschrijving in de Basisregistratie Personen correct is verwerkt, anders kan dit financiële gevolgen hebben voor de bekostiging van uw zorg. Mochten wij



deze kosten niet rechtstreeks vergoed kunnen krijgen van het zorgkantoor of uw zorgverzekeraar, dan moeten wij gemaakte kosten bij u in rekening brengen. Zie de Algemene Voorwaarden, artikel 4 “Moet u betalen voor de zorgverlening?”, voor meer informatie. Uw overige contacten regelt u zelf. Denk hierbij ook aan het overschrijven van abonnementen op kranten/tijdschriften en omroepbladen.

### **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.

Uw zorgverzekeringspas en uw identiteitsbewijs blijven in uw bezit of dat van uw naasten.

### **Wat is een zorgplan?**

In het zorgplan komen de afspraken te staan die wij samen met u maken over de zorgverlening aan u. Regelmatig, maar tenminste twee keer per jaar, wordt het zorgplan met u en/of uw eerste contactpersoon besproken en waar nodig aangepast.

Op de dag dat u bij ons komt wonen, heeft u een intakegesprek met uw zorgcoördinator en de arts.

Samen met u en uw familie/naasten bekijken we op welke manier we u samen zo goed mogelijk kunnen ondersteunen. Wat u en uw familie/naasten zelf willen/kunnen doen, wordt ook vastgelegd in het zorgplan.

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

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.

Mantelzorgers vallen niet onder de Wet BIG (Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg). Het kan voorkomen dat u, of een zorgend familielid, handelingen uitvoert die eigenlijk voorbehouden zijn aan professionals. Het is daarom van groot belang dat zowel u als uw mantelzorger zorgvuldig handelen en u instemt dat de mantelzorger de handeling verricht.

Laurens is niet verantwoordelijk als er iets mis gaat tijdens de zorg door een mantelzorger of tijdens de handelingen die u zelf doet. Wij zien er wel op toe dat u kwalitatief goede zorg krijgt. 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.

### **Hoe ziet een zorgteam eruit?**

Een zorgteam bestaat uit Laurens medewerkers met ieder zijn/haar deskundigheid die nauw samenwerken om u zorg en ondersteuning te verlenen. U kunt hierbij denken aan verpleegkundigen en verzorgenden, maar ook teamleiders, facilitaire medewerkers, geestelijk verzorgers en activiteitenbegeleiders zijn betrokken bij de zorgverlening aan u.

Voor de behandelingen zijn onder andere verpleegkundig specialisten, artsen (o.a. artsen in opleiding, basisarts, specialist ouderengeneeskunde) behandelaars (fysiotherapeut, psycholoog, ergotherapeut, diëtist, tandartsen en mondhygiënist) en stagiaires betrokken.

Samen zorgen zij dat u de zorg, ondersteuning en behandeling krijgt die u nodig heeft.

## **Blijf ik patiënt bij mijn huisarts en tandarts?**

### **Huisarts**

Als u komt wonen in een verpleeghuis van Laurens en u heeft een indicatie "Verblijf met behandeling", dan wordt de medische zorg van uw huisarts overgenomen door onze specialist ouderengeneeskunde. Hij of zij komt op de dag van uw verhuizing langs voor een kennismaking en intakegesprek.

### **Tandarts**

U kunt ook uw eigen tandarts opzeggen. Laurens biedt u professionele mondzorg aan in samenwerking met tandarts-organisaties die gespecialiseerd zijn in mondzorg voor verpleeghuisbewoners. Zij werken in teams van tandartsen, mondhygiënist, tandprotheticci, etc.

Dit heeft voor u de volgende voordelen:

- De tandartsen en hun medewerkers zijn gespecialiseerd in de zorg voor verpleeghuisbewoners.
- De tandartsen en hun medewerkers verlenen hun diensten op locatie, dus in het verpleeghuis waar u verblijft.
- De tandartsen en hun medewerkers werken nauw samen met onze artsen en zorgmedewerkers, wat de kwaliteit van uw behandeling ten goede komt.

De kosten worden vergoed vanuit uw Wlz indicatie. U kunt in dit geval uw aanvullende tandarts verzekering opzeggen.

### **Wilt u liever bij uw eigen tandarts blijven?**

Maak dit dan kenbaar bij uw arts of zorgcoördinator. Informeer uw tandarts dat u bent opgenomen in een Laurens locatie met een indicatie "indicatie 'Verblijf met behandeling' vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz)". Ook dan worden de tandartskosten vergoed vanuit de Wlz. Uw eigen tandarts kan de rekeningen voortaan rechtstreeks naar het zorgkantoor sturen. De naam van het zorgkantoor kunt u opvragen bij uw locatiemanager of teamleider. Zie ook de vraag "Wie is verantwoordelijk voor mijn mondzorg?" in Hoofdstuk 4.

## **Wat moet ik doen als er nog een aanvraag voor Wmo hulpmiddelen loopt?**

Tijdens het intakegesprek kunt u lopende aanvragen melden bij uw zorgcoördinator. De zorgcoördinator zal dit doorgeven aan de ergotherapeut. De ergotherapeut zal dan samen met u kijken naar hoe er gehandeld moet worden.

### **Mag mijn huisdier mee verhuizen?**

Op een aantal locaties van Laurens kunt u, onder voorwaarden, uw huisdier houden. Wel blijft u altijd zelf verantwoordelijk voor uw huisdier. De verzorging voor uw huisdier dient u zelf of met uw familie/naasten te organiseren. De kosten voor onderhoud, inentingen, dierenarts en dergelijke blijven voor uw eigen rekening. Onze medewerkers zijn niet verantwoordelijk voor uw huisdier of de verzorging daarvan. Wilt u weten of u op uw woonlocatie huisdieren mag houden? Informeer bij uw zorgcoördinator.

Er is geen bezwaar tegen het meenemen van een hond door uw bezoek, mits de medebewoners hier geen hinder van hebben. Het is wel verplicht de hond aan te lijnen.

### **Wat betekent de regeling Partner Verblijf?**

Woont u samen met uw partner in een tweepersoonsappartement? Dan dient u, zoals vastgelegd in ons beleid, bij vertrek of overlijden van uw partner, te verhuizen van een twee- naar een éénpersoons appartement in de locatie waar u woont. Uw zorgcoördinator helpt u hierbij.

## **2. 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 eerste contactpersoon voor de zorg genoteerd kan worden in uw zorgdossier.

Indien nodig bellen of mailen wij uw contactpersoon bijvoorbeeld voor praktische zaken als schone kleding, uitstapjes en toiletartikelen. Uw contactpersoon onderhoudt het contact met uw naasten, ook in noodsituaties.

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

### **Hoe worden beslissingen genomen, als ik dat zelf niet meer kan?**

Iedereen heeft het recht om over zichzelf te beslissen, zoals dat hem of haar goed lijkt. Toch kan er een situatie ontstaan waarbij u (tijdelijk) niet goed in staat bent bepaalde beslissingen te nemen. U kunt zich in dat geval laten vertegenwoordigen. Heeft u geen naaste familie of heeft u een voorkeur voor iemand die u dan zal vertegenwoordigen, dan is het goed om dit tijdig vast te leggen. Uw wens is dan duidelijk voor ons en uw omgeving.

Er is pas sprake van volledige wilsonbekwaamheid als iemand in coma raakt of in een vergevorderd stadium van dementie is gekomen. Eerder is sprake van een (tijdelijk) verminderde wilsbekwaamheid. Uw arts en zorgmedewerkers hebben hier aandacht voor. Zij zullen u zoveel als mogelijk zelf laten beslissen, desgewenst ondersteund door uw naasten of in aanwezigheid van uw (beoogde) vertegenwoordiger.

Wie uw (beoogde) vertegenwoordiger is, leggen wij vast in uw zorgdossier. Uw specialist ouderengeneeskunde zal met u bespreken wie dit voor u zou kunnen zijn.

Uw contactpersoon zou ook de rol van de vertegenwoordiger kunnen vervullen, in geval van wilsonbekwaamheid. Hieronder leest u meer over de verschillende vormen van vertegenwoordiging die mogelijk zijn.

## **Vertegenwoordiging**

Wanneer er een situatie ontstaat dat u niet meer in staat bent om een bepaalde beslissing te nemen, kan een ander, in uw plaats beslissen. Er zijn dan drie juridische constructies:

### **1. De vertegenwoordiger benoemd door de rechter**

Wanneer de rechter een curator (persoonlijke en financiële zaken) of een mentor (persoonlijke zaken) heeft benoemd, is dit degene die in de plaats van, of in samenspraak met u, beslissingen kan nemen.

### **2. De gemachtigde, benoemd door uzelf**

Iedereen kan, mits hij daartoe wilsbekwaam is, vastleggen dat hij/zij wenst dat een bepaald persoon in zijn plaats zal beslissen, in geval hij of zij daar zelf niet meer toe in staat zou zijn. Heeft u dit schriftelijk en ondertekend vastgelegd, dan verzoeken wij u daarvan een kopie mee te nemen voor in uw zorgdossier.

### **3. Partner of familielid, niet benoemd, vrijwillig**

In het geval dat u als wilsbekwame persoon geen vertegenwoordiger heeft aangewezen en er ook geen mentor of curator is aangesteld, dan kan de partner (echtgenoot, geregistreerd partner of andere levensgezel) als uw vertegenwoordiger optreden. Is er geen sprake van een partner of wenst deze niet als zodanig op te treden, dan treedt een familielid (ouder, kind, broer of zus) als vertegenwoordiger op. Ontbreken deze of wensen zij ook niet als zodanig op te treden, dan zal Laurens de naasten vragen om via de kantonrechter een mentor aan te laten stellen.

Indien er geen familie is of de familie vertegenwoordigt niet en wil geen mentor via de kantonrechter laten aanstellen, dan kan Laurens zelf bij de bevoegde kantonrechter een verzoek indienen om een mentor aan te stellen. U kunt met vragen over vertegenwoordiging terecht bij de maatschappelijk werker.

## **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.

## Wie betaalt de kosten voor mijn woning/appartement, de zorg en ondersteuning die ik ontvang?

Om te wonen in een locatie van Laurens heeft u een indicatie “Met Verblijf” van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) nodig. Met deze indicatie worden de kosten voor uw verblijf bij ons vergoed uit de Wet langdurige zorg (Wlz).

Als u een indicatie “Verblijf met behandeling” heeft, worden ook kosten voor behandeling vergoed. U kunt hierbij denken aan de kosten voor:

- Medische zorg van de specialist ouderengeneeskunde, de fysio- en ergotherapeut en/of de psycholoog.
- Medicijnen en andere farmaceutische zorg.
- Hulpmiddelen.
- Tandheelkundige zorg.

## Moet ik een eigen bijdrage betalen?

Voor het wonen in een verpleeghuis bent u verplicht een wettelijke eigen bijdrage te betalen aan het CAK. Het CAK bepaalt hoe hoog die eigen bijdrage is.

De eigen bijdrage wordt berekend met uw verzamelinkomen (één of twee inkomens) van twee jaar geleden. Het verzamelinkomen is vastgesteld door de Belastingdienst op basis van uw aangifte. Kijk op [www.hetcak.nl](http://www.hetcak.nl) voor meer informatie en het berekenen van uw eigen bijdrage.

## Welke kosten moet ik zelf betalen?

U moet betalen voor alle zorgverlening die niet op grond van de Wet langdurige zorg (Wlz) rechtstreeks door het zorgkantoor aan Laurens wordt betaald.

Of maakt u gebruik 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 zoals boodschappen, cadeaus, uitstapjes en lichamelijke verzorgingsproducten.

## Zijn er nog andere financiële gevolgen waar ik (en mijn partner) rekening mee moeten houden?

- Gemeentelijke belastingen, energie en water: Als uw partner niet mee verhuist, gaat deze als alleenwonende lagere gemeentelijke belasting betalen. Ook zullen de kosten voor energie en water wijzigen.
- De Belastingdienst: Mogelijk valt u door uw verhuizing in een andere loonbelastinggroep. In sommige regio's kunt u kiezen of u als 'duurzaam gescheiden levend' of als 'ongetrouwd' staat ingeschreven. Ga na wat voordeliger uitpakt.
- AOW: Als u en uw partner beiden AOW ontvangen, kunt u ervoor kiezen om voor allebei alleenstaande AOW aan te vragen. De verpleeghuisbewoner betaalt dan wel de hoge eigen bijdrage. Meer informatie vindt u op de website van het CAK.

Als u door uw verhuizing in financiële problemen komt, kunt u dit met de maatschappelijk werker bespreken. Hij/zij kan u adviseren en eventueel doorverwijzen. In sommige gevallen is bijzondere bijstand mogelijk.

## **Welke verzekeringen regelt Laurens voor mij?**

Laurens heeft collectieve verzekeringen voor aansprakelijkheid en inboedel. Deze verzekeringen gelden ook als een bewoner, met toestemming van de arts, naar buiten of met familie/naasten mee gaat.

U kunt uw eigen aansprakelijkheidsverzekering en/of inboedelverzekering dus opzeggen. Zolang nog lopende polissen van kracht zijn, dient u alle schade zelf te regelen. Zodra de lopende polissen zijn beëindigd, neemt u deel aan de collectieve verzekeringen van Laurens en wordt de schade via de verzekeraar van Laurens geregeld.

### **Aansprakelijkheidsverzekering**

De collectieve aansprakelijkheidsverzekering beschermt u tegen het risico van aansprakelijkheid en vergoedt letsel- en zaakschade. Aansprakelijkheid wil zeggen dat u verplicht kunt worden om de schade, die u aan een ander heeft toegebracht, te betalen.

Voordat sprake is van aansprakelijkheid moet aan een aantal voorwaarden zijn voldaan:

1. De schadeveroorzaker moet schuld hebben aan het voorval.
2. De handeling die de schade veroorzaakte, moet onrechtmatig zijn.
3. Er moet een verband bestaan tussen de handelingen en de schade.

### **Inboedelverzekering**

Met de collectieve inboedelverzekering is de inboedel van uw woning/appartement verzekerd tegen schade zoals diefstal, brand, inbraak, lekkage of blikseminslag. Onder "inboedel" wordt verstaan huisraad en andere bezittingen die u voor een huishouden nodig heeft, zoals kleding, meubels, TV en radio.

### **Kostbaarheden**

Het is van groot belang om niet meer geld of andere kostbaarheden in huis te hebben dan strikt noodzakelijk is. Bewaar uw geld op de bank, uw kostbaarheden in een kluis of vraag uw naasten deze voor u te bewaren. Indien u bij diefstal aanspraak denkt te maken op een schadevergoeding, dan dient u altijd eerst aangifte te doen bij de politie. De verzekeraar keert alleen uit als diefstal is bewezen. Indien gewenst kunt u zelf nog een extra kostbaarhedenverzekering afsluiten met uw verzekeraar.

### **Afhandeling schadeclaims**

Schadeclaims worden volgens de standaardprocedure van de verzekeraar afgehandeld.

## **Welke verzekeringen moet ik zelf regelen of aanhouden?**

### **Zorgverzekering**

U behoudt uw eigen zorgverzekering. U bent zelf verantwoordelijk voor het bewaren van de pas van uw zorgverzekering.

**Tip:** Heeft u een indicatie “Verblijf met behandeling”? U kunt dan de aanvullende verzekeringen die u had afgesloten bij de zorgverzekering in principe opzeggen. Sommige zorgverzekeraars brengen bij opname in een instelling ook geen eigen risico meer in rekening. U kunt dit navragen bij uw eigen zorgverzekeraar.

### **Uitvaartverzekering**

Bij overlijden komen de kosten van de uitvaart voor eigen rekening. U of uw vertegenwoordiger maakt zelf de keuze of u dit uit eigen middelen betaalt of hier een verzekering voor af wilt sluiten.

### **Verzekeringen voor verlies van bril en gehoorapparaat**

Wij adviseren u om een verzekering af te sluiten voor de kosten van verlies van uw bril of gehoorapparaat. Meestal kunt u zo'n verzekering via uw leverancier afsluiten. Heeft u nog behoefte aan andere of aanvullende verzekeringen, dan kunt u dat zelf regelen.

### **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. Deze kan u ook helpen met het invullen van het formulier.

### **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. 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. De zorgverlening en ondersteuning**

### **Wat als mijn zorgvraag toeneemt en de indicatie niet meer passend is?**

In de loop van de tijd kan uw behoefte aan zorg, begeleiding of behandeling veranderen. Mocht dit het geval zijn dan zullen wij met u en naasten in gesprek gaan om de indicatie aan te passen en u, indien nodig, te laten verhuizen naar een passende zorgomgeving.

Uw zorgcoördinator helpt u graag met de aanpassing van uw indicatie en het aanvragen van een herindicatie bij het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). Als u wilt dat uw zorgcoördinator uw herindicatie regelt, stemt u er indirect mee in dat wij de benodigde persoonlijke gegevens uitwisselen met het CIZ. De zorgcoördinator informeert u daarnaast over wat u kunt doen als u het niet eens bent met de inhoud van een indicatiebesluit.

## **Hoe gaat het met de medicijnen die ik van mijn huisarts kreeg voorgeschreven?**

Als u medicijnen gebruikt, worden deze na uw opname voorgeschreven door de specialist ouderengeneeskunde, die de eindverantwoordelijkheid van uw huisarts overneemt. Uw medicijnen, die door de arts voorgeschreven zijn, worden op een rol afgeleverd door de apotheek. Dit zijn allemaal aparte zakjes waar de medicijnen per deeltijd in verpakt zitten. Op deze zakjes staat uw naam en er staat op welk(e) medicijn(en) er in zit(ten).

Afhankelijk van uw persoonlijke situatie wordt met u besproken of u uw medicijnen zelfstandig beheert of per deelmoment door de zorgmedewerker laat brengen. Indien u de medicatie zelfstandig beheert en indien van toepassing, wordt de medicatie in een kunststof doos in uw koelkast bewaard.

Belangrijk is dat eventuele brieven en recepten die aan u worden verstrekt vanuit het ziekenhuis of de specialist, worden afgegeven aan de zorgcoördinator of zorgmedewerker die op dat moment werkzaam is.

## **Met wie praat ik over welke medische behandeling ik verwacht?**

Bij, of kort na, opname zal de arts met u in gesprek gaan. De verhuizing naar een zorginstelling zal ongetwijfeld ingrijpend voor u zijn. Hoe kijkt u tegen deze verandering in uw leven aan, waarbij u uw zelfstandigheid deels heeft moeten opgeven? Wat is werkelijk belangrijk voor u? Wat inspireert u om verder te gaan? Waar hoopt u op?

Heeft u wensen, ook voor wat betreft medische behandeling, mochten zich levensbedreigende situaties voordoen? Of hoopt u dat behandeling u dan bespaard zal blijven? Dit kunt u allemaal bespreken met uw arts.

## **Wat is een Bopz-afdeling en waar moet ik op letten?**

De wet Bopz staat voor Wet Bijzondere Opnemingen Psychiatrische Ziekenhuizen. Doel van deze wet is de rechten te beschermen van mensen, die vanwege een psychische aandoening niet in staat zijn buiten de instelling te functioneren.

Dementerende mensen zijn meestal niet in staat voor een opname te kiezen, zij worden meestal opgenomen met een zogenaamde Artikel 60 verklaring. Zij kunnen niet kiezen om opgenomen te worden en tonen "geen bereidheid of bezwaar". In uitzonderingssituaties komen mensen vrijwillig of gedwongen (dan met een rechterlijke machtiging of Inbewaaringstelling (IBS)).

### **De wet Bopz stelt hoge eisen aan de veiligheid**

Juist omdat mensen vanwege psychische problemen (en meestal niet vrijwillig) op een Bopz-afdeling verblijven, is Laurens verantwoordelijk een veilige omgeving te bieden. Dat betekent bijvoorbeeld dat scherpe voorwerpen (grote messen) en gevaarlijke stoffen (wasmiddelen, verzorgingsproducten, mondzorgproducten), maar ook giftige planten niet beschikbaar mogen zijn. In dit kader vragen wij ook de medewerking en het begrip van uw naasten.

Wij zullen u of uw bezoek vragen bepaalde voorwerpen of stoffen weer mee te nemen, of die achter slot en grendel te bewaren.



## **Verlof**

Voor het verlaten van een Bopz-afdeling of de locatie gelden speciale regels. Als het verantwoord is, zal uw arts afspraken maken over het verlof en vastleggen in het zorgdossier. Dit gaat onder de eindverantwoordelijkheid van de Bopz-arts, belast met toezicht op deze afdelingen.

Zie ook: Hoofdstuk 3 *“Hoe zit het met de aansprakelijkheid in geval van vermissing van persoonlijke eigendommen?”*

## **Hoe gaat Laurens om met vrijheidsbeperking?**

“Respect voor elkaars vrijheid” is een leidend uitgangspunt in de Grondwet, wij gaan daar dan ook met de grootste zorgvuldigheid mee om. Beperking van vrijheid is volgens de wet ongewenst en alleen mogelijk als uitzondering en slechts na zorgvuldige afweging en besluitvorming.

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

De vrijheid van de klant wordt niet beperkt, tenzij ernstig nadeel ontstaat voor de klant zelf of zijn omgeving. In deze situaties vinden we overleg en overeenstemming met u en uw eventuele vertegenwoordiger erg belangrijk. Wanneer besloten wordt tot het gebruik van veiligheidsbevorderende hulpmiddelen, die als vrijheidsbeperking kunnen worden ervaren of gebruikt, wordt altijd direct geëvalueerd en bekeken of en hoe de vrijheidsbeperking verantwoord weer kan worden afgebouwd. We werken met de alternatievenbundel van Vilans, om veiligheid te bevorderen met zo min mogelijk ervaren vrijheidsbeperking.

Wanneer vanuit het oogpunt van veiligheid vrijheidsbeperking onvermijdelijk is, bieden de wetten op het gebied van de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO) en de wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Bopz) wettelijke kaders. Voor wie onvrijwillig wordt opgenomen, is naast de WGBO ook de wet Bopz van toepassing. Het Laurensbrede Beraad Vrijheid en Veiligheid en de clustercommissies Vrijheid en Veiligheid, houden hier toezicht op en ontwikkelen beleid op het gebied van vrijheid en veiligheid om de zorg en behandeling te verbeteren.

Voor meer informatie over de geldende wet- en regelgeving op het gebied van vrijheid en veiligheid verwijzen wij u naar de website van de Rijksoverheid ([www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)) of [www.dwangindezorg.nl](http://www.dwangindezorg.nl))

## **Wat doet Laurens voor mijn mondzorg?**

Mondzorg is een onderdeel van de zorg en behandeling. Mondzorg kan worden verdeeld in de dagelijkse mondverzorging en professionele mondzorg (behandeling door de tandarts en zijn mondzorgteam).

### **Dagelijkse mondverzorging**

De mondverzorging is een belangrijk onderdeel van uw persoonlijke verzorging. Een tandarts zal daarom binnen 3 weken na opname uw mondgezondheid beoordelen.

De tandarts stelt vervolgens een advies op voor uw dagelijkse mondverzorging. Dit advies wordt vastgelegd in uw zorgdossier. Ook zal de tandarts adviseren welke mondverzorgingsproducten u het beste kunt gebruiken. U dient zelf algemene mondverzorgingsproducten aan te schaffen, zoals tandpasta, tandenborstel, ragers en tongschrapers.

### **Professionele mondzorg (behandeling door de tandarts en het mondzorgteam)**

Professionele mondzorg is een onderdeel van uw behandeling en de kosten worden vergoed door het zorgkantoor op basis van uw Wlz indicatie.

Laurens heeft een contract met twee tandartsorganisaties die gespecialiseerd zijn in mondzorg voor bewoners van verpleeghuizen. De tandarts stelt een mondzorgplan op, waarbij uw welzijn centraal staat. In het mondzorgplan staan naast de adviezen over de dagelijkse mondverzorging, ook de wenselijke of dringend aanbevolen behandelingen.

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

Voor het vervoer en de begeleiding naar het ziekenhuis, bent u zelf verantwoordelijk. Regel dit tijdig om problemen te voorkomen.

Bij de administratie van het ziekenhuis meldt u dat u geen huisarts meer hebt, maar een specialist ouderengeneeskunde die verbonden is aan Laurens. U kunt daarbij het adres opgeven van de locatie waar u woont. Het is belangrijk dat onze arts brieven van uw specialisten ontvangt en de behandeling daarop kan afstemmen!

Als u een brief en/of bijvoorbeeld een medicatielijst heeft meegekregen van uw specialist verzoeken wij u dan ook deze, via de zorgmedewerkers, aan uw specialist ouderengeneeskunde te geven.

### **Op vakantie? Vertel het ons**

Als u op vakantie gaat, willen wij dat graag weten. Niet alleen voor onze personele planning, maar ook om goede afspraken te maken over de zorg op uw vakantieadres. Vertel uw zorgcoördinator zo vroeg mogelijk, uiterlijk 4 weken van tevoren, dat u op vakantie gaat. Samen met u kan dan gekeken worden welke zorg u nodig heeft op uw vakantieadres en welke (gecontracteerde) zorgorganisatie die zorg kan bieden. Laurens maakt afspraken met deze zorgaanbieder over de zorg en welke kosten gedeclareerd kunnen worden op basis van uw Wlz indicatie. Extra kosten voor zorg en ondersteuning komen voor uw eigen rekening.

## 5. Praktische zaken

### Hoe gaat het met het wassen van mijn kleding en de kosten?

Laurens heeft één waskostenregeling, gebaseerd op de landelijke regelgeving met betrekking tot waskosten in Wlz-instellingen. Laurens verzorgt en betaalt het wassen van het bedden- en linnengoed. Voor het wassen van uw kleding (ondergoed en bovenkleding) heeft u twee keuzes:

#### **Keuze 1: U laat de was verzorgen door familie/naasten**

Laat u het wassen van uw kleding (onder- en bovenkleding) door familie/naasten verzorgen. Dan betaalt u de waskosten zelf uit eigen middelen. Heeft u door een aandoening of ziekte (ZZP 5 of hoger), hogere waskosten, dan krijgt u een tegemoetkoming in deze kosten van Laurens.

#### **Keuze 2: U maakt gebruik van de wasserij waarmee Laurens een contract is aangegaan (abonnement)**

U betaalt maandelijks een vast bedrag voor het wassen van uw kleding (onder- en bovenkleding). Maakt u gebruik van Keuze 2, dan bent u verplicht om uw kleding door Laurens te laten merken. Dit om het kwijtraken van kleding te voorkomen. De kosten om de kleding te laten merken zijn voor uw eigen rekening.

Soms is kleding niet geschikt om gewassen te worden, maar moet het gestoomd worden. Deze kosten vallen niet onder het abonnement en worden door de wasserij apart bij u in rekening gebracht.

Mocht u besluiten het wassen van uw kleding (onder- en bovenkleding) door familie/naasten te laten verzorgen, adviseren wij uw kleding toch te merken. Door omstandigheden kan het voorkomen dat uw kleding toch in de was terecht komt en naar de wasserij gaat. Als uw kleding dan niet gemerkt is, komt deze kleding vaak niet meer terug. Het is voor de wasserij dan niet meer te herleiden van wie de kleding is.

#### **Vragen**

Heeft u vragen over de waskostenregeling, neem dan contact op met uw zorgcoördinator.

### Hoe wordt mijn woning/appartement schoongehouden?

Binnen Laurens wordt er schoongemaakt met microvezel. In uw woning/appartement wordt zo droog mogelijk gewerkt. Dat gebeurt met een blauwe microvezeldoek. Alleen vlekken worden nat verwijderd. Deze methode reinigt veel beter dan de welbekende emmer met sop. Bovendien is het minder belastend voor het milieu, juist doordat er geen gebruik wordt gemaakt van (agressieve) schoonmaakmiddelen.

Voor het sanitair en voor periodieke werkzaamheden worden uiteraard wel schoonmaakmiddelen gebruikt. Hiervoor gebruiken wij de rode microvezeldoek.

Voor iedere woning/appartement die we schoonhouden gebruiken we schone doeken. Nadat alle werkzaamheden zijn uitgevoerd, gaan de doeken direct in een waszak en worden door ons gewassen.

Met oog op schade en verantwoordelijkheid van de medewerker, worden uw persoonlijke spullen niet schoongemaakt. Hierbij kunt u denken aan bijvoorbeeld porseleinen beeldjes, klokken, fotolijstjes en schilderijtjes. Mocht het schoonmaken van dit soort persoonlijke spullen een probleem zijn voor u of uw naasten, informeer dan bij de zorgcoördinator of er mogelijkheden zijn.

Zware meubels in woonkamer en/of badkamer worden niet verplaatst in verband met de Arbowetgeving.

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

Laurens hanteert geen vaste bezoektijden. Uw bezoek is altijd van harte welkom! De ervaring leert 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 te respecteren. Uw bezoek kan gebruikmaken van de voordeur. Is de deur gesloten, dan kan uw bezoek aanbellen.

In een aantal locaties van Laurens kan uw bezoeker overnachten. Neemt u voor meer informatie over de mogelijkheden en voorwaarden contact op met uw zorgcoördinator.

Voor bewoners die onder de Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Bopz) vallen, kunnen andere regels gelden. Overleg dit met uw zorgcoördinator.

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

Volgens de Tabaks- en rookwarenwet hebben medewerkers recht op een rookvrije werkplek. In de Laurens locaties kunt u daarom alleen roken op de daarvoor aangegeven plaatsen.

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 de veiligheid voor onze overige bewoners en medewerkers. Overtreding van deze regel is een reden om de zorgleveringsovereenkomst met u te beëindigen. Zie Artikel 7 van de Algemene leveringsvoorwaarden: "Wanneer kunnen wij de zorgleveringsovereenkomst opzeggen?"

### **Mogen alcohol of drugs gebruikt worden?**

Gebruik van of handelen in drugs is niet toegestaan. Overtreding van deze regel kan een reden zijn om de zorgleveringsovereenkomst met u te beëindigen.

Gebruik van alcohol is toegestaan in het restaurant en op uw eigen kamer. In andere ruimtes in het gebouw, is gebruik van alcohol niet toegestaan. We schenken geen alcohol aan personen onder de 18 jaar. Overigens wordt overlast als gevolg van alcohol niet getolereerd en zullen wij met u hierover in gesprek gaan.

## Hoe gaan we met elkaar om?

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

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

- Wij staan geen enkele vorm van agressie, (verbaal) geweld en bedreiging toe.
- Seksuele intimidatie in woorden, gebaren of een fysieke uiting daarvan is niet toegestaan.
- Het veroorzaken van overlast door misbruik van drugs en alcohol is verboden.
- Het vernielen van eigendommen van klanten, 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 klanten die een ziekte hebben waarvan grensoverschrijdend gedrag mede het gevolg kan zijn, hebben een passend behandelplan waardoor het risico hierop zo minimaal mogelijk is.

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

## Wat kunt u doen?

Als u, als klant, bewoner 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.

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

U of uw bezoek mag zonder onze toestemming geen beeldopnamen maken van andere bewoners, medewerkers en vrijwilligers. Als u voor privégebruik geluidsopnamen wilt maken van een gesprek met één van onze medewerkers, dan meldt u dit voor het betreffende gesprek. U of uw bezoek mag niet zonder onze toestemming geluidsopnamen van een gesprek met één van onze medewerkers openbaar maken.

### **Hoe gaat Laurens om met beeld en video voor voorlichting en communicatie?**

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 "Afspraken" en Artikel 3 "Persoonsgegevens & Privacy" van de Algemene Voorwaarden.

### **Wat doen vrijwilligers?**

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

### **Wat doen de Vriendenstichtingen?**

Een aantal Vriendenstichtingen zetten zich in voor Laurens. Drie Vriendenstichtingen werken Laurens-breed en een aantal Vriendenstichtingen zijn verbonden aan de locaties.

Door het werven van fondsen, verkrijgen van donaties, giften en legaten is het mogelijk om evenementen voor bewoners te organiseren. U leest hier meer over op onze website.

## **6. De cliëntenraad**

De cliëntenraad biedt klanten en bewoners van Laurens inspraak en medezeggenschap en behartigt de gemeenschappelijke belangen. De cliëntenraad is er dus voor u! Er zijn cliëntenraden per locatie en er is een centrale cliëntenraad. De cliëntenraad bestaat uit klanten en wettelijk vertegenwoordigers van bewoners of mensen die dat in het verleden zijn geweest. Heeft u zaken die u graag onder de aandacht wilt brengen van de cliëntenraad? Neemt u dan contact met de cliëntenraad van uw locatie.

### **Waarom een cliëntenraad?**

In de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) is vastgelegd dat iedere zorginstelling een cliëntenraad moet hebben om de gemeenschappelijke belangen van klanten en bewoners zo goed mogelijk te behartigen. Ook is wettelijk vastgelegd wat de rechten en plichten van een cliëntenraad zijn, over welke onderwerpen de raad advies mag uitbrengen en waar instemming voor vereist is.

### **Wat doet de cliëntenraad?**

De cliëntenraad geeft inhoud aan de inspraak en medezeggenschap van klanten van Laurens om zo uw belangen te behartigen. De leden overleggen regelmatig met de directie, denken actief mee en geven gevraagd en ongevraagd advies over allerlei zaken die betrekking hebben op de organisatie en activiteiten. Het is de kerntaak van de cliëntenraad een bijdrage te leveren aan het beleid van Laurens, met het doel het beste aanbod van zorg, welzijn en diensten te realiseren.

### **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.

### **Individuele kwesties**

Specifieke situaties of onderwerpen die betrekking hebben op één of enkele klanten, worden niet door de cliëntenraad behandeld. Wel wordt de cliëntenraad geïnformeerd over klachten door middel van rapportages van de cliëntvertrouwenspersonen en de klachtencommissie. Worden klachten vaker waargenomen, dan worden deze door de cliëntenraad meegenomen in het overleg met de directie.

### **Uw bijdrage**

Een actieve cliëntenraad is belangrijk. Daarom horen wij graag uw ervaringen, wensen en ideeën. Indien u zelf zitting zou willen nemen, dan vernemen wij dat graag van u. De contactgegevens vindt u op onze website.

### **Centrale cliëntenraad (CCR)**

Omdat bij Laurens meerdere locaties tot dezelfde organisatie behoren, is er tevens een centrale cliëntenraad (CCR) gevormd. De CCR is een vorm van samenwerking waarbij de verschillende lokale cliëntenraden bevoegdheden overdragen met betrekking tot onderwerpen die meerdere locaties betreffen. De CCR behartigt de gemeenschappelijke belangen van de klanten van Laurens, binnen het kader van de doelstellingen van de overkoepelende organisatie.

## **7. Klachten en complimenten**

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

### **Niet tevreden?**

Uw vragen, wensen en mogelijkheden staan centraal in onze zorg. Soms kan het voorkomen dat u toch niet tevreden bent. We horen dat graag. Dan kunnen we samen zoeken naar een oplossing en de kwaliteit van onze zorg verder verbeteren. U kunt zelf, maar ook uw familie en naasten of uw vertegenwoordiger kunnen voor of namens u, een klacht indienen.

### **Vertel het ons**

Een goede manier om uw klacht 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.

## **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 [www.laurens.nl/clientvertrouwenspersonen](http://www.laurens.nl/clientvertrouwenspersonen)
- Op iedere locatie hangt een poster met een foto, naam en contactgegevens van de cliëntvertrouwenspersoon.
- 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 verantwoordelijk manager, de directie of de Raad van Bestuur. Voor de contactgegevens van de Raad van Bestuur zie de pagina "Contact met ons" op onze website.

## **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)

## **Wanneer is er sprake van een Bopz klachtenregeling?**

De Bopz-klachtenregeling is onderdeel van de klachtenregeling. Dit onderdeel van de regeling is voor klanten die tegen hun wil zijn opgenomen of die niet meer kunnen aangeven of zij opgenomen willen zijn en daardoor onder de 'Wet Bopz' vallen. Klachten kunnen bijvoorbeeld betrekking hebben op de toepassing van vrijheidsbeperking of de uitvoering van een overeengekomen zorgplan. Deze klachten moet u altijd direct bij de Klachtencommissie Rijnmond indienen. Bent u het niet eens met de uitspraak van de Klachtencommissie, dan kunt u het voorleggen aan de rechter.



## 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: [www.laurens.nl/niet-tevreden](http://www.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 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 doorgeven.

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.

# 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, huiselijk geweld en kindermishandeling. De contactgegevens vindt u op onze website: [www.laurens.nl/clientvertrouwenspersonen](http://www.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 de veiligheid en preventie?

Laurens heeft uw veiligheid en die van haar medewerkers hoog in het vaandel staan. In dat kader werken wij met alarmsystemen en bewakingscamera's.

- **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 vinden regelmatig brandoefeningen en voorlichtingsbijeenkomsten plaats.

- **Legionella:** Conform de wettelijke voorschriften worden legionella gevoelige installaties periodiek gecontroleerd. Bent u langdurig afwezig, dan kan, na uw toestemming, onze Technische Dienst zich toegang verschaffen tot uw woning/appartement om preventieve maatregelen te nemen zoals het spoelen van de waterleiding.
- **Diefstalpreventie:** Voor uw en onze veiligheid zijn er video bewakingscamera's bij de meest gebruikte toegangsdeuren. Op deze manier kunnen we nagaan wie er binnenkomt en weggaat. Dit is handig als er bijvoorbeeld ongewenste personen in het pand zijn geweest. Mocht u iets missen, meldt u dit dan bij uw zorgcoördinator. Als u aangifte wilt doen bij de politie, dan moet u of uw familie hier zelf zorg voor dragen. Wij zullen er alles aan doen dat schade aan of vermissing van uw eigendommen zoveel mogelijk wordt voorkomen. Echter zijn wij hier enkel aansprakelijk voor als er sprake is van grove nalatigheid van onze kant.

Wij adviseren u dan ook zelf de nodige veiligheidsmaatregelen te nemen om diefstal te voorkomen:

- Laat geen onbekenden binnen. Ook niet als diegene zegt toestemming te hebben. Vraag om een legitimatiebewijs. Voor werkzaamheden in uw woning/appartement wordt altijd een afspraak met u gemaakt.
- Geef nooit gegevens af via de telefoon, officiële instanties benaderen u altijd persoonlijk.
- Doe 's nachts en bij het verlaten van uw woning/appartement de deur op slot. In noodgevallen kunnen wij met een loper bij u binnenkomen.
- Gebruik een kluis voor het opbergen van geld en sieraden.
- Breng mensen niet in de verleiding te stelen door openlijk kostbaarheden te laten liggen of vertrouwelijk te praten over de plaatsen waar u geld of kostbaarheden opbergt.
- Vertrouwt u een situatie niet of heeft u iets gezien dat u niet vertrouwt, meldt u dit dan altijd aan een van onze medewerkers.

### Is er cameratoezicht?

Binnen Laurens maken wij gebruik van camera's om onze medewerkers, bewoners/klanten en bezoekers te beveiligen. Het gaat om camera's welke:

1. De gebouwen bewaken.
2. De bewoners/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.

### Mag de familie een camera ophangen?

De woning van een bewoner is niet publiekelijk toegankelijk. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen een woning/appartement in de wijk, een Laurens pand met seniorenappartementen of een appartement in een verpleeghuis.

Laurens kan daarom niet verbieden dat de bewoner (of derde namens de bewoner) een camera ophangt of andere mobiele apparatuur gebruikt voor opnamen. Het is Laurens wel toegestaan om voorwaarden te verbinden aan het gebruik van een actieve camera ter bescherming van de privacy van de medewerkers en medebewoners. Informeer naar de voorwaarden voor het gebruik van een camera door de bewoner of derde(n) namens bewoner bij de zorgcoördinator of locatiemanager.

Overigens mag u of uw naasten zonder onze toestemming geen opnamen maken van andere bewoners, medewerkers en vrijwilligers. Zie de Algemene Voorwaarden Hoofdstuk 1 *“Welke verplichtingen heeft u?”*.

### **Tot slot**

Voor bewoners met een indicatie “VV Beschut wonen met intensieve begeleiding en uitgebreide verzorging” (voorheen ZZP 4) kunnen andere regels gelden voor de bekostiging van de behandeling.

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.

