

# Wonen met zorg

## Informatiegids



laurens



# Inhoud

<b>Welkom</b>	<b>5</b>
<b>1. De verhuizing</b>	<b>7</b>
Hoe kan ik mij voorbereiden op de verhuizing?	7
Wat is een zorgovereenkomst?	7
Wat wordt besproken tijdens 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
Kan ik mijn zorgdossier inzien?	9
Hoe ziet een zorgteam eruit?	10
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
Woont u samen met uw partner in een tweepersoonsappartement?	11
<b>2. Mijn belangenbehartiging en vertegenwoordiging</b>	<b>11</b>
Eerste contactpersoon versus vertegenwoordiger	11
Eerste contactpersoon	11
Vertegenwoordiger kiezen	12
<b>3. Financiën en verzekeringen</b>	<b>13</b>
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?	15
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>16</b>
Wat als mijn zorgvraag toeneemt en de indicatie niet meer passend is?	16
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

Waarom wordt er een risicosignalering afgenomen?	17
Wat houdt de Wet Zorg en Dwang in en hoe krijg ik daarmee te maken?	17
Hoe gaat Laurens om met vrijheidsbeperking?	18
Wat doet Laurens voor mijn mondzorg?	19
Hoe gaat het als ik naar de specialist in het ziekenhuis moet?	19
Mag ik op vakantie?	19
<b>5. Praktische zaken</b>	<b>20</b>
Hoe gaat het met het wassen van mijn kleding en de kosten?	20
Mogen mijn naasten eten of drinken meenemen?	20
Mag mijn bezoek altijd langskomen of logeren?	21
Is roken toegestaan?	21
Zijn alcohol en drugs toegestaan?	22
Hoe gaan we met elkaar om?	22
Mag ik foto's en geluidsopnamen maken voor (sociale) media?	23
Wat doen vrijwilligers?	23
Wat doen de Vriendenstichtingen?	23
<b>6. De Cliëntenraad</b>	<b>23</b>
<b>7. Klachten en complimenten</b>	<b>24</b>
Niet tevreden?	24
Vertel het ons	24
Heeft u behoefte aan ondersteuning en bemiddeling?	24
Uw onvrede of klacht melden?	24
Wat doet de Geschillencommissie Zorg?	25
Heeft u klachten of onvrede over de uitvoering van de Wet Zorg en Dwang?	25
Wilt u meer weten?	25
Tevreden, wilt u een compliment geven?	25
<b>8. Veiligheid en preventie</b>	<b>26</b>
Mishandeling en geweld	26
Hoe zit het met de veiligheid en preventie?	26
Is er cameratoezicht?	27
Mag de familie een camera ophangen?	27

Op de levering van onze zorg en dienstverlening zijn onze algemene voorwaarden en klantinformatie van toepassing, deze zijn ook te vinden op onze website. 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 gids wordt jaarlijks op juistheid gecontroleerd en waar nodig aangepast.

# Welkom

Binnenkort komt u in één van onze Laurens locaties wonen. Fijn dat u voor ons heeft gekozen. Wij bieden u de zorg en (gespecialiseerde) verpleging die u nodig heeft. Wij werken hierbij samen met uw mantelzorg en de mensen om u heen. Bij een verhuizing komt veel kijken. Voor u, en 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 familie en naasten gevoerd. Over een aantal zaken kunt u voorafgaand aan de verhuizing alvast nadenken. Wij raden u aan om de praktische informatie op onze website ([laurens.nl/praktische-informatie](https://laurens.nl/praktische-informatie)) goed door te lezen voor het intakegesprek.

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

Spreek met uw familie en naasten af wie van hen kan optreden als eerste 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 tweede contactpersoon hebben, voor die situaties waarin de eerste contactpersoon niet bereikbaar is. Echter het contact en op de hoogte houden loopt in principe altijd via de eerste contactpersoon.

## Wat is een zorgovereenkomst?

Vanaf het moment dat u zorg van ons ontvangt, is op basis van de Wet op de geneeskundige behandelovereenkomst automatisch sprake van een zorgovereenkomst. Hiervoor is geen handtekening nodig. Voor de afspraken over onze zorgverlening gebruiken we algemene en diverse aanvullende voorwaarden, waarin in hoofdlijnen rechten en plichten van u en van ons zijn geregeld. Deze voorwaarden zijn ook onderdeel van de zorgovereenkomst en zijn terug te vinden op onze website (<https://laurens.nl/praktische-informatie>).

## Wat wordt besproken tijdens 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 opvragen bij uw apotheek.
- Het door u ondertekende 'toestemmingsformulier opvragen medische gegevens'. Dit formulier heeft u ontvangen via de welkomstmail van Laurens Entree.
- Het machtigingsformulier 'vertegenwoordiger' (indien van toepassing). Dit formulier heeft u ontvangen via de welkomstmail van Laurens Entree.

Tijdens het intakegesprek overhandigen we u ook 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 de 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.

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

Alle kamers zijn standaard gestoffeerd (vloer- en raambekleding) en ingericht met een hoog-laag bed (inclusief kussen, dekbed) en een linnenkast.

Verder heeft u de mogelijkheid uw woning/appartement in te richten met uw eigen favoriete stoel, televisie, tafeltje, schilderijtjes en foto's. Wij adviseren u bij de inrichting van uw appartement rekening te houden met het risico op vallen (leg bijvoorbeeld geen losse kledjes op de vloer). Kosten voor de eigen inrichting komen 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 Arbowetgeving.

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 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 voor meer informatie onze Leveringsvoorwaarden Algemene Module, artikel 3 "Moet u betalen voor de zorgverlening?". Uw overige verhuisberichten regelt u zelf. Denk hierbij ook aan het overschrijven van abonnementen die u heeft 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 Burger-servicenummer (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. Regelmatig, maar tenminste één 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 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.

## Kan ik mijn zorgdossier inzien?

U kunt uw eigen zorgdossier inzien via het online cliëntportaal op onze website (<https://laurens.nl/clientportaal>). Via het cliëntportaal biedt Laurens u, als cliënt of als (wettelijk) vertegenwoordiger van de cliënt, online toegang tot informatie uit uw zorgdossier of het zorgdossier van uw naaste.

In het cliëntportaal kunt u onder andere:

- meelesen met de rapportage van de zorgverleners in het zorgdossier.
- uw zorgplan bekijken.

Informatie in het cliëntportaal wordt elke 4 uur bijgewerkt met de gegevens uit het zorgdossier. Dit houdt in dat er enige vertraging zit in de informatie die u ziet. Meer informatie over het cliëntportaal vindt u op onze website.

## 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, huiskamer begeleiders, leerlingen, stagiaires en activiteitenbegeleiders zijn betrokken bij de zorgverlening aan u.

Voor de behandelingen zijn onder andere verpleegkundig specialisten, artsen (o.a. arts in opleiding, basisarts, specialist ouderengeneeskunde) en behandelaren (fysiotherapeut, psycholoog, ergotherapeut, diëtist, tandartsen en mondhygiënist) 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 locatie 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 in het verpleeghuis. 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 die u nodig heeft.
- 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 tandartsverzekering 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 ‘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 “Wat doet Laurens voor mijn mondzorg?”, in hoofdstuk 4 van deze informatiegids.

## 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 en medewerkers hier geen hinder van hebben. Het is wel verplicht de hond aan te lijnen.

### Woont u samen met uw partner in een tweepersoonsappartement?

Bij vertrek of overlijden van uw partner dient u te verhuizen van een twee- naar een eenpersoonsappartement in de locatie waar u woont. Dit is vastgelegd in ons beleid. Uw zorgcoördinator helpt u hierbij.

## 2. Mijn belangenbehartiging en vertegenwoordiging

### Eerste contactpersoon versus vertegenwoordiger

De eerste contactpersoon is het eerste aanspreekpunt voor onze medewerkers.

De vertegenwoordiger is de persoon, die in geval van al dan niet tijdelijke of gedeeltelijke wils- onbekwaamheid, juridisch bevoegd is om beslissingen te nemen en formele handelingen uit te voeren in plaats van de cliënt. Denk aan het ondertekenen van het zorgplan en toestemming voor vaccinaties en behandeling.

De eerste contactpersoon kan ook de rol van vertegenwoordiger op zich nemen, maar dat hoeft niet.

### Eerste contactpersoon

Wanneer u bij ons komt wonen, stemmen wij graag met u af wie als eerste contactpersoon genoteerd mag worden in uw zorgdossier. Zolang u zelf de regie heeft over uw eigen leven en de gesprekspartner kan zijn voor bijvoorbeeld de arts, is de rol van de contactpersoon beperkt. Vaak gaat het dan om het regelen van praktische zaken, zoals het regelen van de boodschappen en de was. Indien nodig bellen of mailen wij uw contactpersoon, bijvoorbeeld voor praktische zaken als schone kleding en de boodschappen.

Uw contactpersoon is ons aanspreekpunt en onderhoudt het contact met uw verdere naasten. Wilt u zo vriendelijk zijn als de gegevens van de eerste contactpersoon wijzigen, dit aan ons door te geven?

## Vertegenwoordiger kiezen

Soms is een bewoner niet meer in staat om zelf beslissingen te nemen, bijvoorbeeld door dementie. Als een bewoner niet meer in staat is om de consequenties van een keuze te overzien, moet er een wettelijk vertegenwoordiger zijn die de belangen van de bewoner behartigt. Zowel voor u als voor ons is het fijn als uw wensen hierover duidelijk zijn.

Van ons klantcontactcentrum Laurens Entree ontvangt u, via de welkomstmail, een formulier waarmee u iemand schriftelijk kunt machtigen als uw vertegenwoordiger. Daarbij is het mogelijk om onderscheid te maken tussen materiële (financiën) en immateriële (zorg en behandeling) zaken. Indien u niet meer in staat bent om zelfstandig een vertegenwoordiger te machtigen dan verzoeken wij uw eerste contactpersoon om binnen uw netwerk af te stemmen wie deze rol op zich wil nemen en dit in te vullen op het formulier.

### Wie kan u vertegenwoordigen?

In de wet is hiervoor een volgorde bepaald. De partner (echtgenoot, geregistreerd partner of andere levensgezel) komt als eerste in aanmerking. Als er geen partner of andere levensgezel is, of deze wil of kan niet als vertegenwoordiger optreden, dan komt een familielid (ouder, kind, broer of zus, grootouder of kleinkind) in aanmerking. Ontbreken deze personen in uw directe omgeving, of willen zij niet optreden als uw vertegenwoordiger, dan vragen wij uw eerste contactpersoon om, in overleg met uw naasten, via de kantonrechter een wettelijk vertegenwoordiger (mentor, bewindvoerder of curator) te laten aanstellen.

Het (machtigings) formulier hoeft niet ingevuld te worden, wanneer:

- de rechtbank al een wettelijk vertegenwoordiger (curator/bewindvoerder of mentor) voor u benoemd heeft. Graag ontvangen wij een kopie van de benoeming door de rechtbank voor in uw zorgdossier.
- u zelf al schriftelijk een vertegenwoordiger heeft benoemd. Dat kan een eigen (handgeschreven) benoeming zijn of een benoeming via een notaris (bijvoorbeeld een levenstestament of notariële akte). Graag ontvangen wij hiervan een kopie voor in uw zorgdossier.

In geval een cliënt geen vertegenwoordiger wenst te machtigen dan wordt dit vastgelegd in het zorgdossier. In geval de cliënt niet meer in staat is om zelfstandig een vertegenwoordiger aan te wijzen en de naasten komen er niet uit, dan zal de arts in overleg met maatschappelijk werk bezien of het wenselijk is om een curator of mentor of bewindvoerder te laten benoemen door de rechtbank. Dit is ook van toepassing als er in de kring der naasten geen partner of familieleden aanwezig zijn.

## 3. Financiën en verzekeringen

### 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.

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. Uw locatie informeert u over deze kosten.

Daarnaast betaalt u zelf alle uitgaven van persoonlijke aard, zoals cadeaus 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 een collectieve verzekering afgesloten voor uw particuliere aansprakelijkheid en privé-inboedel. De particuliere aansprakelijkheidsverzekering kent een werelddekking en geldt dus ook buiten de zorginstelling. U heeft de mogelijkheid om u, tegen betaling, te laten verzekeren via Laurens. De premie wordt elke zes maanden gefactureerd. U kunt uw eigen aansprakelijkheidsverzekering en/of inboedelverzekering dus opzeggen.

Zolang er 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 bliksemingslag. 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 persoonlijke 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 zorgverzekeraar 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. Ook kunt u ervoor kiezen het vrijwillig eigen risico te verhogen. Hierdoor kunnen de kosten van de zorgpremie lager worden. U kunt hiervoor het best zelf de afweging maken of dit gunstig voor u kan zijn.

### 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 dit dan bij uw zorgcoördinator. Gevonden voorwerpen kunt u afgeven bij één van de zorgmedewerkers. In sommige gevallen vragen wij u om uw persoonlijke eigendommen van uw naam te voorzien (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 uw 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 (uw arts), die de eindverantwoordelijkheid van uw huisarts overneemt. Laurens werkt met een eigen apotheek waar medicatie besteld wordt.

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 de 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.

Alle middelen die algemeen verkrijgbaar zijn en waarbij onvoldoende duidelijkheid is over de werking van het middel, worden niet door Laurens vergoed. U kunt hierbij denken aan bijvoorbeeld homeopatische middelen, (spier)crèmes, vitamines (tenzij er een aanwijsbare medische indicatie voor is), probiotica en middelen die in de kruidengeneeskunde worden gebruikt. Wilt u deze middelen blijven gebruiken, dan moet u of uw naaste deze middelen zelf kopen.

**Let op:** het is niet de bedoeling dat u deze middelen gebruikt zonder dit te overleggen met uw specialist ouderengeneeskunde. Hij/Zij zal dit middel, als het geschikt is om te gebruiken, in het medicatiebewakingssysteem en op de medicatietoedienlijst vermelden, zodat interacties en allergie controle gewaarborgd blijven.

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

Bij, of kort na uw verhuizing 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.

### Waarom wordt er een risicosignalering afgenomen?

Bij bepaalde ziektebeelden kan er sprake zijn van verhoogde risico's. Dit komt meestal door meerdere factoren. Na uw verhuizing worden uw risico's in kaart gebracht, onder andere op het gebied van voeding, mobiliteit, medicatie, stemming en huidletsel. In overleg met u worden preventieve maatregelen ingezet om het risico te voorkomen of te verkleinen. De zorgdoelen worden vastgelegd in het zorgplan onder eindverantwoordelijkheid van de arts.

Er kan een situatie ontstaan dat ondanks alle preventief ingezette maatregelen het risico op bijvoorbeeld vallen onveranderd hoog blijft. Dit risico wordt, na multidisciplinair overleg, met u en eventueel uw vertegenwoordiger besproken. Als met elkaar wordt besloten dat andere maatregelen niet mogelijk of wenselijk zijn, wordt in samenspraak besloten dat men zich bewust is van het risico bij de afgesproken zorg. We spreken dan van een zogenaamd 'geaccepteerd risico'. Dit wordt dan vastgelegd in uw zorgdossier. Medewerkers blijven hier natuurlijk extra alert op.

### Wat houdt de Wet Zorg en Dwang in en hoe krijg ik daarmee te maken?

Soms komt het voor dat iemand zichzelf of anderen, onbedoeld of onbewust, ernstig benadeelt (of dreigt te benadelen). Bij mensen met dementie of een verstandelijke beperking geeft de Wet Zorg en Dwang (Wzd) in dat geval de mogelijkheid onvrijwillige zorg te verlenen. U kunt hierbij bijvoorbeeld denken aan het geven van onrustmedicatie of het plaatsen van een bedhek, tegen uw wil. Dit ter bescherming van uzelf en/of ter bescherming van derden. Dit kan zorg zijn waar u of uw vertegenwoordiger niet mee instemt of waartegen u zich verzet.

Onvrijwillige zorg maakt inbreuk op de persoonlijke levenssfeer en beperkt de eigen regie. Het wordt daarom zo min mogelijk toegepast en alleen wanneer aan de in de Wzd genoemde zorgvuldigheidseisen kan worden voldaan.

Voordat wordt overwogen onvrijwillige zorg te verlenen, wordt altijd onderzocht of minder ingrijpende oplossingen voorhanden zijn. Zo niet, dan wordt om genoemde redenen altijd getracht de in te zetten onvrijwillige zorg zo snel mogelijk weer af te bouwen. Evaluatie van de onvrijwillige zorg vindt daarom regelmatig plaats. Hierbij wordt gedurende het proces zowel een onafhankelijke (niet bij de zorg betrokken) interne dan wel externe deskundige betrokken.

De Wzd regelt het eventueel verlenen van onvrijwillige zorg en kan worden toegepast op afdelingen die als gesloten setting zijn aangemerkt en dus in principe niet zonder toestemming zelfstandig door bewoners kunnen worden verlaten. Bewoners kunnen hier zijn opgenomen met:

**Art. 21 Wzd status:** mensen met dementie of een verstandelijke beperking zijn meestal niet in staat bewust voor een opname te kiezen. Dit wordt ook wel een opname met "geen bereidheid/geen bezwaar" genoemd (voorheen art. 60 BOPZ).

**Rechterlijke Machtiging (RM):** een beslissing van de rechter, dat een bewoner gedwongen opgenomen moet worden of blijven. Dit is niet mogelijk op een open afdeling. Inbewaringstelling (IBS): een spoedmaatregel om iemand gedwongen op te laten nemen, afgegeven door de burgemeester. Dit is niet mogelijk op een open afdeling.

De Wzd kan echter ook van toepassing zijn op afdelingen met een open setting.

## Veiligheid

Voor afdelingen met een gesloten setting hanteert Laurens extra veiligheidsmaatregelen, naast de veiligheidseisen die op alle afdelingen gelden. Dat betekent bijvoorbeeld dat scherpe voorwerpen (grote messen), gevaarlijke stoffen (wasmiddelen, verzorgingsproducten, mondzorgproducten) en giftige planten niet aanwezig mogen zijn. In dit kader vragen wij ook uw medewerking en begrip. Wij zullen u of uw bezoek vragen bepaalde voorwerpen of stoffen weer mee te nemen, of afgesloten (te) bewaren.

Veiligheid is op de open afdelingen uiteraard ook van belang en onderwerp van gesprek met de bewoner en/of vertegenwoordiger, zeker wanneer onvrijwillige zorg wordt overwogen.

## Verlof

Voor bewoners met een rechtelijke machtiging (RM) of inbewaringstelling (IBS) gelden speciale regels voor het verlaten van een gesloten setting. Als het verlaten van de locatie onder begeleiding verantwoord is, legt een arts de gemaakte afspraken, na overleg met de Wet Zorg en Dwang functionaris, vast in het zorgdossier.

## 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 bewoner wordt niet beperkt, tenzij er ernstig nadeel ontstaat voor de bewoner zelf of zijn omgeving. In deze situaties vinden we overleg en overeenstemming met u en uw eventuele (wettelijke) vertegenwoordiger erg belangrijk en zullen we ons tot het uiterste inspannen om een vorm van vrijwillige zorg af te spreken, die de vrijheid zo min mogelijk beperkt en die zo kort mogelijk duurt.

In uitzonderingsgevallen wordt deze overeenstemming niet bereikt en is een onvrijwillige beperking van de vrijheid noodzakelijk. De Wet Zorg en Dwang (Wzd) en de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) vormen dan het wettelijk kader.

Het ‘Beraad Wet Zorg en Dwang’ en de ‘Wzd commissies’ van Laurens houden toezicht op de naleving van de Wzd en ontwikkelen beleid op het gebied van vrijheid en veiligheid om de zorg en behandeling te verbeteren en te optimaliseren.

Voor meer informatie over de Wet Zorg en Dwang verwijzen wij u naar de website van de Rijksoverheid ([www.dwangindezorg.nl](http://www.dwangindezorg.nl)). Hier vindt u ook informatiebrochures voor bewoners, familie en vertegenwoordigers.

## **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 in principe 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 de 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, dan verzoeken wij u ook deze, via de zorgmedewerkers, aan uw specialist ouderengeneeskunde te geven.

## **Mag ik op vakantie?**

Als u op vakantie gaat, willen wij dat graag weten. Vertel uw zorgcoördinator zo vroeg mogelijk, maar uiterlijk vier weken van tevoren, dat u op vakantie gaat. De specialist ouderengeneeskunde kijkt of u medisch gezien in staat bent om op vakantie te gaan.

Tijdens uw vakantie zijn wij niet verplicht de zorg te leveren en de zorgkosten te dragen.

Als u naar het buitenland gaat, kan u of uw mantelzorger contact opnemen met het Zorgkantoor. Deze beoordeelt of u in aanmerking komt voor een vergoeding van Wlz-zorg in het buitenland.

Op basis van uw Wlz-indicatie kunt u maximaal 14 aaneengesloten dagen op vakantie, met een maximum van 42 dagen per jaar.

Tijdens de periode van tijdelijke afwezigheid is Laurens gevrijwaard van aansprakelijkheid en medische verantwoordelijkheid. Binnen Laurens gelden volgens het 'Beleid tijdelijke afwezigheid' de volgende afspraken:

- De organisatie en de kosten van de vakantie, de activiteiten en het eten en drinken tijdens de vakantie vallen onder de (financiële) verantwoordelijkheid van de bewoner of zijn/haar familie.
- De kosten van de benodigde zorg geleverd door een andere organisatie op het vakantieadres vallen onder de verantwoordelijkheid van de bewoner of zijn/haar familie.

Wij adviseren u een goede reis- en annuleringsverzekering af te sluiten.

## 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 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 bedrag voor het wassen van uw kleding (onder- en bovenkleding), inclusief het merken en stomen. Als u uw kleding laat merken, voorkomt u het kwijtraken van uw kleding.

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

#### **Vragen**

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

### Mogen mijn naasten eten of drinken meenemen?

Tijdens het verblijf krijgt u eten en drinken dat past bij uw dagelijkse voedingsbehoefte. Voor de verstrekking van eten en drinken gelden strenge eisen en regels rond hygiëne en voedselveiligheid. Deze eisen en regels liggen wettelijk vast en zijn er om te voorkomen dat u ziek wordt van het eten. Indien u graag eigen eten laat meebrengen dan adviseren wij u om goed te letten op de bereiding en het bewaaradvies.

Als u een dieet of slikstoornis heeft, geldt het advies dat door de behandelaar is opgesteld. Het kan zijn dat meegebracht eten of drinken beter niet genuttigd kan worden, want dit kan een risico voor u opleveren. Overleg daarom altijd met de verpleegkundige van de afdeling.

### **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 bezoek overnachten. Neemt u voor meer informatie over de mogelijkheden en voorwaarden contact op met uw zorgcoördinator.

Voor bewoners die onder de Wet Zorg en Dwang (Wzd) vallen, kunnen andere regels gelden. Overleg dit met uw zorgcoördinator.

### **Is roken toegestaan?**

Roken is alleen buiten toegestaan op de daarvoor aangegeven plekken. Binnen geldt een rookverbod. Deze regels gelden ook voor e-sigaretten. In uitzonderlijke situaties is het mogelijk om af te wijken van deze afspraken. U kunt dit bespreken met uw zorgteam.

Medewerkers hebben recht op een rookvrije werkplek op basis van de Tabaks- en rookwarenwet, net als bewoners die niet roken recht hebben op een rookvrij verblijf.

Roken en vuur in de buurt van een zuurstofvoorziening is streng verboden. Dit betekent dat ook roken met of in de buurt van een 'zuurstofbron' (bijvoorbeeld een concentrator, een draagbare cilinder of

een vloeibaar zuurstofsysteem) niet wordt getolereerd mede in verband met uw veiligheid, en de veiligheid voor onze overige bewoners en medewerkers.

Overtreding van deze regel is een reden om de zorgovereenkomst met u te beëindigen. Zie artikel 6.2 van onze Leveringsvoorwaarden Algemene Module: 'Wanneer kunnen wij de overeenkomst opzeggen?'

### Zijn alcohol en drugs toegestaan?

Het gebruiken van alcohol is in principe toegestaan. Overlast als gevolg van alcohol wordt niet getolereerd, wij zullen hierover met u in gesprek gaan.

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

### 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 gebruik van drugs en alcohol is verboden.
- Het vernielen van eigendommen van bewoners, cliënten, 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 die een ziekte hebben waarvan grensoverschrijdend gedrag mede het gevolg kan zijn, hebben een passend zorg- en 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 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 de bewoner leiden tot het in gang zetten van de zorgweigeringsprocedure.

### Wat kunt u doen?

Als u, als bewoner of bezoeker, in aanraking komt met ongewenst gedrag, in welke vorm dan ook, dan kunt u dit melden bij een medewerker van het zorgteam en/of de teamleider. Er is tevens de mogelijkheid om dit vertrouwelijk te bespreken met één van de medewerkers of met de klachtenfunctionaris / aandachtsfunctionaris ouderenmishandeling.

## 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 4 "Overige afspraken" van onze Leveringsvoorwaarden Algemene Module.

## 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 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 behartigt de gemeenschappelijke belangen van de cliënten van Laurens. De cliëntenraad denkt mee, praat mee en adviseert over zaken, die voor cliënten belangrijk zijn. Er zijn cliëntenraden per locatie, voor de dagbesteding, voor Kortdurende Zorg (Geriatrische revalidatie, eerstelijnsverblijf en palliatieve zorg) en Thuiszorg. En er is een centrale cliëntenraad (CCR).

De cliëntenraad overlegt regelmatig met het management. De raad denkt actief mee en geeft gevraagd en ongevraagd advies over onderwerpen die voor de cliënten van belang zijn. En dragen zo bij aan de kwaliteit van zorg en wonen. De cliëntenraad is er niet voor specifieke situaties of onderwerpen, die betrekking hebben op één of enkele cliënten. Daarvoor kunt u altijd terecht bij de medewerkers en het management.

Meer informatie over de centrale cliëntenraad vindt u op onze website: [laurens.nl/clientenraad](http://laurens.nl/clientenraad).

## 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.

### Heeft u behoefte aan ondersteuning en bemiddeling?

Dan kunt u een beroep doen op bijstand van een zogenoemde klachtenfunctionaris (KF). Zij bieden een luisterend oor en kunnen u helpen bij het kenbaar maken van uw onvrede of klacht. De klachtenfunctionarissen van Laurens zijn onpartijdig en onafhankelijk, en niet gebonden aan teams en/of locaties. U kunt aangeven op welke locatie u een gesprek met een klachtenfunctionaris wilt laten plaatsvinden. De beschikbaarheid van een onpartijdige en onafhankelijke klachtenfunctionaris is vastgelegd in de Wet kwaliteit klachten geschillen gezondheidszorg (Wkkgz).

Wat kunt u precies van een klachtenfunctionaris verwachten?

- Een luisterend oor en persoonlijke ondersteuning.
- Raad en advies over aanpak, vervolgstappen en goede afhandeling.
- Begeleiding van gesprekken tussen de betrokken partijen.
- Bemiddeling, indien gewenst als onpartijdig klachtenfunctionaris, volgens de Wet kwaliteit klachten geschillen gezondheidszorg (Wkkgz).
- Doorverwijzing naar een externe klachtenfunctionaris Wet Zorg en Dwang.

### Wilt u contact met een klachtenfunctionaris?

- Dan kunt u bellen naar ons klantcontactcentrum Laurens Entree: 010 33 23 000. Zij brengen u graag in contact met de juiste klachtenfunctionaris.
- Of kijk op onze website: [www.laurens.nl/klachtenfunctionarissen](http://www.laurens.nl/klachtenfunctionarissen).
- Of informeer bij de receptie van uw locatie naar de betreffende klachtenfunctionaris. Op elke locatie treft u op centrale plekken posters met een foto, naam en contactgegevens van de betreffende klachtenfunctionaris.

### Uw onvrede of klacht melden?

Onvrede of klachten kunt u ook digitaal of op papier melden. U kunt het online klachtenformulier op deze website invullen ([www.laurens.nl/niet-tevreden](http://www.laurens.nl/niet-tevreden)). Of u kunt een klachtenformulier aanvragen



op uw locatie, bij uw zorgcoördinator of een klachtenfunctionaris. Een andere mogelijkheid is een brief sturen aan de locatie- of gebiedsmanager, de directie of de Raad van Bestuur van Laurens. De contactgegevens vindt u op onze website.

### **Wat doet de Geschillencommissie Zorg?**

Bent u het niet eens met de uitspraak van de instelling? 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)

### **Heeft u klachten of onvrede over de uitvoering van de Wet Zorg en Dwang?**

Dan kunt u een beroep doen op ondersteuning van een externe klachtenfunctionaris, zoals geregeld in de Wet zorg en dwang (Wzd). Deze externe 'cliëntvertrouwenspersoon Wzd' is niet in dienst van Laurens en staat u en/of uw vertegenwoordiger graag bij, in geval van vragen of klachten over onvrijwillige zorg tijdens gedwongen opname en verblijf.

De klachtenfunctionarissen van Laurens kunnen u indien gewenst in contact brengen met een externe 'cliëntvertrouwenspersoon Wzd'. Of kijk voor de contactgegevens van de externe cliëntvertrouwenspersoon Wzd op <https://www.clientenvertrouwenspersoonwzd.nl>. Klachten in het kader van de Wzd worden behandeld en beoordeeld door de externe Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (<https://www.kcoz.nl>).

### **Wilt u meer weten?**

De wijze waarop wij omgaan met klachten staat beschreven in onze klachtenregeling. Wilt u liever een papieren versie van het klachtenreglement ontvangen, dan kunt u hierover contact opnemen met uw locatie, uw thuiszorgteam of de klachtenfunctionaris.

Heeft u vragen of wilt u meer weten over de klachtenregeling? Neem dan contact op met één van de klachtenfunctionarissen van Laurens, via Laurens Entree 010 33 23 000 of informeer bij één van de Laurens locaties. Zij helpen u graag verder.

### **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 ervaringssite 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 klachtenfunctionaris (KF) benaderen. De KF is tevens aandachtsfunctionaris ouderenmishandeling, huiselijk geweld en kindermishandeling. De contactgegevens vindt u op onze website: [www.laurens.nl/klachtenfunctionarissen](http://www.laurens.nl/klachtenfunctionarissen). Ook kan een familielid, vriend(in) en/of vertegenwoordiger voor u contact opnemen met de KF. Laurens heeft een protocol voor het omgaan met de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling vanuit de overheid, hieronder wordt ook ouderenmishandeling en financiële uitbuiting verstaan. Dit stelt Laurens in staat om op een goede manier te handelen en samen met u de juiste stappen te ondernemen.

### 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. Om het risico op brandgevaar te minimaliseren, hebben we enkele regels opgesteld met betrekking tot brandveiligheid:

- Vermijd het gebruik van kaarsen in uw kamer.
- Bedek (schemer)lampen niet met brandbare materialen zoals doeken.
- Ontkoppel uw telefoon of tablet van de oplader zodra deze volledig is opgeladen om oververhitting te voorkomen.
- Laad elektronische apparaten niet op tijdens de nacht.
- Verwijder de stekker van de oplader uit het stopcontact wanneer deze niet in gebruik is.
- Sluit geen verlengsnoeren op elkaar aan om overbelasting te voorkomen.

**Legionella:** Conform de wettelijke voorschriften worden legionella gevoelige installaties periodiek gecontroleerd. Bent u langdurig afwezig, dan kan, na uw toestemming, de huismeester 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 om schade aan of vermissing van uw eigendommen zoveel mogelijk te 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 looper 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 dit dan altijd aan één van onze medewerkers.

### Is er cameratoezicht?

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

1. De gebouwen bewaken.
2. Helpen bij de opsporing en preventie van misdrijven waaronder diefstal.

In het beleid "Beveiligingscamera" 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 een 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 medebewoners en medewerkers. Informeer naar de voorwaarden voor het gebruik van een camera bij de zorgcoördinator of locatiemanager.

Overigens mag u (of uw naasten) zonder onze toestemming geen opnamen maken van andere bewoners, medewerkers en vrijwilligers. Zie onze Leveringsvoorwaarden Algemene Module hoofdstuk 4.7 "Welke verplichtingen heeft u nog meer?".

# Dit is Laurens

**Laurens is actief op het gebied van thuiszorg, revalidatie, verpleeghuiszorg en zorg in de laatste levensfase. Onze bijna 6.000 professionals zetten zich elke dag weer in voor iedereen die onze hulp nodig heeft.**

Bij Laurens werken we niet vóór u, maar mét u, uw familie, naasten, vrijwilligers en andere zorgverleners. Zodat u zo lang mogelijk zelf de regie houdt. En de zorg krijgt die u nodig heeft.




Ons vertrekpunt is dat u zo lang mogelijk thuis kunt wonen, in uw vertrouwde omgeving. We gaan daarom uit van wat u zelf kunt. Of wat u kunt met ondersteuning van hulpmiddelen, de mensen om u heen en onze zorg. Gaat thuis wonen even niet? Dan is er tijdelijke zorg. Met als doel dat u zo snel mogelijk weer terug naar huis kunt. En als thuis wonen niet meer gaat, dan zijn er woonzorglocaties.



**Wilt u meer informatie over Wonen met zorg?**

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

Volg ons op

 /LaurensZorg  
 @LaurensZorg  
 Laurens