

# Informatiegids Wonen met Zorg Libertas Leiden

## Inhoudsopgave

Inhoudsopgave .....	2
1 Hartelijk welkom bij Libertas Leiden .....	4
1.1. Informatieblad .....	4
1.2. Contact .....	4
1.3. Adressen van de woningen van Libertas Leiden .....	4
2 Uw appartement .....	5
2.1. De sleutel (tag) van uw appartement .....	5
2.2. Uw appartement inrichten .....	5
2.3. Bezoek .....	6
2.4. Parkeren .....	6
2.5. Huisdieren .....	6
2.6. Telefoon .....	6
2.7. Televisie en internet .....	7
2.8. Alarmsysteem .....	7
2.9. Hulp bij het huishouden .....	7
2.9.1 Technische dienst .....	7
2.9.2. Vertrek .....	7
3. Om het u gemakkelijk te maken .....	8
3.1. Servicebalie .....	8
3.2. Rolstoelbus .....	8
3.3. Bibliotheek .....	8
3.4. Boodschappen .....	8
3.5.1 Activiteiten .....	8
Activiteiten in Het Gebouw en gesloten afdeling Lorentzhof .....	8
3.6. Feestje en verjaardag .....	9
3.7. Kapper .....	9
3.8. Koffie en thee .....	9
3.9. Post .....	9
3.9.1. Maaltijden .....	9
3.9.2. Openbaar vervoer .....	10
3.9.3. Voetverzorging (pedicure) .....	10
3.9.4. Kleding wassen .....	10
3.9.5. Nieuwsbrief .....	12
4 Hoe werkt Libertas Leiden .....	12
4.1. Uw persoonlijke gegevens .....	12
4.2. Identiteitsbewijs .....	12
4.3. Contactpersoon .....	12
4.4. Uw persoonlijk begeleider .....	12
4.5. Zorgleefplan .....	13
4.6.1 Wat betaalt u? .....	14
4.7. Uw gegevens beschermd .....	14
4.8. Gedragscode medewerkers .....	14
4.9. Cadeaus of geld .....	15
4.9.1. Stagiaires/leerlingen .....	15
4.9.2. Vrijwilligers .....	15
5. Rondom uw zorg .....	15
5.1. Verzorging en verpleging .....	15
5.2. Huisarts .....	15

5.3.	Specialist ouderenzorg en verpleegkundig specialist .....	16
5.4.	Gesloten afdeling .....	16
5.5.	Medicijnen.....	16
5.6.	Apotheek.....	17
5.7.	Hulpmiddelen .....	17
5.8.	Fysiotherapeut.....	17
5.9.	Trombosedienst .....	17
5.9.1.	Geestelijke verzorging.....	17
5.9.2.	Multidisciplinair overleg.....	18
6.	Vragen over leven en dood.....	19
6.1.	Reanimeren .....	19
6.2.	Wilsverklaring .....	19
6.3.	Overlijden.....	20
6.4.	Gedachtenisbijeenkomst .....	20
7.	Veiligheid.....	20
7.1.	Uw geld .....	20
7.2.	Roken .....	21
7.3.	Messen en scharen .....	21
7.4.	Brand.....	21
7.5.	Brand voorkomen .....	21
7.6.	Camerabeveiliging.....	22
7.7.	Diefstal, vermissing en (inbraak)schade .....	22
7.8.	Verzekeringen.....	22
8	Cliëntenraad, wensen, klachten, cliëntcontactpersoon, cliëntvertrouwens- persoon, inspectie .....	22
8.1.	Cliëntenraad .....	22
8.2.	Klachtenprocedure .....	23
8.3.	Wat te doen als u niet tevreden bent .....	23
8.4.	Clientvertrouwenspersoon .....	23
8.5.	Klachtenfunctionaris .....	23
8.6.	BOPZ-klachten .....	23
8.7.	Inspectie voor de Volksgezondheid .....	23

## **1 Hartelijk welkom bij Libertas Leiden**

In deze informatiegids staat informatie over uw nieuwe woonsituatie. Wat moet u zelf regelen? Wat regelt Libertas Leiden voor u? Welke diensten biedt Libertas Leiden? Lees het op uw gemak na.

### **Libertas Leiden is een organisatie voor wonen, welzijn en zorg**

Libertas Leiden verzorgt diensten op het gebied van wonen, welzijn en zorg, met aandacht voor de mens. Libertas Leiden helpt mensen hun weg te vinden in de samenleving. Wij spreken af wat we doen en we zijn creatief in onze oplossingen. De organisatie biedt zorg en ondersteuning in 4 woonzorgcentra, 3 servicecentra en 9 buurtcentra. Het hoofdkantoor zit aan de Rijnsburgersingel 60 in Leiden.

#### **1.1. Informatieblad**

Omdat openingstijden, namen en prijzen kunnen veranderen, krijgt u die informatie op een los papier. Dit papier noemen we een informatieblad. Heeft u vragen? Ga naar de servicebalie of neem contact op met de Klantenservice van Libertas Leiden via telefoonnummer 071 5 168 168. Onze medewerkers helpen u graag.

#### **1.2. Contact**

Postadres:

Libertas Leiden

Postbus 271

2300 AG Leiden

Internet: [www.libertasleiden.nl](http://www.libertasleiden.nl)

E-mail: [klantenservice@libertasleiden.nl](mailto:klantenservice@libertasleiden.nl)

De Klantenservice van Libertas Leiden is op werkdagen van 8.30 – 17.30 uur bereikbaar op telefoonnummer 071 5 168 168. Buiten de openingstijden is uitsluitend voor spoedzorg het calamiteitenteam bereikbaar via dit zelfde telefoonnummer.

#### **1.3. Adressen van de woningen van Libertas Leiden**

##### Kleinschalig Wonen Het Gebouw

Bonaireplein 34

2315 HG Leiden

Huisje 1: 06 51527490 - Huisje 2: 06 51527810 - Huisje 3: 06 51528122

##### Zorgcentrum Lorentzhof

Lorentzhof 1

2313 GA Leiden

071 - 5 149 545

##### Woonzorgcentrum Robijnhof, locatie Rijn en Vliet

p/a Aaltje Noordewierlaan 1

2324 KP Leiden

071 - 5 817 100

## Wooncomplex De Parelvisser

Bizetpad 8

2324 JP Leiden

071 - 5 793794

## **2 Uw appartement**

U komt wonen in een van de appartementen van Libertas Leiden. Dat betekent dat u zelf zorgt voor de verhuizing. Houdt u tijdens uw verhuizing wel rekening met de andere bewoners?

### **2.1. De sleutel (tag) van uw appartement**

U krijgt uw sleutels nadat u uw handtekening zet onder de zorgovereenkomst en de sleutelverklaring. Extra sleutels kunt u bestellen tegen betaling. Uw sleutel stellen we zo in dat u 1 of meerdere deuren kunt openen.

### **2.2. Uw appartement inrichten**

U richt zelf uw appartement in, eventueel met de hulp van uw familie. Plaats niet teveel meubelen. In verband met de veiligheid geen vloerkleed. Zorg voor voldoende loopruimte zodat medewerkers hun werk makkelijk kunnen doen. Houd bovendien rekening met brandveiligheid.

#### **Libertas Leiden zorgt voor:**

Vloerbedekking

Gordijnen / Gordijnrails

Koelkast

Prullenbak

Aanpassingen die nodig zijn vanwege ziekte of aandoeningen.

Wanneer u bijvoorbeeld geen geld heeft, zorgt Libertas Leiden voor eenvoudige meubelen zoals een bed met matras, een tafel, een stoel, een kast en een lamp.

U ontvangt linnengoed, zoals handdoeken en beddengoed, in bruikleen van Libertas Leiden. Dit wordt gratis voor u gewassen.

#### **Schilderen**

Alle appartementen zijn geschilderd. U mag uw woon/slaapkamer schilderen, met uitzondering van de kozijnen. Gebruik voor het plafond latex op waterbasis.

#### **Behang**

Wilt u ander behang? Overleg dit dan met een medewerker van Libertas Leiden. Opnieuw behangen mag niet overal.

Als u wel mag behangen, dan moet het oude behang er eerst af. Gebruikt u hiervoor een stoommachine? Zeg dit dan tegen een medewerker van Libertas Leiden. Dit is nodig vanwege de brandmelders.

## **Badkamer**

U mag niet boren, lijmen of iets veranderen in uw badkamer. Mist u iets in uw badkamer, zeg dit dan tegen uw persoonlijk begeleider van Libertas Leiden.

## **Lorentzhof**

Lorentzhof is in 2016 gerenoveerd. Er mag in geen enkele muur geboord worden.

### **2.3. Bezoek**

Bezoek is altijd van harte welkom. Er zijn wel enkele regels.

Tussen bepaalde uren ('s avonds tot 's morgens vroeg) moet uw bezoek aanbellen. Een medewerker opent de deur dan op afstand. Omdat de tijden waarop uw bezoek moet aanbellen kunnen veranderen, krijgt u die informatie op een los papier. Op gesloten afdelingen binnen Libertas Leiden mag uiteraard ook bezoek komen. Bezoekers die na 22.00 uur willen komen moeten eerst contact op te nemen met de verzorging. Dat doen we in verband met de veiligheid van de bewoners én medewerkers.

U kunt uw bezoek zien in uw eigen appartement en in de gezamenlijke ruimtes. Wanneer u bezoek in de gezamenlijke huiskamer ontmoet, vragen we u rekening te houden met de andere bewoners.

### **Overnachten van bezoek**

Familie of naasten kunnen bij u in uw appartement overnachten. Vertel dit wel tegen een medewerker zodat die er rekening mee kan houden als er bijvoorbeeld brand is.

### **2.4. Parkeren**

Bij Libertas Leiden zijn een paar gratis parkeerplaatsen. Voor uw (brom)fiets is plaats op de aangegeven plek. U mag uw auto niet voor de ingang parkeren. Houd de ingang altijd vrij voor brandweer en ambulance.

### **2.5. Huisdieren**

Heeft u al lange tijd een huisdier? Dan mag uw huisdier meeverhuizen naar Libertas Leiden. Voor uw verhuizing maakt u afspraken over uw huisdier met een medewerker van Libertas Leiden. Afspraken worden op papier gezet en bewaard in uw persoonlijke map. Het is niet mogelijk een huisdier te nemen als u al verhuisd bent.

Bewoners en medewerkers mogen geen last van uw huisdier hebben, daarom zijn alleen kleine huisdieren welkom. U zorgt zelf voor uw huisdier. Of uw familie of contactpersoon helpt u. Medewerkers van Libertas Leiden verzorgen uw dier niet.

### **2.6. Telefoon**

Elk appartement heeft een telefoonaansluiting. Als u een nieuwe telefoon koopt, koop dan liever geen draadloze telefoon. Een draadloze telefoon kan storen op het alarmsysteem.

## **De Parelvisser, Lorentzhof en Het Gebouw**

In De Parelvisser, Lorentzhof en Het Gebouw sluit u zelf een contract af met een telefoonaanbieder.

### **Robijnhof**

In Robijnhof, locatie Rijn en Vliet belt u via de telefooncentrale. Hoe werkt bellen via de telefooncentrale?

- U krijgt een eigen telefoonnummer.
- U kunt intern gratis bellen.
- Kosten voor het abonnement wordt maandelijks geïncasseerd door de financiële administratie van Libertas Leiden.
- Om naar buiten te bellen draait u altijd eerst een 0 (nul).

## **2.7. Televisie en internet**

Voor televisie en internet moet u zelf een abonnement afsluiten. U kiest zelf bij wie u een abonnement wilt afsluiten.

### **Lorentzhof**

In Lorentzhof kunt u geen eigen televisieabonnement via de kabel afsluiten. U sluit een contract bij Libertas Leiden voor het Ziggo basispakket. Televisie via de telefoonaansluiting is wel mogelijk (alles in 1 pakket bij een telefonie aanbieder).

## **2.8. Alarmsysteem**

Elk appartement heeft een alarmsysteem. Als het nodig is wordt het alarmsysteem aangesloten. Het voordeel van het alarmsysteem is dat als u plotseling in nood bent en hulp nodig heeft, er iemand van Libertas Leiden naar u toe komt. Heeft u vragen over het alarmsysteem? Neem contact op met een medewerker van Libertas Leiden. Het alarm is alleen bedoeld voor echte noodsituaties.

## **2.9. Hulp bij het huishouden**

U krijgt iedere week 40 minuten hulp bij het huishouden. Als u dit te weinig vindt kunt u extra huishoudelijke zorg kopen.

De voorvrouw overlegt met u wat u zelf doet, wat uw familie doet en wat de hulp voor u doet. De afspraken worden opgeschreven en komen in uw zorgleefplan.

### **2.9.1 Technische dienst**

Lekt er een kraan? Moet er in uw appartement iets gerepareerd worden? Zeg dit tegen een medewerker of servicebalie. Spoed wordt binnen een dag verholpen. Andere vragen verhelpt de technische dienst binnen drie dagen. De technische dienst zorgt voor het algemene onderhoud. De technische dienst repareert geen meubelen en hangt geen schilderijtjes of lampen op.

### **2.9.2. Vertrek**

Vertrekt u uit uw appartement? U heeft 7 kalenderdagen om het appartement leeg te halen. Heeft u meer tijd nodig? Dan kan dit tegen betaling.

### **3. Om het u gemakkelijk te maken**

#### **3.1. Servicebalie**

Robijnhof en Lorentzhof hebben een servicebalie. Hier kunt u terecht met al uw vragen. De openingstijden staan op het informatieblad. Woont u in Het Gebouw of De Parelvisser dan stelt u uw vragen aan een medewerker.

#### **3.2. Rolstoelbus**

Libertas Leiden heeft een eigen (rolstoel)bus. De kosten van de dagjes uit die Libertas Leiden regelmatig organiseert blijven hierdoor laag.

#### **3.3. Bibliotheek**

Op de locaties is een kleine bibliotheek. Omdat openingstijden van de bibliotheek kunnen veranderen, krijgt u die informatie op een los papier. In Het Gebouw zit de openbare bibliotheek Leiden. Als u lid bent van de bibliotheek, kunt u hiernaartoe.

#### **3.4. Boodschappen**

In de centrale hal in De Parelvisser is een kleine winkel waar u bijvoorbeeld eten, zeep en tandpasta kunt kopen. De winkel heeft weinig te koop. Dat wat er te koop is wordt aangepast aan uw vraag. Als u zelf geen boodschappen meer kunt doen, is er een boodschappenservice. Omdat openingstijden van de winkels kunnen veranderen, krijgt u die informatie op een los papier.

##### **3.5.1 Activiteiten**

Iedere locatie van Libertas Leiden heeft een team welzijn. Dit team bestaat uit enthousiaste medewerkers die iedere week weer een aantrekkelijk activiteitenprogramma voor u samenstellen. Regelmatig vragen ze u naar wat u leuk vindt om te doen. De meeste activiteiten zijn in de locatie, maar er worden ook uitstapjes gemaakt. Hiervoor kan een bijdrage gevraagd worden. Uiteraard wordt er ook veel aandacht besteed aan feestdagen als Pasen, 3 oktober, Sinterklaas, Kerst en Oud & Nieuw.

#### **Activiteiten in Het Gebouw en gesloten afdeling Lorentzhof**

Woont u in Het Gebouw of de gesloten afdeling van Lorentzhof? Dan kunt u helpen bij dagelijkse activiteiten, zoals was vouwen, planten water geven en afwassen en afdrogen. Uw wensen en gewoontes staan centraal. Ook kunt u in Het Gebouw meedoen met activiteiten in buurthuis Het Gebouw.

#### **Huiskamerbijeenkomst Het Gebouw**

Woont u in Het Gebouw? Voor uw familieleden en andere contactpersonen organiseert Libertas Leiden huiskamerbijeenkomsten. Tijdens een huiskamerbijeenkomst praten familieleden en contactpersonen over hoe het gaat binnen kleinschalig wonen. Ook worden afspraken gemaakt over wie, wanneer aanwezig kan zijn zodat familie erbij is als de verzorgenden in de huiskamer overleg hebben.



Daarnaast maken we afspraken over wie er mee kan met een uitstapje. Familie wordt nadrukkelijk uitgenodigd om bij de huiskamergesprekken aanwezig te zijn. Onze ervaring is dat we kleinschalig wonen samen met de familie echt vorm kunnen geven.

### **3.6. Feestje en verjaardag**

Uw verjaardag blijft een belangrijke gebeurtenis waar uiteraard aandacht voor is. U kunt uw verjaardag of een ander feestje met familie en vrienden vieren in een gemeenschappelijke ruimte. De huurprijs staat op het informatieblad. Het huurformulier kunt u opvragen bij de servicebalie of de keuken. Houd er wel rekening mee dat de ruimte niet altijd vrij is. U kunt ook hapjes en drankjes bestellen tegen verkoopprijzen.

In principe zorgt u of uw familie zelf voor de bediening op feestjes en verjaardagen. Medewerkers kunnen helpen, maar dan betaalt u een bedrag per uur. Op basis van uw wensen en de mogelijkheden maakt Libertas Leiden een voorstel van de kosten.

### **3.7. Kapper**

Bij Libertas Leiden kunt u naar de kapper. Dit betaalt u zelf. Alle informatie vindt u op het informatieblad.

### **3.8. Koffie en thee**

U kunt in uw appartement koffie en thee zetten. Daarnaast kunt u iedere dag koffie en thee drinken in de gezamenlijke ruimtes, de tijden staan op het informatieblad. Een paar keer per dag kunt u koffie of thee krijgen tijdens een koffieronde.

### **3.9. Post**

Uw post krijgt u iedere dag in uw eigen brievenbus. Wilt u post versturen? U kunt uw post met postzegel in de brievenbus bij de servicebalie doen of afgeven aan een medewerker.

Post voor bewoners van gesloten afdelingen verzoeken wij zoveel mogelijk naar de wettelijk vertegenwoordiger te laten sturen. Dit vragen wij om te voorkomen dat post zoek raakt.

### **Krant**

Als u een abonnement op een krant heeft, dan wordt deze bezorgd bij u in de brievenbus. Woont u tijdelijk bij Libertas Leiden en kunt u uw krant niet zelf halen? Dan wordt de krant door een medewerker aan huis bezorgd. Bij de servicebalie liggen kranten gratis ter inzage.

#### **3.9.1. Maaltijden**

Ontbijt, lunch en avondeten krijgt u van Libertas Leiden. In het informatieblad leest u waar en wanneer u kunt eten.

In De Parelvisiers kopen en maken bewoners zelf hun broodmaaltijd. U ontvangt hiervoor een vergoeding.

In Het Gebouw en de gesloten afdeling van Lorentzhof PG maken medewerkers het eten in de keuken van de gezamenlijke huiskamer. Wat de medewerkers koken, bespreken ze met u als bewoner. Medewerkers moedigen bewoners aan om te helpen bij het koken, tafel dekken en afruimen. Bewoners en medewerkers eten samen in de huiskamer.

### **3.9.1a Restaurants**

Robijnhof, Lorentzhof en de Parelvisiers hebben een eigen restaurant. U kunt zelf kiezen of u de warme maaltijd in het restaurant wilt eten of in uw appartement. In de restaurants van Robijnhof en De Parelvisiers kunnen ook buurtbewoners komen eten.

### **3.9.2. Openbaar vervoer**

Telefoonnummer OV-Taxi: 0900-2022368

Wilt u een ander taxibedrijf gebruiken? De servicebalie helpt u graag. De servicebalie heeft ook informatie over taxivervoer naar bijvoorbeeld het ziekenhuis. Misschien kunt u een vergoeding krijgen voor de taxi? Dit kan soms dankzij de Wet maatschappelijke ondersteuning. De gemeente Leiden beslist hierover. Woont u op een gesloten afdeling bij Libertas Leiden en kan er geen familielid of bekende mee?, Dan zorgt Libertas Leiden voor begeleiding.

### **3.9.3. Voetverzorging (pedicure)**

In alle huizen zijn een of meer mensen die voeten verzorgen. Op het informatieblad staan de contactgegevens en de prijzen. U kunt ook zelf kiezen voor een pedicure die niet verbonden is aan Libertas Leiden.

Als u uw voeten niet meer zelf kunt verzorgen, dan ontvangt u van Libertas Leiden € 6 per maand om uw nagels te laten knippen door de pedicure. Behalve als u diabetes heeft, want dan wordt dit vergoed door de zorgverzekeraar.

Overige behandelingen komen voor uw eigen rekening. Indien u diabetes heeft, dient dit voorafgaand aan de voetverzorging gemeld te worden aan de pedicure in verband met specifieke behandelingsvoorschriften.

### **3.9.4. Kleding wassen**

Als u in een locatie van Libertas Leiden komt wonen kunt u er voor kiezen uw kleding te laten wassen door familie of door wasserij Gaverland. Een combinatie daarvan is ook mogelijk.

Als u uw kleding door wasserij Gaverland wilt laten wassen sluit u daarvoor een contract met hen af door een machtigingsformulier in te vullen en te ondertekenen. Dit machtigingsformulier wordt tijdens het opnamegesprek met u besproken en indien akkoord met u ingevuld. Het formulier is tevens te vinden op de website van Libertas Leiden.

Bij wasserij Gaverland betaalt u uitsluitend voor de hoeveelheid wasgoed die daadwerkelijk gewassen worden. In het informatieblad vindt u de prijslijst met de prijzen per kledingstuk.

Het is verplicht uw kleding te labelen. De kosten voor het labelen van kledingstukken bedragen € 0,63 per stuk. Bij opname ontvangt u waszakken van wasserij Gaverland voorzien van een oranje sticker met uw gegevens en de datum van opname. Zo weet wasserij Gaverland dat het een nieuwe opname betreft en de kleding gelabeld moet worden. Nieuwe kleding hoeft niet vooraf gelabeld te worden. U kunt het kledingstuk gelijk dragen en vervolgens in de was doen. De wasserij labelt dit bij de eerste wasronde.

Uw persoonlijke was wordt in uw appartement verzameld en in een afgesloten waszak naar de wasserij vervoerd.

U kunt zelf inloggen in het online informatiesysteem van wasserij Gaverland en zo ieder individueel kledingstuk volgen. Duidelijk is wanneer het voor het eerst gewassen is, hoe vaak het gewassen is en hoeveel kledingstukken er in totaal zijn. Er is een standaard vergoedingsregeling voor onverhoopt zoekgeraakte was. Klachten worden binnen 1 week opgelost en afgehandeld. Er is rechtstreeks contract tussen wasserij Gaverland en de klant. Wasserij Gaverland heeft bovendien een maandelijks spreekuur bij u op de locatie.

Twee keer per week, op maandag en donderdag, wordt schone was aangeleverd en vuile was meegenomen. Wat u op maandag aanlevert ontvangt u donderdag schoon retour en wat u op donderdag aanlevert ontvangt u maandag schoon retour.

U betaalt rechtstreeks aan wasserij Gaverland. Betaling vindt altijd plaats via een automatische incasso. Rond de 8e dag van de maand worden de kosten van de voorgaande maand geïncasseerd. Mochten er vragen zijn over de factuur, dan kunt u rechtstreeks contact opnemen met wasserij Gaverland. Libertas Leiden is hier geen partij in.

Alle bewoners krijgen gratis linnengoed van Libertas Leiden dat ook gratis gewassen wordt. U hoeft dus geen eigen linnengoed mee te nemen. U ontvangt handdoeken, washandjes, theedoeken, vaatdoeken en onderleggers.

Het linnengoed is van hoge kwaliteit en niet voorzien van logo's van de wasserij. Het is dus geen 'instellingsgoed', maar vergelijkbaar met hotel linnengoed. Iedere bewoner krijgt een pakket linnengoed in het appartement en op de afdelingen is altijd een ruime voorraad aanwezig. Het linnengoed staat op naam van de locatie en rouleert tussen de bewoners.

Het beddengoed, lakens, kussenslopen en een all-in-one dekbed ontvangt u ook gratis van Libertas Leiden en het wordt gratis gewassen. Het all-in-one dekbed is speciaal ontwikkeld voor zorginstellingen. Het dekbed en de hoes vormen een all-in-one pakket dat als geheel regelmatig wordt gewassen. Dit is veel hygiënischer, omdat normaliter alleen de hoes wordt gewassen en het dekbed zelf slechts periodiek.

Het all-in-one dekbed wordt in twee kleuren geleverd, heeft een instopstrook en kan aan beide zijden gebruikt worden. Uiteraard zijn de dekbedden hypoallergeen.

Mocht u gebruik willen blijven maken van uw eigen linnengoed dan is dit mogelijk, maar de kosten van het wassen van het linnengoed komen dan voor uw eigen rekening.

### **3.9.5. Nieuwsbrief**

Alle woningen van Libertas Leiden ontvangen een nieuwsbrief. U ontvangt de nieuwsbrief via uw brievenbus en er ligt een exemplaar in de gemeenschappelijke ruimtes. Via de e-mail kan uw contactpersoon ook de nieuwsbrief ontvangen.

## **4 Hoe werkt Libertas Leiden**

### **4.1. Uw persoonlijke gegevens**

Een aantal persoonlijke gegevens schrijven wij op. Daarmee kunnen we u goede zorg geven. Ook helpen deze gegevens Libertas Leiden om in noodgevallen contact op te kunnen nemen met personen en/of organisaties waarmee u een relatie heeft. Libertas Leiden gaat met aandacht om met uw persoonlijke gegevens.

### **4.2. Identiteitsbewijs**

Een medewerker van Libertas Leiden vraagt naar een kopie van uw paspoort, identiteitskaart of rijbewijs. Met het burgerservicenummer weten we wie u bent. Het afgeven van de kopie is wettelijk verplicht voor de zorg indicatie.

### **4.3. Contactpersoon**

Libertas Leiden vraagt u wie uw eerste contactpersoon is. Als er iets met u is, kunnen wij de contactpersoon bellen. De contactpersoon is verantwoordelijk voor wat er besproken wordt met de rest van uw familie te bespreken.

Woont u op een gesloten afdeling, dan is uw contactpersoon tegelijk uw vertegenwoordiger. Libertas Leiden overlegt dan met u en met uw vertegenwoordiger.

Het kan verstandig zijn om een wettelijk vertegenwoordiger te hebben. Een wettelijk vertegenwoordiger is een persoon die beslissingen voor u neemt, of namens u een handtekening kan zetten als u dit niet meer kunt. Bijvoorbeeld beslissingen over de zorg die u krijgt, of als er een nieuwe indicatie moet worden aangevraagd. Libertas Leiden overlegt met de wettelijk vertegenwoordiger en heeft daarom de gegevens van deze contactpersoon nodig. Iemand kan pas uw wettelijk vertegenwoordiger zijn als u deze persoon hiertoe een volmacht geeft. De volmacht in uw persoonlijke map gestopt.

### **4.4. Uw persoonlijk begeleider**

In de 1<sup>e</sup> week na uw komst in het appartement, maakt u kennis met uw persoonlijk begeleider. De persoonlijk begeleider is een verzorgende of een verpleegkundige van Libertas Leiden. Hij of zij is verantwoordelijk voor de afspraken die met u zijn gemaakt over zorg en welzijn. De persoonlijk begeleider is uw eerste aanspreekpunt.

**Vragen die u uw persoonlijk begeleider stelt, gaan over:**

- Vragen over uw persoonlijke zorg.
- Het alarmsysteem.
- Essentiële zaken die u mist in uw appartement/badkamer.
- Feestjes en verjaardagen.
- Vragen over leven en dood.
- Geestelijke verzorging.
- Afspraken maken over uw huisdier.
- Wanneer u klachten heeft.

Vertel aan uw persoonlijk begeleider wanneer u nog andere zorg of medicijnen krijgt (bijvoorbeeld alternatieve behandelingen).

**4.5. Zorgleefplan**

Libertas Leiden werkt met een zorgleefplan. Het zorgleefplan zit in een blauwe map die in uw appartement bewaard wordt. In de blauwe map zitten papieren over de zorg die u krijgt. Bijvoorbeeld uw persoonlijke gegevens, uw aanvraag voor zorg en alle afspraken over de zorg die u krijgt. Ook afspraken met uw familie staan in uw map. En wie uw contactpersoon is.

We schrijven op wat uw behoeften en wensen zijn rond persoonlijke verzorging, wat uw leefstijl is, wat uw belangrijke contacten zijn, uw hobby's en interesses. Door dit allemaal op te schrijven werken we aan uw vraag.

Binnen zes weken na uw verhuizing krijgt u de persoonlijke blauwe map met onze beschrijving. Na ongeveer zes maanden bespreken we met u wat erin de map staat. Daarna bespreken we dit 2 keer per jaar of vaker als dat nodig is. U kunt altijd lezen wat wij opschrijven. Als u dat wilt geeft de persoonlijk begeleider uitleg.

**Het Gebouw**

In Het Gebouw werken we met een elektronisch zorgleefplan. Uw contactpersoon kan dit ten alle tijden online inzien en berichtjes sturen aan de zorg.

**4.6 Indicatie**

U kunt in een van de locaties van Libertas Leiden wonen als u beschikt over een indicatie met verblijf van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). Een deel van de kosten moet u zelf betalen. Afhankelijk van uw zorgbehoefte (ZZP 1,2,3,4, 5, 6, 7 of 8) kunnen we u een zorgarrangement aanbieden.

Dat kan ook zijn dat u thuis blijft wonen met volledige verzorging (volledig pakket thuis VPT). ZZP 1,2 en 3 worden niet meer afgegeven door het CIZ, maar als u deze al heeft dan komt u alsnog in aanmerking om in een van de locaties van Libertas Leiden te komen wonen.

Geeft het CIZ een positieve indicatie af, dan kunt u daar meteen aangeven waar u graag wilt wonen. Bijvoorbeeld op één van onze locaties. Het CIZ meldt u vervolgens bij ons aan en wij nemen contact met u op.

Wij helpen u graag bij het aanvragen van een indicatie bij het CIZ. Ook als u al een zorgindicatie heeft en u bent geïnteresseerd in één van onze woningen, of als u alleen maar zorg wilt van Libertas Leiden, kunt u contact opnemen met onze klantenservice.

#### **4.6.1 Wat betaalt u?**

De zorg in de locaties van Libertas Leiden valt onder de Wet Langdurige Zorg (WLZ). U betaalt zelf ook mee aan de zorg die u krijgt. Het Centraal Administratie Kantoor Bijzondere Zorgkosten berekent hoeveel u meebetaalt. Hoeveel u betaalt is afhankelijk van uw inkomen, of u een eigen huis heeft, uw leeftijd, uw gezin en de zorg die u per week krijgt. Als u vragen heeft over de eigen bijdrage, of als u bezwaar hebt tegen de hoogte van gefactureerde eigen bijdragen kunt u uw bezwaar indienen bij het CAK.

In de folder 'Uw wegwijzer in WLZ-zorg' staat welke kosten binnen de WLZ vallen. U betaalt Libertas Leiden voor diensten die buiten de WLZ vallen. Deze folder staat op de website van Libertas Leiden. In het informatieblad staat welke extra diensten kosten er zijn. Als u het eens bent met de extra diensten, krijgt u een machtigingskaart van Libertas Leiden om iedere maand automatisch het bedrag af te schrijven van uw rekening.

Nadat u bij Libertas Leiden bent komen wonen, ontvangt u of uw wettelijke vertegenwoordiger automatisch de formulieren die nodig zijn voor uw eigen bijdrage. Het duurt een paar weken tot een paar maanden voordat u bericht terugkrijgt. Het is verstandig om alvast een bedrag te reserveren op uw rekening.

#### **4.7. Uw gegevens beschermd**

In het plan voor uw zorg wat in uw persoonlijke map zit, staan afspraken en acties. Libertas Leiden gaat met aandacht om met uw gegevens.

Daarom zijn er afspraken over welke medewerkers in uw persoonlijke map kunnen kijken en wie gegevens mag aanpassen. De afspraken staan in het privacyreglement.

#### **4.8. Gedragscode medewerkers**

Libertas Leiden wil graag dat u prettig woont en leeft. Medewerkers werken volgens de gedragscode van Libertas Leiden.

De gedragscode vertelt hoe een medewerker zich moet gedragen richting bewoners, familie en collega's. Bij de teammanager kunt u vragen om de gedragscode in te zien.

#### **4.9. Cadeaus of geld**

Medewerkers mogen geen cadeaus of geld van bewoners of familie van bewoners aannemen. Wilt u toch geld geven aan medewerkers? Neem dan contact op met de teammanager. Deze geeft u het bankrekeningnummer waarop u een bedrag kunt overmaken. Het geld dat u geeft wordt besteed aan een aardigheidje voor het personeel.

##### **4.9.1. Stagiaires/leerlingen**

Bij Libertas Leiden komen leerlingen van verschillende opleidingen en scholen stage lopen. Op deze manier leren zij het beroep in de praktijk. Voor hun opleiding moeten zij bepaalde dingen doen en gesprekken voeren. We hopen dat u hieraan mee wilt werken. Stagiaires stellen zich altijd aan u voor en vertellen u welke opleiding zij doen. Zij werken altijd samen met, en onder de verantwoordelijkheid van, een vaste medewerker van Libertas Leiden.

##### **4.9.2 Vrijwilligers**

Bij Libertas Leiden werken veel vrijwilligers. Er zijn bijvoorbeeld vrijwilligers die helpen tijdens de maaltijden, bij activiteiten of extra aandacht geven aan iemand. Vrijwilligers zijn belangrijk voor Libertas Leiden. Ze zorgen dat u prettig kunt wonen en leven. Teammanagers van Libertas Leiden begeleiden de vrijwilligers.

##### **4.9.3 Medewerkers**

Libertas Leiden heeft ongeveer 800 medewerkers. De medewerkers in de zorg, keuken en huishouding worden aangestuurd door een teammanager. De teammanagers worden aangestuurd door de Sectormanager Wonen met Zorg. De voorzitter van de Raad van Bestuur is eindverantwoordelijk voor heel Libertas Leiden.

#### **5. Rondom uw zorg**

##### **5.1. Verzorging en verpleging**

U krijgt verzorging en verpleging zoveel mogelijk in uw eigen appartement. Soms is het nodig om uw appartement anders in te richten, zodat medewerkers u goede zorg kunnen geven. Als dit nodig is overlegt een medewerker dit met u of uw contactpersoon.

Is een opname of onderzoek in een ziekenhuis nodig, dan overlegt de huisarts dit met u. Als u naar het ziekenhuis moet, vraag dan een familielid of kennis mee. Als dat niet gaat, kan er misschien een vrijwilliger met u mee. Het is belangrijk om dit zo snel mogelijk te zeggen, zodat we op tijd iemand voor u kunnen regelen.

##### **5.2. Huisarts**

Libertas Leiden werkt nauw samen met een aantal vaste huisartsen. We noemen dat preferente huisartsen. Deze huisartsen hebben zich gespecialiseerd in de zorg voor ouderen die in een woonzorgcentrum wonen.

Zij kennen de medewerkers van Libertas Leiden en hebben regelmatig overleg met hen. Het heeft de voorkeur van Libertas Leiden dat u overstapt naar een van deze huisartsen, zodat wij in samenwerking met de huisarts de beste zorg kunnen garanderen. U bent niet verplicht om van huisarts te veranderen. De lijst met huisartsen waarmee Libertas Leiden samenwerkt vindt u op het informatieblad.

Woont u bij kleinschalig wonen in Het Gebouw of op een gesloten afdeling van Robijnhof of Lorentzhof? Dan krijgt u medische zorg van de specialist ouderengeneeskunde van stichting Topaz. De specialist ouderengeneeskunde van Topaz vraagt uw medische dossier op bij uw huisarts.

### **5.3. Specialist ouderenzorg en verpleegkundig specialist**

Libertas Leiden werkt samen met een specialist ouderengeneeskunde en verpleegkundig specialist van stichting Topaz. We werken samen om u goede zorg te geven, ook als de zorg ingewikkelder en meer wordt. Het voordeel van samenwerken met een specialist ouderengeneeskunde is dat u zo lang mogelijk thuis kunt blijven wonen. Als u meer zorg nodig heeft hoeft u niet, of pas veel later, naar een verpleeghuis. De specialist ouderengeneeskunde en verpleegkundig specialist kunnen huisarts en zorgmedewerkers advies geven.

Woont u op een gesloten afdeling? Dan is er bij uw zorg ook een Bopz-arts betrokken. Bopz betekent: Bijzondere opnemingen psychiatrische ziekenhuizen. Een Bopz-arts bij Libertas Leiden neemt besluiten over vrijheidsbeperkende maatregelen. Dit zijn bijvoorbeeld regels over waar bewoners van een gesloten afdeling kunnen rondlopen.

### **5.4. Gesloten afdeling**

Bewoners met dementie wonen soms op een gesloten afdeling. Dit is een Bopz-afdeling. Bopz betekent: Bijzondere opnemingen psychiatrische ziekenhuizen. De Wet Bopz beschermt de rechten van mensen die gedwongen worden opgenomen op bijvoorbeeld een gesloten afdeling. In de Wet Bopz staat wanneer iemand tegen zijn zin opgenomen mag worden en aan welke regels hulpverleners zich dan moeten houden.

### **5.5. Medicijnen**

U kunt zelf voor uw medicijnen zorgen. Als u dit niet meer kunt, kan Libertas Leiden dit voor u doen via de apotheek waarmee Libertas Leiden werkt. Afspraken hierover schrijven we in uw persoonlijke map.

Krijgt u nog andere zorg of medicijnen, bijvoorbeeld alternatieve behandelingen zoals een homeopaat of een acupuncturist?

Vertel dit dan aan uw huisarts of specialist ouderengeneeskunde én aan uw persoonlijk begeleider. Het is belangrijk dat iedereen weet van uw aanvullende behandelingen.



## 5.6. Apotheek

Libertas Leiden werkt samen met een aantal apotheken. Voor de meeste bewoners beheren wij de medicijnen. Beheert u zelf uw medicijnen? Dan kunt u zelf uw apotheek kiezen.

### De apotheken waarmee Libertas Leiden werkt:

Kleinschalig wonen Het Gebouw	Apotheek Leiden Zuid-West
Woonzorgcentrum Robijnhof	Apotheek Kok
Zorgcentrum Lorentzhof	Zuider Apotheek
Wooncomplex De Parelvisers	Apotheek Leiden Zuid-West

De apotheek waarmee Libertas Leiden werkt, verdeelt uw medicijnen in afgesloten zakjes, zodat u weet op welke moment van de dag u ze moet innemen. Op alle zakjes staat de naam van de medicijnen, uw naam en de datum en het tijdstip waarop u ze me innemen.

## 5.7. Hulpmiddelen

Om u zorg te geven, heeft Libertas Leiden soms hulpmiddelen nodig zoals een douchestoel of een tillift. Deze algemene hulpmiddelen regelt en betaalt Libertas Leiden.

Soms heeft u een hulpmiddel nodig dat alleen door u gebruikt kan worden vanwege uw ziekte of aandoening. Bijvoorbeeld incontinentiemateriaal zoals luiers of matrasbeschermers. Deze hulpmiddelen vallen onder de WLZ. Dit betekent dat u een eigen bijdrage betaalt.

## 5.8. Fysiotherapeut

Wanneer u een fysiotherapeut nodig heeft, kunt u zelf contact opnemen met een fysiotherapeut. U kunt ook vragen of een medewerker contact opneemt met een fysiotherapeut die vaker bij Libertas Leiden komt.

Woont u bij kleinschalig wonen in Het Gebouw of op een gesloten afdeling in Robijnhof of Lorentzhof dan regelt Libertas Leiden een fysiotherapeut vanuit stichting Topaz. U kunt via een medewerker of specialist ouderengeneeskunde vragen om een fysiotherapeut.

## 5.9. Trombosedienst

Wanneer u antistollingsmedicijnen gebruikt moet uw bloed regelmatig gecontroleerd worden. De trombosedienst doet deze controle.

In Het Gebouw en Robijnhof houdt de trombosedienst spreekuur. De tijden leest u in het informatieblad.

### 5.9.1. Geestelijke verzorging

Voor de bewoners met zorg heeft Libertas Leiden een geestelijk verzorger in dienst. Zij werkt op alle vier de locaties. De verhuizing naar een zorginstelling kan veel

losmaken. Vragen over het leven en de zin ervan kunnen een belangrijk thema worden. Daarom krijgt u als nieuwe bewoner in de eerste maand na uw verhuizing een bezoek van de geestelijk verzorger.

U mag ook altijd zelf een gesprek aanvragen wanneer u merkt dat u bezig bent met vragen rondom zin, doel of doelloosheid, rouw of verdriet, leven en dood of het proces van afscheid nemen.

Naast dit eerste bezoek zijn er een aantal kernactiviteiten van de geestelijke verzorger:

1. **Individuele gesprekken:** dit kan op aanvraag, maar zij kan ook zomaar bij u op de deur kloppen of aanbellen. Schikt het op dat moment niet, dan komt zij graag een andere keer terug. Deze gesprekken vinden het hele jaar door plaats.
2. **Groepsgesprekken:** aan de hand van een thema vinden er groepsgesprekken plaats, drie bijeenkomsten om de week. Voor het jaar 2015 staan er drie thema's gepland, "Toen, Nu en u" "Het Goede" en "Wij". De thema's geven aanleiding om dieper in te gaan op vragen naar zin en naar vragen hoe we omgaan met de kwetsbaarheid van het leven.
3. **Bijeenkomsten rondom feest- en gedenkdagen,** o.a. 4-mei, Pasen, kerst etc.
4. **Uitvaartbijeenkomst.** U kunt er voor kiezen om uw uitvaart inhoudelijk te laten leiden door de geestelijk verzorger, dit betreft uitsluitend de bijeenkomst waarin er afscheid wordt genomen, zij neemt niet de taken over van de uitvaartondernemer. Voor meer informatie kunt u contact met haar opnemen.

Contactgegevens staan in het informatieblad.

### 5.9.2. Multidisciplinair overleg

Het multidisciplinair overleg is een overleg tussen u of uw vertegenwoordiger en alle betrokken behandelaren en verzorging (dit noemen we het multidisciplinaire team). Het doel van het multidisciplinair overleg is om een plan voor uw zorg te maken of dit plan aan te passen. Het multidisciplinair overleg vindt ieder half jaar plaats voor iedere bewoner.

Bij het multidisciplinair overleg is het multidisciplinaire team aanwezig. Hierin zitten uw eerste contactpersoon, de persoonlijk begeleider, de coördinator, de huisarts, de specialist ouderengeneeskunde of de verpleegkundig specialist en de psycholoog. Zij ontvangen allemaal een uitnodiging om bij het multidisciplinair overleg aanwezig te zijn.

### **5.9.3 Kortdurende opvang**

Libertas Leiden biedt in Robijnhof en Lorentzhof de mogelijkheid van kortdurende opvang. Dit zijn volledig ingerichte appartementen met 24 uren zorg op maat. De kortdurende opvang is bedoeld voor mensen die bijvoorbeeld na een ziekenhuisopname niet direct naar huis kunnen. Voor kortdurende opvang is een indicatie van het CIZ nodig, maar het is ook mogelijk zonder indicatie gebruik te maken van de kortdurende opvang. Neem hiervoor contact op met de klantenservice.

## **6. Vragen over leven en dood**

Praten over het einde van uw leven is niet gemakkelijk, maar wel belangrijk. Bespreek uw wensen met uw familie en uw huisarts. Het is belangrijk dat zij weten wat uw wensen zijn. U kunt ook praten met uw persoonlijke begeleider van Libertas Leiden. Als u dat wilt, zetten we uw wensen in uw persoonlijke map.

Daarnaast kunt u vragen rondom leven en dood ook bespreken met de geestelijk verzorger. Zij kan u begeleiden in het proces van afscheid nemen of in uw nadenken over wat de dood voor u betekent en hoe u zou willen dat uw nabestaanden afscheid van u kunnen nemen.

### **6.1. Reanimeren**

Als uw hart of ademhaling onverwacht stopt, helpt een medewerker u meteen. Reanimeren is proberen om te zorgen dat uw hart en ademhaling weer gaan werken. Libertas Leiden reanimeert altijd. Maar is dat wel wat u wilt? Duidelijke afspraken zijn nodig.

U kunt in een brief zetten dat mensen u niet mogen reanimeren. De brief is een officiële verklaring: een niet-reanimeerverklaring. De huisarts of specialist ouderengeneeskunde moet hier ook een handtekening onder zetten. Om alle medewerkers duidelijk te maken wat uw wens is, kunt u een plaatje dragen waarop staat dat u niet gereanimeerd wilt worden. Het is belangrijk dat u uw wensen ook bespreekt met uw persoonlijk begeleider.

Lees ook de informatiefolder over het reanimatiebeleid van Libertas Leiden. De Nederlandse Vereniging voor een Vrijwillig Levens einde geeft veel informatie over reanimeren. Hun telefoonnummer is 020 - 620 06 90. Ze hebben ook een website: [www.nvve.nl](http://www.nvve.nl). U kunt ook uw persoonlijke begeleider vragen stellen over wel of niet reanimeren.

### **6.2. Wilsverklaring**

Libertas Leiden gaat uit van de eigen wil van de bewoner. U kunt een wilsverklaring ondertekenen. In een wilsverklaring staat bijvoorbeeld wie er besluiten neemt als u dit niet (meer) kunt of uw medische wensen rond uw behandeling of levens einde. U kunt in een wilsverklaring aangeven wanneer u bepaalde medische handelingen niet of juist wel wilt. Bijvoorbeeld geven van voedsel of medicijnen en reanimatie. Praat erover met uw huisarts of specialist ouderengeneeskunde.

Heeft u vragen over euthanasie, reanimeren, dwingen bij voeding of medicijnen? Libertas Leiden heeft de uitgangspunten beschreven in een folder of neem contact op met de persoonlijk begeleider.

### **6.3. Overlijden**

Na overlijden regelt de familie of contactpersoon met de uitvaartvereniging de uitvaart. De persoonlijk begeleider of de teammanager weet welke mogelijkheden er zijn om de uitvaart vanuit Libertas Leiden te laten plaatsvinden, indien gewenst met de diensten van de geestelijk verzorger.

Direct na het overlijden komt er een ander slot op de deur van uw appartement om onverwacht en ongewenst bezoek te voorkomen, met uitzondering van de Parelvisiers en Het Gebouw, omdat het hier technisch niet mogelijk is.

De medewerkers hebben hier strikte regels dat zij het appartement niet in mogen. Alleen de contactpersoon kan het appartement in. Na een overlijden moet het appartement binnen 7 kalenderdagen ontruimd zijn. Dit is een landelijke afspraak. Als er meer tijd nodig is om het appartement op te ruimen kan dit tegen betaling van € 50 per dag.

### **6.4. Gedachtenisbijeenkomst**

Twee keer per jaar worden alle bewoners herdacht die overleden zijn. Deze gedachtenisbijeenkomst is voor iedereen bedoeld die zich verbonden wist met het leven van de bewoner: familie, medebewoners, verzorgenden en vrijwilligers. De bijeenkomst wordt tijdig aangekondigd.

### **6.5. Gedenkplaats**

Op alle locaties is een gedenkplaats aanwezig. Dit is een plekje ingericht voor het persoonlijk gedenken van onze overleden bewoners. Wanneer een bewoner overlijdt geven we daar de rouwkaart en indien beschikbaar (en gewenst) een foto van de overledene een plekje. Op deze manier kunnen alle betrokkenen stil staan bij het overlijden van een bewoner. Mocht u als nabestaande daar bezwaar tegen hebben, dan kunt u dit melden bij de geestelijk verzorger. Contactgegevens staan op het informatieblad.

## **7. Veiligheid**

### **7.1. Uw geld**

Als bewoner blijft u verantwoordelijk voor uw geld en dus uw financiële zaken, eventueel met hulp van een (wettelijke) vertegenwoordiger. Het is **niet** toegestaan uw pinpas en pincode aan een medewerker van Libertas Leiden te geven.

## 7.2. Roken

Er geldt een rookverbod in alle ruimtes in de woonvoorzieningen van Libertas Leiden. Dit is door de wet verplicht om niet-rokers te beschermen en grenzen te stellen aan het roken. U mag wel roken in uw appartement als uw deur dicht is. Als er een medewerker in uw appartement is mag u niet roken.

## 7.3. Messen en scharen

Voor de veiligheid van bewoners, bezoekers en medewerkers mogen op een gesloten afdeling geen messen en scharen zijn. Messen en scharen worden bewaard in een kast die afgesloten wordt met een sleutel.

## 7.4. Brand

De woonvoorzieningen van Libertas Leiden hebben moderne brandmeldingsystemen die voldoen aan alle huidige wetten en regels. Als ergens rook of brand is, krijgen brandweer en medewerkers van Libertas Leiden automatisch een melding. De brandweer komt altijd na een melding.

Libertas Leiden heeft medewerkers die bedrijfshulpverlener (BHV) zijn. De bedrijfshulpverleners houden jaarlijks ontruimingsoefeningen om de veiligheid te beoordelen en te verbeteren.

Wat te doen als u brand ontdekt:

- Druk op de alarmknop of de intercom of een brandmelder bij de brandslang.
- Als het lukt informeert u de servicebalie.
- Waarschuw medewerkers op uw etage.
- Sluit ramen en deuren en houd ze dicht.
- Wacht op aanwijzingen van de medewerkers.

Wat te doen als uw gebouw ontruimd moet worden:

- Neem niets mee.
- Volg precies op wat medewerkers u zeggen.
- Wees, waar mogelijk, behulpzaam voor anderen.
- Ga naar de aangewezen opvangplaats en zeg dat u daar bent.

## 7.5. Brand voorkomen

Om brand te voorkomen heeft de brandweer een aantal regels voor u als bewoners. Ook bezoek kan hier op letten.

- Roken mag alleen na overleg met de verzorging, nooit in uw bed en alleen in uw appartement als de deur dicht is.
- Kaarsen branden in uw appartement is verboden.
- Leeg asbakken niet direct na het roken in de prullenbak, maar pas als de as is afgekoeld.
- Ruim lucifers en aanstekers veilig op.
- Breng uw afval naar de daarvoor bestemde plaatsen.
- Houd de gangen vrij en zet geen meubels of andere dingen in de gang.

## **7.6. Camerabeveiliging**

Een aantal algemene ruimtes wordt bewaakt met camera's.

## **7.7. Diefstal, vermissing en (inbraak)schade**

De woonvoorzieningen van Libertas Leiden zijn zoveel mogelijk voor iedereen toegankelijk. Het is onmogelijk iedere bezoeker te controleren. Op de gesloten afdelingen is uiteraard wel een toegangscontrole.

Wat kunt u doen om diefstal, vermissing en inbraak te voorkomen:

- Laat waardevolle spullen niet onbeheerd achter.
- Doe altijd uw appartement op slot als u weggaat.
- Hang uw jas of tas niet direct om de hoek van de deur.
- Bewaar zo weinig mogelijk waardevolle spullen in uw appartement.

Het komt regelmatig voor dat bewoners van gesloten afdelingen spullen (onbewust) weggooien of op onlogische plekken bewaren. Daarom adviseren wij geen kostbaarheden of contant geld in het appartement te bewaren of te laten dragen.

Libertas Leiden is niet verantwoordelijk voor vermissing van kostbaarheden. Is er toch sprake van diefstal, doe dan altijd aangifte bij de politie.

## **7.8. Verzekeringen**

Meubels en spullen in uw woning zijn door Libertas Leiden verzekerd voor maximaal € 10.000,- per gebeurtenis. Wanneer uw spullen meer waard zijn, bijvoorbeeld omdat u bijzondere kostbaarheden heeft of antieke meubels, is het verstandig om een extra verzekering af te sluiten.

Libertas Leiden heeft voor alle bewoners een collectieve WA-verzekering dit is de wettelijke aansprakelijkheidsverzekering. U hoeft dus geen aparte WA-verzekering af te sluiten.

## **8 Cliëntenraad, wensen, klachten, cliëntcontactpersoon, cliëntvertrouwenspersoon, inspectie**

### **8.1. Cliëntenraad**

Libertas Leiden heeft een cliëntenraad. Een cliëntenraad is een groep mensen die het gemeenschappelijk belang van cliënten beschermt.

#### **Wat doet een cliëntenraad?**

Bewoners hebben via de cliëntenraad invloed op het beleid van Libertas Leiden. De cliëntenraad geeft het bestuur van Libertas Leiden advies over bijvoorbeeld veranderingen en nieuwbouw. De cliëntenraad komt regelmatig bij elkaar. De namen en contactgegevens van de leden vindt u op het informatieblad.

## 8.2 Klachtenprocedure

Libertas Leiden werkt voortdurend aan de verbetering van haar zorg- en dienstverlening. Heeft u ideeën om de zorg- en dienstverlening te verbeteren? Dan horen we dit graag van u. U kunt daarvoor bellen met onze Klantenservice 071 – 5168 168.

## 8.3 Wat te doen als u niet tevreden bent

Het kan voorkomen dat u niet tevreden bent over onze zorg- en dienstverlening. Dit vernemen we graag van u. We adviseren u om uw onvrede eerst te bespreken met een medewerker of uw persoonlijk begeleider. Meestal wordt in zo'n gesprek het probleem opgelost. Komt u er niet uit, neem dan contact op met de teammanager of de sectormanager.

## 8.4 Cliëntvertrouwenspersoon

Als u uw verhaal eerst kwijt wil en daarna vrijblijvend de mogelijkheden wil verkennen, dan staat de cliëntvertrouwenspersoon Barbara Konstapel u graag terzijde. Zij luistert naar u en helpt u bij het vinden van een oplossing. Het gesprek is vertrouwelijk en u beslist altijd zelf over het vervolg. U kunt Barbara Konstapel telefonisch bereiken op 071 5 168 186 of per email via [b.konstapel@libertasleiden.nl](mailto:b.konstapel@libertasleiden.nl).

## 8.5 Klachtenfunctionaris

Heeft u een klacht? Dan adviseren wij u contact op te nemen met klachtenfunctionaris Liesbeth Hakkenberg. De klachtenfunctionaris is niet verbonden aan Libertas Leiden en heeft een onafhankelijke positie. Zij ondersteunt u ook wanneer u een officiële klacht wilt indienen bij de Raad van Bestuur. U kunt telefonisch contact met haar opnemen via 06 2366 6112 of een email sturen naar [l.hakkenberg@libertasleiden.nl](mailto:l.hakkenberg@libertasleiden.nl). De klachtenfunctionaris heeft een geheimhoudingsplicht. In ons klachtenreglement leest u hoe wij omgaan met klachten.

## 8.6 BOPZ-klachten

Libertas Leiden is aangesloten bij de Regionale Klachtencommissie AVANT, welke bevoegd is om BOPZ-klachten te behandelen. BOPZ-klachten zijn klachten die gaan over de behandeling van bewoners van een psychogeriatrische afdeling. Een BOPZ-klacht wordt door Libertas Leiden altijd doorgestuurd naar AVANT. U kunt de klacht ook rechtstreeks indienen bij:

Regionale Klachtencommissie AVANT  
Postbus 26  
2220 AA Katwijk

Vanzelfsprekend kunt u de klachtenfunctionaris raadplegen voor het indienen van een BOPZ-klacht.

## 8.7. Inspectie voor de Volksgezondheid

De inspectie voor de Volksgezondheid ziet erop toe, dat de regels rond klachten en cliëntenraden goed worden uitgevoerd. Denkt u dat de regels niet goed worden uitgevoerd door de directie van Libertas Leiden? Dan kunt u contact opnemen met de Inspectie voor de Volksgezondheid voor Zuid-Holland. Het adres en telefoonnummer kunt u opvragen bij de servicebalie of via de Klantenservice van Libertas Leiden via telefoonnummer 071 5 168 168.