



**Privacy en correcte bejegening,  
daar heeft u gewoon recht op.**



**Stichting Zorggroep  
Noordwest-Veluwe**



Wonen, zorg en welzijn



Zorggroep Noordwest-Veluwe. In vertrouwde handen.

Stichting Zorggroep Noordwest-Veluwe is een protestants christelijke stichting voor wonen, zorg en welzijn. Tot de stichting behoren negen locaties: Sonnevanck, Randmeer en Weideheem in Harderwijk, De Dillenburg, Rehoboth en De Ijsvogel in Ermelo, Elim en De Schauw in Putten en Ittmannshof in Nunspeet.

Ons brede pakket diensten, dat varieert van lichte tot zware en complexe zorg, bieden wij zowel binnen onze woonzorgcentra als aan huis. Het Advies- en behandelcentrum van de Zorggroep biedt mono- en/of multidisciplinair advies en behandeling bij complexe zorgvragen van ouderen en chronisch zieken. Zorg aan Huis biedt zelfstandig wonende ouderen een totaalpakket van woon- en zorgservice op maat in eigen huis. Ter ondersteuning van de thuissituatie, kunnen zij met Dagactiviteiten ouderen onze dagcentra bezoeken.

Onze kernwaarden zijn respect, geborgenheid en verantwoordelijkheid. Bij ons bent u in vertrouwde handen.

werkers, vrijwilligers en stagiaires kennen deze gedragscode en houden zich eraan. U kunt ons er dus altijd op aanspreken.

## Uw dagelijks leven

De gedragsregels privacy en bejegening beslaan drie gebieden uit uw dagelijks leven:

1. Uw woonruimte en bezittingen.
2. Uw lichamelijke verzorging.
3. Uw relaties, levensovertuiging en leefgewoontes.

In deze folder leest u wat u op deze drie gebieden van ons mag verwachten. We maken daarbij onderscheid tussen twee woonsituaties: verzorgingshuiszorg (verzorgd wonen) en verpleeghuiszorg (beschermd wonen/psychogeriatrische verpleeghuiszorg of somatische verpleeghuiszorg).

## Verzorgingshuiszorg

Woont u in één van onze woonzorgcentra en ontvangt u verzorgingshuiszorg? Dan nemen wij de volgende regels in acht bij het betreden van en het werken in uw woonruimte:

### 1. Uw woonruimte en bezittingen

#### Sleutelprotocol

Bij aanvang van de zorgverlening geeft u ons toestemming uw woonruimte te betreden. Wij werken met een sleutelprotocol. Onze medewerkers kennen dit protocol en handelen hiernaar.

#### Binnenkomst medewerker

Iedere medewerker klopt of belt aan en wacht op uw antwoord voordat zij uw woonruimte binnengaan. Als uw antwoord lang uitblijft (u hoort het misschien niet), mag de medewerker naar binnen gaan. In noodsituaties kunnen medewerkers gebruik maken van een looper.

## Privacywaarborg voor cliënten

Volgens onze zorgvisie gaat het om de kwaliteit van leven: het realiseren van warme zorg, een zinvolle dagbesteding en goede huisvesting. Wij stellen daarbij alles in het werk om een correcte bejegening en het recht op privacy van onze cliënten in de zorg te waarborgen. Uw woonruimte, bezittingen, lichaam, relaties, levensovertuiging en leefgewoontes zijn uw eigendom. Onze medewerkers zullen daar noodgedwongen toch inbreuk op moeten maken. Daarom hebben wij afspraken rondom privacy en bejegening van onze cliënten gemaakt. Deze afspraken zijn samengevat in de Gedragscode privacy en bejegening.

## Gedragscode privacy en bejegening

De Gedragscode privacy en bejegening bestaat uit belangrijke aspecten van de wijze waarop wij u willen bejegenen en uw privacy willen waarborgen. Al onze mede-



### Toegang bij uw afwezigheid

Zonder uw schriftelijke toestemming mag niemand uw woonruimte betreden als u niet aanwezig bent. Als medewerkers van uw zorgteam noodgedwongen toch uw woonruimte moeten betreden, zullen zij dit altijd met z'n tweeën doen en nooit alleen, tenzij u hiervoor schriftelijk toestemming heeft verleend. Alle andere medewerkers en uw bezoek zullen terug moeten komen als u weer aanwezig bent. Wilt u daarop een uitzondering maken, dan kunt u dit melden aan uw zorgteam.

### Uw bezittingen

Zonder uw toestemming mogen medewerkers niet in uw kasten, handtas of zakken in uw kledingstukken komen.

### Schoonmaken van uw kamer

Als u gebruik maakt van onze huishoudelijke hulp, geeft u aan welke werkzaamheden u zelf nog wilt doen en overleggen we over de aanpak van niet-wekelijkse klussen. Wij werken volgens een schoonmaakprotocol en gebruiken ons eigen

werkmateriaal en eigen schoonmaakmiddelen. Wij kunnen eigendommen die een bedreiging voor uw gezondheid en die van uw medebewoners zijn, verwijderen, ook als u na overleg geen toestemming geeft.

### Verzorgen van uw wasgoed

Als u de was door ons laat verzorgen, laten wij uw kleding en linnengoed merken. Raakt er toch iets kwijt in de was, dan krijgt u dat vergoed.

### Post

U krijgt een persoonlijke brievenbus, waarvan u de sleutel heeft. Wij doen aan u geadresseerde post nog dezelfde dag in uw brievenbus.

### Registratie persoonlijke gegevens

Wij beheren uw persoonsgegevens over wie u bent, waarom u welke zorg nodig heeft en hoe de zorgverlening verloopt. Uiteraard handelen we bij het verwerken van deze gegevens volgens de Wet Bescherming

Persoonsgegevens (WBP). U heeft recht op inzage in uw gegevens, alsmede het recht op afschrift, aanvulling, correctie, afscherping, vernietiging en verwijdering van uw gegevens.

### Elektronisch Cliëntendossier (ECD)

U wordt geïnformeerd over de inhoud van de verzorging en dient vervolgens ook toestemming te verlenen. Dit wordt vastgelegd in het elektronische cliëntendossier, een werkinstrument voor uw zorgteam. In ons protocol ECD is geregeld dat alleen uw zorgteam, hun stagiaires, uzelf of een op schrift vastgestelde vertegenwoordiger en uw (huis)arts dit dossier mogen lezen en bijhouden. Uw zorgteam heeft een geheimhoudingsplicht over de inhoud. Voor het geven van inzage in of het verstrekken van persoonsgegevens aan derden, hebben wij uw schriftelijke toestemming nodig.

## 2. Uw lichamelijke verzorging

Voor de privacywaarborg bij uw persoonlijke verzorging, hanteren wij de volgende uitgangspunten:

### Persoonlijke verzorging

Om u niet onnodig te storen, verrichten onze medewerkers hun werkzaamheden vlot en zoveel mogelijk achter elkaar. Uw verzorgende voorkomt dat derden, ook andere medewerkers van uw zorgteam, u tijdens de hulp bij uw persoonlijke verzorging en toiletgang kunnen zien. Tijdens persoonlijke verzorging of persoonlijke gesprekken in uw woning, maken zij gebruik van een aanwezigheidslampje bij uw voordeur of een "niet storen"-bordje aan de deurklink. Heeft u hulp nodig terwijl u bezoek heeft? Uw verzorgende zal dan zorgen dat u zich kunt afzonderen of vraagt uw bezoek even op de gang te wachten.

### Nieuwe medewerkers

Nieuwe medewerkers van uw zorgteam en stagiaires stellen zich eerst aan u voor op

een neutraal moment en komen daarna pas bij uw verzorging helpen.

### Uiterlijke verzorging

U bepaalt zelf met welke toiletartikelen u verzorgd wilt worden. Ook uw kleding en sieraden kiest u zelf uit.

### Wasgoed en afval

Wij gaan zorgvuldig om met de distributie van wasgoed, afval en incontinentiemateriaal. Uw zorgteam verzamelt het en voert het in ondoorzichtige zakken af. Dit gebeurt ook andersom bij de bezorging van uw schone wasgoed en nieuw incontinentiemateriaal.

## 3. Uw relaties, levensovertuiging en leefgewoontes

Wij streven ernaar dat u een zo gewoon mogelijk leven leidt en hierover zoveel mogelijk zelf de regie voert. Wij hebben daarbij de volgende afspraken gemaakt:

### Communicatie met u

Het zorgleefplan wordt in overleg met u vastgesteld. Zodra u ermee akkoord gaat, tekent u het verslag en krijgt u hiervan een afschrift. In de hulpverleningssituaties vertellen medewerkers u wat er gaat gebeuren. Wij tonen respect in de omgang en staan open voor kritiek. We beantwoorden uw vragen of die van uw familie.





Zij overleggen met u of zij uw woning moeten verlaten als u telefoon krijgt en of zij werkzaamheden mogen verrichten als u bezoek heeft. Uw verzorging heeft voorrang als bezoek zich meldt of als tijdens de zorgverlening de telefoon gaat.

### Contact met hulpverleners

U heeft recht op een eigen, zelfstandig, ongestoord contact met uw (huis)arts, fysiotherapeut, diëtiste, maatschappelijk werker, medisch specialist en andere (externe) hulpverleners. Wel kan een medewerker van uw zorgteam vragen of zij bij een gesprek aanwezig mag zijn of zelf met de betrokken hulpverlener contact kan hebben. In dit laatste geval vertelt de medewerker u daarna de inhoud van dit gesprek en noteert het in het cliëntdossier. Uw (huis)arts schrijft zelf de afspraken in het cliëntdossier, dat uw team nodig heeft voor uw verzorging.

### Levensovertuiging

Wij respecteren uw levensovertuiging en uw wijze om die te beleven. U geeft aan of er momenten zijn waarop u niet gestoord wilt worden of dat u bepaalde rituelen en gebruiken wilt handhaven. Uw zorgteam noteert deze wensen in het cliëntdossier en past de zorgmomenten daar zoveel mogelijk op aan.

### In stand houden eigen levenssfeer

Wij respecteren uw wensen, keuzes en dagritme. Wij nemen u niets uit handen wat u zelf nog kan. Uw levenssfeer en achtergrond staan in het cliëntdossier beschreven en daar richten wij ons werk op in.

### Leefgewoontes

U heeft recht op handhaving van uw dagindeling, tijdsbesteding en tafelgewoontes. Wij stemmen de zorgverlening daar zoveel mogelijk op af. Wij willen u niet dwingen om tegen uw zin deel te nemen aan activiteiten.

## Verpleeghuiszorg

Momenteel zit de Zorggroep in een overgangsfase van 'grootschalige, traditionele' verpleeghuiszorg naar kleinschalig wonen. Het aantal meerpersoonskamers wordt afgebouwd naar uitsluitend eenpersoons zit-/slaapkamers. Volgens onze zorgvisie gaat het om de kwaliteit van leven, waarbij wij de eigenheid van iedere cliënt respecteren, binnen de grenzen die aan beschermd wonen worden gesteld. De situatie in een verpleeghuis of kleinschalige woonvorm (beschermd wonen voor cliënten met een psychogeriatrische aandoening) hangt af van in welk woonzorgcentrum van de Zorggroep u woont. Algemeen gelden de volgende regels:

### 1. Uw woonruimte en bezittingen

#### Binnenkomst medewerker

Ook bij beschermd wonen is ons uitgangspunt dat de zorgmedewerker bij de cliënt op bezoek komt. Iedere medewerker klopt dan ook aan en wacht op uw antwoord voordat hij of zij uw woonruimte binnengaat. Als uw antwoord lang uitblijft (u hoort het misschien niet), mag de medewerker naar binnen gaan. In verband met de veiligheid kunnen kamers op een PG afdeling niet worden afgesloten en mogen medewerkers van uw zorgteam zich vrij bewegen in uw zit-/slaapkamer.



#### Niet onnodig storen

Tijdens persoonlijke verzorging of persoonlijke gesprekken in uw kamer, sluiten medewerkers de deur. Andere medewerkers komen dan niet binnen.

#### Uw bezittingen

Zonder uw toestemming mogen medewerkers niet in uw kasten, handtas of zakken in uw kledingstukken komen. Wij adviseren cliënten van een psychogeriatrische afdeling om geen waardevolle spullen mee te nemen. Op de somatische verpleegafdelingen zijn per afdeling kluisjes aanwezig. Wij kunnen eigendommen, die een bedreiging zijn voor uw gezondheid en die van uw medebewoners, verwijderen, ook als u na overleg geen toestemming geeft.

#### Schoonmaken van uw kamer

Wanneer u in het 'traditionele' verpleeghuis woont, dan maken de huishoudelijk medewerkers uw kamer schoon. Binnen een kleinschalige woonvoorziening maakt het zorgteam zelf schoon. In overleg mag ook de familie dit doen. Wij werken volgens een schoonmaakprotocol en gebruiken ons eigen werk materiaal en eigen schoonmaakmiddelen.

### Communicatie over u

Uw zorgteam houdt altijd achter gesloten deuren zorgoverleg over u en uw zorg. Zij rapporteren u het besprokene altijd achteraf. Eventuele problemen bespreken wij met u onder vier ogen en brengen wij niet buiten het team. Worden wij het samen niet eens, dan kunt u bemiddeling aanvragen door de cliëntenvertrouwenspersoon.

### Geheimhoudingsplicht vrijwilligers

U bepaalt wat u onze vrijwilligers over uzelf wilt vertellen. Zonder uw toestemming geeft uw zorgteam hen geen verdere informatie. Wij vragen aan alle vrijwilligers de belofte van geheimhouding in alles wat zij over u en andere cliënten (komen te) weten.

### Geschenken

Wij waarderen het natuurlijk als u uitdrukking geeft aan de goede zorg. Om misvattingen te voorkomen, is het binnen onze organisatie echter niet toegestaan dat individuele medewerkers geld en/of geschenken van u aannemen.

### Bezoek en telefoon

Medewerkers zullen u tijdens bezoek en telefoongesprekken niet storen.





### Verzorgen van uw wasgoed

In het 'traditionele' verpleeghuis verzorgt onze linnendienst de was. Binnen een kleinschalige woonvoorziening verzorgt het zorgteam dit zelf. Wij laten uw kleding en linnengoed merken. Raakt er toch iets kwijt in de was, dan krijgt u dat vergoed.

### Post

In het 'traditionele' verpleeghuis komt de post bij de receptie binnen en wordt vervolgens over de postvakjes van de afdelingen verspreid. De medewerkers brengen aan u geadresseerde post nog dezelfde dag naar u toe. Binnen een kleinschalige woonvoorziening heeft elke woning een eigen postvakje.

### Registratie persoonlijke gegevens

Wij beheren uw persoonsgegevens over wie u bent, waarom u welke zorg nodig heeft en hoe de zorgverlening verloopt. Uiteraard handelen we bij het verwerken van deze gegevens volgens de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP). U of een

op schrift vastgestelde vertegenwoordiger heeft recht op inzage in uw gegevens, en het recht op afschrift, aanvulling, correctie, afscherming, vernietiging en verwijdering van uw gegevens.

### Elektronisch Cliëntendossier (ECD)

U of een op schrift vastgestelde vertegenwoordiger wordt geïnformeerd over de inhoud van de verzorging en dient vervolgens ook toestemming te verlenen. Dit wordt vastgelegd in het cliëntdossier, een werkinstrument voor uw zorgteam. In ons protocol ECD is geregeld dat alleen uw zorgteam, hun stagiaires, uzelf of uw vertegenwoordiger en uw (huis)arts dit dossier mogen lezen en bijhouden. Uw zorgteam heeft een geheimhoudingsplicht over de inhoud. Voor het geven van inzage in of het verstrekken van persoonsgegevens aan derden, hebben wij uw schriftelijke toestemming nodig.

## 2. Uw lichamelijke verzorging

Voor de privacywaarborg bij uw persoonlijke verzorging, hanteren wij de volgende uitgangspunten:

### Persoonlijke verzorging

Uw verzorgende voorkomt zoveel mogelijk dat derden u tijdens de hulp bij uw persoonlijke verzorging en toiletgang kunnen zien. Heeft u hulp nodig terwijl u bezoek heeft? Uw verzorgende zal uw bezoek dan vragen even op de gang te wachten.

### Nieuwe medewerkers

Nieuwe medewerkers van uw zorgteam en stagiaires stellen zich eerst aan u voor op een neutraal moment en komen daarna pas bij uw verzorging helpen.

### Uiterlijke verzorging

U of uw familie bepaalt zelf met welke toiletartikelen u verzorgd wilt worden. Ook uw kleding en sieraden kiest u zelf uit.

### Wasgoed en afval

Wij gaan zorgvuldig om met de distributie van wasgoed, afval en incontinentiemateriaal. Uw zorgteam verzamelt het en voert het in ondoorzichtige zakken af. Dit gebeurt ook andersom bij de bezorging van uw schone wasgoed en nieuw incontinentiemateriaal.

## 3. Uw relaties, levensovertuiging en leefgewoontes

Wij streven ernaar dat u een zo gewoon mogelijk leven leidt en hierover zoveel mogelijk zelf de regie voert. Wij hebben daarbij de volgende afspraken gemaakt:

### Communicatie met u

Het zorgleefplan wordt in overleg met u en/of met een op schrift vastgestelde vertegenwoordiger vastgesteld. Zodra u ermee akkoord gaat, tekent u het verslag en krijgt u hiervan een afschrift. In de hulpverleningssituaties vertellen medewerkers u wat er gaat gebeuren. Wij tonen respect in de omgang en staan open voor kritiek. We beantwoorden uw vragen of die van uw familie.



### Communicatie over u

Uw zorgteam houdt altijd achter gesloten deuren zorgoverleg over u en uw zorg. Zij rapporteren het besprokene altijd achteraf. Eventuele problemen bespreken wij met u of uw vertegenwoordiger onder vier ogen en brengen wij niet buiten het team. Worden wij het samen niet eens, dan kunt u bemiddeling aanvragen door de cliëntenvertrouwenspersoon. Twee keer per jaar bespreken wij tijdens een multidisciplinair overleg (MDO) uw zorgleefplan.

### Geheimhoudingsplicht vrijwilligers

U bepaalt wat u onze vrijwilligers over uzelf wilt vertellen. Zonder uw toestemming geeft uw zorgteam hen geen verdere informatie. Wij vragen aan alle vrijwilligers de belofte van geheimhouding in alles wat zij over u en andere cliënten (komen te) weten.

### Geschenken

Wij waarderen het natuurlijk als u uitdrukking geeft aan de goede zorg. Om misvattingen te voorkomen, is het binnen onze organisatie echter niet toegestaan dat individuele medewerkers geld en/of geschenken van u aannemen.

### Bezoek en telefoon

Op de verpleegafdelingen is geen vaste telefoon. Cliënten op een somatische afdeling kunnen beschikken over een eigen mobiele telefoon. PG cliënten kunnen volgens afspraak met het zorgteam gebruik maken van de afdelingstelefoon. Medewerkers zullen u tijdens bezoek en telefoongesprekken niet storen. Zij overleggen met u of zij de ruimte moeten verlaten als u telefoon krijgt en of zij werkzaamheden mogen verrichten als u bezoek heeft. Uw verzorging heeft voorrang als bezoek zich meldt of als tijdens de zorgverlening de telefoon gaat.



### Contact met hulpverleners

U heeft recht op een eigen, zelfstandig, ongestoord contact met uw (huis)arts, fysiotherapeut, diëtiste, maatschappelijk werker, medisch specialist en andere hulpverleners. Wel kan een medewerker van uw zorgteam vragen of zij bij een gesprek aanwezig mag zijn of zelf met de betrokken hulpverlener contact kan hebben. In dit laatste geval vertelt de medewerker u of uw vertegenwoordiger daarna de inhoud van dit gesprek en noteert het in het cliëntdossier. Uw (huis)arts schrijft zelf de afspraken in het cliëntdossier, dat uw team nodig heeft voor uw verzorging.

### Levensovertuiging

Wij respecteren uw levensovertuiging en uw wijze om die te beleven. U geeft aan of er momenten zijn waarop u niet gestoord wilt worden of dat u bepaalde rituelen en gebruiken wilt handhaven. Uw zorgteam noteert deze wensen in het cliëntdossier en past de zorgmomenten daar zoveel mogelijk op aan.

### In stand houden eigen levenssfeer

Wij respecteren uw wensen, keuzes en dagritme. Wij nemen u niets uit handen wat u zelf nog kan. Uw levenssfeer en achtergrond staan in het cliëntdossier beschreven en daar richten wij ons werk op in.

### Leefgewoontes

U heeft recht op handhaving van uw dagindeling, tijdsbesteding en tafelgewoontes. Wij stemmen de zorgverlening daar zoveel mogelijk op af. Wij willen u niet dwingen om tegen uw zin deel te nemen aan activiteiten.

### Privacywaarborg door cliënten

Onze medewerkers houden zich aan de afspraken die in de Gedragscode privacy en bejegening staan. Andersom verwachten wij dat u de privacy van uw medecliënten en onze medewerkers respecteert. Als u het niet eens bent over zaken, spreek ons daar op aan. Maak uw klacht kenbaar. Een klacht is voor ons een signaal dat we onze zorg en dienstverlening kunnen verbeteren. Wij nemen uw klacht daarom altijd serieus en behandelen deze altijd vertrouwelijk. Samen met u proberen we tot een oplossing te komen.

Bij ons bent u in vertrouwde handen.

De privacywaarborg is van toepassing in de woonzorgcentra die deel uitmaken van Stichting Zorggroep Noordwest-Veluwe:

- De Dillenburg in Ermelo
- Rehoboth in Ermelo
- De IJsvogel in Ermelo
- Randmeer in Harderwijk
- Weideheem in Harderwijk
- Sonnevanc in Harderwijk
- De Schauw in Putten
- Elim in Putten
- Ittmannshof in Nunspeet



**Stichting Zorggroep  
Noordwest-Veluwe**



Wonen, zorg en welzijn

## **Clënten Service Bureau**

Postbus 392, 3840 AJ Harderwijk

Telefoon: (0341) 27 01 97

Fax: (0341) 41 58 22

E-mail: [servicebureau@znwv.nl](mailto:servicebureau@znwv.nl)

## **Stichting Zorggroep Noordwest-Veluwe**

Postbus 15, 3850 AA Ermelo

Telefoon: (0341) 56 45 64

E-mail: [info@znwv.nl](mailto:info@znwv.nl)

[www.znwv.nl](http://www.znwv.nl)