



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



**Stichting Zorggroep  
Noordwest-Veluwe**



Wonen, zorg en welzijn



## Zorggroep Noordwest-Veluwe. In vertrouwde handen.

Zorggroep Noordwest-Veluwe is specialist in ouderenzorg in Harderwijk, Ermelo, Putten, Nunspeet en Zeewolde. Waardevolle zorg en welzijn bieden, dat is onze passie. Wij doen dit vanuit een christelijke levensvisie. Ons doel: vitale en tevreden ouderen, ook diegenen die zorg en ondersteuning nodig hebben. Wij bieden zorg daar waar het nodig is: thuis, in één van onze woonzorglocaties of bij Reactiveringscentrum Klimop en Hospice Jasmijn. Vanaf de eerste hulpvraag in het huishouden tot complexe ouderenzorg, bij de Zorggroep bent u in vertrouwde handen.

### Privacywaarborg

De kernwaarden van Zorggroep Noordwest-Veluwe zijn respect, verantwoordelijkheid en geborgenheid. Deze kernwaarden komen onder andere tot uiting in de manier waarop wij zorg verlenen. Zo hebben wij afspraken gemaakt rondom privacy en bejegening van onze cliënten. Deze afspraken zijn samengevat in de Gedragscode privacy en bejegening. De medewerkers, vrijwilligers en stagiaires kennen deze code allemaal en houden zich eraan.

### De Gedragscode privacy en bejegening

Bij de bescherming van uw privacy letten wij niet alleen op het naleven van regels, maar ook op de manier hoe wij u daarbij tegemoet treden. Wij noemen dit bejegening, vandaar de naam Gedragscode privacy en bejegening. De code is opgedeeld in drie aandachtsgebieden:

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

In deze folder leest u wat u van ons op deze drie gebieden mag verwachten. U kunt ons daar altijd op aanspreken.

#### 1. Woonruimte en bezittingen

Bij het betreden van en het werken in uw woning, appartement of kamer, nemen wij de volgende regels in acht:

##### Binnenkomst

Het uitgangspunt van Zorggroep Noordwest-Veluwe is dat de (zorg)medewerker bij u op bezoek komt. Daarbij hoort dat medewerkers kloppen of bellen en wachten op antwoord, voordat zij uw woning binnengaan. Als uw reactie uit blijft, u hoort het misschien niet, kunnen zij volgens de met u gemaakte afspraken in het zorgleefplan de woonruimte betreden.



### Toegang bij afwezigheid

Zonder schriftelijke toestemming, tenzij anders vastgelegd in het zorgleefplan, mag niemand uw woonruimte betreden als u niet aanwezig bent. Als u woont in een locatie voor beschermd en verzorgd wonen en de (zorg)medewerkers noodgedwongen toch uw woonruimte moeten betreden, zullen zij dit met zijn tweeën doen. Als u nog zelfstandig woont, zullen de medewerkers vooraf contact opnemen met uw eerste contactpersoon.

### Personenalarmering

Als u personenalarmering gebruikt van Zorggroep Noordwest-Veluwe en wij u, nadat u een oproep heeft gedaan, hulp

moeten bieden, betreden wij de woonruimte volgens protocol en de afspraken die daarover met u zijn gemaakt in de overeenkomst personenalarmering.

### Bezittingen

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

### Schoonmaak in de woonzorgcentra

Als u verzorgd of beschermd woont in één van de locaties van Zorggroep Noordwest-Veluwe, is de schoonmaak van uw kamer een gezamenlijke verantwoordelijkheid van het zorgteam en uw familie/naasten. Zo maakt het zorgteam wel de oppervlakken schoon, maar voor het reinigen



in de koelkast en overige kasten is medewerking wenselijk. Zorggroep Noordwest-Veluwe heeft een schoonmaakprotocol, eigen werk materiaal en schoonmaakmiddelen.

### Huishoudelijke hulp in de thuissituatie

Als u nog zelfstandig woont en gebruik maakt van onze huishoudelijke hulp, geeft u aan welke werkzaamheden u zelf nog kunt doen en overleggen we over de aanpak van niet-wekelijkse klussen. Dit leggen we vast in het huishoudplan. Wij kunnen eigendommen, die een bedreiging voor uw gezondheid en die van uw huisgenoten of medebewoners zijn, niet verwijderen. Wel behoudt Zorggroep Noordwest-Veluwe zich

het recht voor om de dienstverlening te beëindigen bij gevaarlijke situaties waarbij het niet lukt om gezamenlijk tot een oplossing te komen.

### Wasgoed

Uw familie/naaste kan uw was zelf doen, maar u kunt dit ook door Zorggroep Noordwest-Veluwe laten verzorgen. Als u de was laat verzorgen, is het de bedoeling dat uw kleding en linnengoed gemerkt wordt. Het merken en wassen is op eigen kosten. Op [www.znwv.nl](http://www.znwv.nl) staat een overzicht van de kosten. Raakt er aantoonbaar iets kwijt in de was, dan krijgt u dat vergoed.

## Zorgdossier

De wijze van zorgverlening, leggen wij vast in uw zorgdossier. Dit dossier is een werkinstrument voor het zorgteam. Vooraf stellen wij samen met u en of uw eerste contactpersoon de inhoud ervan vast. In ons protocol is geregeld dat alleen de medewerkers, de stagiaires, uzelf en uw (huis)arts dit dossier mogen lezen en bijhouden. Uw (thuis)zorgteam heeft een geheimhoudingsplicht over de inhoud.

## Registratie en verantwoording geleverde zorgverlening

Om de zorgverlening in de thuissituatie te verantwoorden aan het Zorgkantoor, registreren wij de tijd die wij nodig hebben om de zorg aan u te verlenen (dit geldt niet voor cliënten die verzorgd of beschermd wonen in één van de locaties van Zorggroep Noordwest-Veluwe). Tot de zorgverlening behoren ook de werkzaamheden die de (zorg)medewerkers moeten verrichten om de zorgverlening mogelijk te maken en te coördineren. Het gaat hierbij om afstemming met uw huisarts, bijwerken van de zorgafspraken en contact met familie. Deze werkzaamheden kunnen ook buiten uw woning plaatsvinden, bijvoorbeeld op kantoor.



## Medisch dossier

Als u woont in één van de locaties van Zorggroep Noordwest-Veluwe, dan is er naast een zorgdossier ook een medisch dossier. Dit medisch dossier is een werkinstrument voor de specialisten ouderengeneeskunde van de Zorggroep. Het medisch dossier is niet in te zien door (zorg)medewerkers.

## Beheer en inzage

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 zorgdossier, alsmede het recht op afschrift, aanvulling, correctie, afscherming, vernietiging en verwijdering van gegevens. Uw eerste contactpersoon kan uw zorgdossier op de teampost inzien of kan tekenen voor ontvangst van een exemplaar. Zodra er getekend is, wordt de verantwoordelijkheid voor het bewaren van de rapportage schriftelijk overgenomen.

Indien u inzage wenst in uw medisch dossier of een afschrift daarvan wilt ontvangen, dan kunt u schriftelijk een verzoek indienen bij de behandelend arts. Dit verzoek stuurt u (onder vermelding van uw adres) naar het medisch secretariaat:

Sonnevanck  
Advies- en behandelcentrum  
T.a.v. het medisch secretariaat  
Sonnevancklaan 2  
3847 LC in Harderwijk

De arts zal dan contact met u opnemen om hiervoor een afspraak te maken.

Anderen mogen uw zorgdossier en medisch dossier alleen inzien als u hiervoor schriftelijk toestemming (of die van een op schrift vastgestelde wettelijk vertegenwoordiger) heeft gegeven. Dit geldt ook voor het verstrekken van persoonsgegevens aan derden.

## Archivering

Wij houden ons aan de wettelijke bepalingen ten aanzien van bewaartijd en archivering van uw gegevens, ook na beëindiging van de hulpverlening. De bewaartermijn van medische gegevens en gegevens met betrekking tot de zorg- en hulpverlening (waaronder het zorgleefplan, rapportages en correspondentie) is vijftien jaar.



## 2. Lichamelijke verzorging

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

### Niet storen

Uw verzorgende voorkomt dat anderen u tijdens de hulp bij uw persoonlijke verzorging en toiletgang kunnen zien. 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

In de woonzorgcentra stellen nieuwe (zorg) medewerkers en stagiaires zich aan u voor op een neutraal moment en komen daarna pas bij uw verzorging helpen. Medewerkers van het thuiszorgteam stellen zich direct voor als zij zorg komen verlenen.





### Uiterlijke verzorging

U (of uw eerste contactpersoon) bepaalt zelf met welke toiletartikelen u verzorgd wilt worden. Dit geldt ook voor uw kleding en sieraden.

### Medicatie

Indien u niet meer in staat bent zelfstandig en op verantwoorde wijze uw medicatie te regelen, kunnen wij, binnen de mogelijkheden van uw indicatie, u daarin ondersteunen of bepaalde handelingen overnemen. Voor cliënten die beschermd of verzorgd wonen valt de verstrekking van medicijnen onder de verantwoordelijkheid van het zorgteam.

### 3. Relaties, levensovertuiging en leefgewoontes

Om ervoor te zorgen dat u een zo gewoon mogelijk leven leidt waarover u zelf de regie voert, hebben wij een aantal afspraken gemaakt over:

#### Communicatie met u

Het zorgleefplan wordt in overleg met u (of uw eerste contactpersoon) opgesteld. Zodra u ermee akkoord gaat, tekent u het zorgleefplan dat bewaard wordt in uw zorgdossier 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 feedback. 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 in het team het besprokene altijd achteraf. Eventuele problemen

bespreken wij met u (of met een op schrift vastgestelde vertegenwoordiger in geval van beschermd wonen) onder vier ogen en brengen wij niet buiten het team. Worden wij het samen niet eens, dan kunt u bemiddeling aanvragen door de cliëntenvertrouwenspersoon.

### Rol familie en naasten

Van iedereen in Nederland met een zorg- of ondersteuningsvraag wordt verwacht eerst te kijken naar eigen mogelijkheden en naar die van familie, burens en vrijwilligers, de zogenoemde participatiesamenleving. Pas daarna mag vanuit overheidswege gekeken worden naar professionele zorgorganisaties. Wij gaan hierover met u en uw familie/naasten in gesprek.

### Geheimhoudingsplicht vrijwilligers

Vrijwilligers werken vrijwillig namens Zorggroep Noordwest-Veluwe. U bepaalt wat u onze vrijwilligers over uzelf wilt vertellen. Zonder uw toestemming geeft uw (thuis) 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 of teams geld en/of geschenken van u aannemen.



### Bezoek en telefoon

Medewerkers zullen u tijdens bezoek en telefoongesprekken niet storen (uitgezonderd thuiszorgmedewerkers). Zij overleggen met u of zij de woonruimte 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

Als u zelfstandig woont, heeft u recht op een eigen, ongestoord contact met uw (huis)arts, fysiotherapeut, diëtist, 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 zorgdossier. Uw (huis)arts schrijft daar zelf de afspraken in, die uw team nodig heeft voor uw verzorging. Als u beschermd of verzorgd woont, valt de medische zorg onder de verantwoordelijkheid van de specialist ouderengeneeskunde. Hij of zij kan u doorverwijzen naar andere behandelaren.

### Leefgewoontes en levensovertuiging

Wij respecteren uw leefgewoontes en levensovertuiging. U heeft recht op handhaving van uw dagindeling, tijdsbeste-



ding, rituelen en gewoontes. Wij nemen u niets uit handen van wat u zelf nog kan. Het zorgteam noteert uw wensen in het zorgleefplan en stemt de zorgverlening hier zoveel mogelijk op af.

### 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 medecliënten (indien u contacten met hen onderhoudt) en die van 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 verder kunnen verbeteren. Wij nemen klachten altijd serieus en behandelen deze vertrouwelijk. Samen met u proberen wij tot een oplossing te komen. Bij ons bent u in vertrouwde handen.

De privacywaarborg heeft betrekking op alle diensten van Zorggroep Noordwest-Veluwe en is bedoeld voor alle cliënten van de Zorggroep.

**Stichting Zorggroep  
Noordwest-Veluwe**



Wonen, zorg en welzijn

## **Stichting Zorggroep Noordwest-Veluwe**

### **Servicebureau**

Postbus 15  
3850 AA Ermelo  
Telefoon: (0341) 56 80 00  
E-mail: [servicebureau@znwv.nl](mailto:servicebureau@znwv.nl)  
Internet: [www.znwv.nl](http://www.znwv.nl)