

## **Randvoorwaarden voor veilige en goede wijkverpleging**

Dit is een samenvatting van de algemene voorwaarden en de arbocheck van ZZG zorggroep.

Voordat wij starten met de zorg, komt een wijkverpleegkundige bij u thuis voor een intake gesprek. Het is belangrijk dat we de zorg goed en veilig kunnen verlenen. Voor u én voor onze medewerkers. Daarom spreken wij met u door aan welke randvoorwaarden moet worden voldaan voordat wij deze zorg kunnen verlenen. Dit heet de arbocheck.

De uitkomst van de arbocheck is een voorwaarde om de dienstverlening vanuit ZZG geheel of gedeeltelijk te starten, door te laten gaan of te hervatten. Mocht u niet aan deze voorwaarden voldoen, dan passen wij de uitvoering van onze werkzaamheden daarop aan of starten niet totdat u aan de voorwaarden voldoet. Wij verwachten in ieder geval dat:

- u ons informeert als u of uw huisgenoot een infectieziekte heeft;
- elektrische apparaten, de doorgang en de trap(lift) veilig zijn;
- u een hond of ander huisdier in een andere ruimte en/of bench zet tijdens de zorgverlening;
- u een werkende koortsthermometer hebt;
- er voldoende werkruimte is om zorg aan u te kunnen verlenen;
- er voldoende en goede hulpmiddelen aanwezig zijn, zoals bijvoorbeeld een hoog-laagbed of een tillift;
- er geen drempels zijn en een gladde vloer als we gebruik moeten maken van rollend materiaal;
- de ruimte waarin we zorg verlenen goed verlicht is;
- u en uw naasten niet roken als onze medewerker aanwezig is of kort van tevoren roken in de ruimte waar de zorg wordt verleend;
- uw woning voor de medewerkers toegankelijk is op het moment dat ze zorg gaan verlenen. De medewerkers krijgen niet zelf uw sleutels, maar maken waar nodig gebruik van hulpmiddelen.

Voordat wij met de zorgverlening starten, ontvangt u van ons de algemene voorwaarden die landelijk zijn afgesproken voor de wijkverpleging. Daarin staat duidelijk omschreven wat we van u verwachten ten aanzien van de gezondheid en het welzijn van onze medewerkers en leerlingen. Dat betekent onder andere dat u en uw familie:

- de medewerker met respect voor haar of zijn persoonlijke levenssfeer behandelt;
- geen verbaal of (dreigend) fysiek geweld gebruikt;
- geen alcohol of drugs gebruikt en niet (seksueel)intimideert d.m.v. woord, gedrag of door tijdens het zorgmoment kijken van seksueel getinte film of tv uitzendingen;
- niet discrimineert op basis van leeftijd, levensovertuiging, seksuele geaardheid, huidskleur of geslacht;
- geen beeldopnamen maakt van zorgverleners;
- vraagt de medewerkers vooraf toestemming als u geluidsopnames wenst te maken voor privégebruik.

Natuurlijk verwachten wij hetzelfde van onze medewerkers. Wanneer onze medewerkers zich hier niet aan houden, dan kunt u daarover een klacht indienen via [klachtenbemiddeling@zzgzorggroep.nl](mailto:klachtenbemiddeling@zzgzorggroep.nl) of via de zorgcentrale op 024-3665777.

Als u zorg krijgt van ZZG zorggroep dan krijgt u dat van het hele team van zorgverleners. U kunt niet kiezen van welk teamlid u wel of geen zorg wenst. Als u om welke omstandigheden dan ook aangeeft geen zorg van een bepaalde zorgverlener te willen dan kiest u ervoor om daarmee geen zorg te ontvangen van ZZG zorggroep.

Als u zich niet houdt aan onze voorwaarden voor zorgverlening, dan kan het zijn dat wij de zorgverlening (tijdelijk) stoppen.

#### Overmacht

Er kunnen bepaalde situaties zijn waardoor we de zorg niet op de afgesproken tijd, gedeeltelijk of helemaal niet kunnen geven. Dit zijn situaties waarop we veelal geen invloed hebben. Bijvoorbeeld het weer, stakingen of de situatie op de arbeidsmarkt.

ZZG zorggroep is niet verantwoordelijk voor schade die ontstaat wanneer door overmacht niet tijdig of niet behoorlijk zorg geleverd kan worden. Wanneer ZZG zorggroep door overmacht helemaal of gedeeltelijk de zorg niet kan leveren, dan informeren we u daar op tijd over. Wij proberen zoveel mogelijk met u tot een passende oplossing te komen,

#### Ondertekenen voor ontvangst

Naam cliënt of wettelijke vertegenwoordiger:

Datum:

Handtekening: