

# Zo gaan we met elkaar om

Gedragscode voor cliënten en hun naasten van ZZG zorggroep



# Waarom een gedragscode?

We willen graag goede zorg bieden aan mensen die dat nodig hebben. Bij u thuis door de wijkverpleging, in een van onze woon- en zorglocaties of in het Herstelcentrum. We verdelen hierbij onze aandacht zo goed mogelijk onder mensen die zorg nodig hebben. We blijven daarbij zorgzaam voor u en ook voor onze medewerkers. We doen het samen. Deze gedragscode is een hulpmiddel om duidelijk te hebben hoe we met elkaar omgaan.

In deze gedragscode staan richtlijnen. Deze richtlijnen zijn bedoeld voor cliënten en hun naasten. Voor medewerkers, vrijwilligers en leerlingen/stagiairs is er een aparte gedragscode. De gedragscode voor cliënten en hun naasten is een aanvulling op de algemene voorwaarden. U vindt de gedragscode voor medewerkers en de algemene voorwaarden op de website van ZZG zorggroep ([www.zzgorggroep.nl/kwaliteit](http://www.zzgorggroep.nl/kwaliteit)), onder het kopje: 'Algemene voorwaarden'. De centrale cliëntenraad (CCR) en ZZG zorggroep hebben bij het maken van deze gedragscode samen opgetrokken.

Voor het leesgemak gebruiken we in de tekst alleen het woord cliënt, daar bedoelen we ook patiënten, bewoners, hun naasten, de eerste contactpersoon en vertegenwoordigers mee.





# Hier staan we voor

## We hebben de volgende richtlijnen:

1. We hebben een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de zorg. We behandelen elkaar met respect. Dat houdt in dat we niet pesten, geen (dreigend) lichamelijk geweld gebruiken, niet dreigen met woorden en schelden. Ook het problematisch gebruik van alcohol of drugs voorafgaand aan of tijdens de momenten van zorg is niet toegestaan. En we staan (seksuele) bedreiging in woord en/of gedrag niet toe.
2. We respecteren elkaar, wat ieders seksuele geaardheid, uiterlijk, huidskleur, geslacht, leeftijd, godsdienst of levensovertuiging ook is. Discriminerende en racistische uitingen accepteren we niet.
3. ZZG verleent de zorg (meestal) met een team van medewerkers. We snappen dat u met de ene medewerker meer een klik voelt dan met de andere. U kunt niet kiezen welke medewerker u wel of niet wenst. Ook gaan we ervan uit dat u niet negatief praat over de ene medewerker met een andere medewerker. Zij vormen samen een team en moeten samen de zorg verlenen.
4. U vindt veel informatie over de zorg in het cliëntportaal (Caren zorgt en PUUR). Natuurlijk kan het zijn dat u vragen heeft. Het best bespreekt u dit met uw zorgmedewerker tijdens het zorgmoment. We voeren geen WhatsApp-gesprekken over de inhoud van de zorg. Medewerkers kunnen niet altijd de telefoon opnemen als u belt. Of direct berichten en mails beantwoorden. Bijvoorbeeld als ze zorg verlenen aan andere cliënten. Als u veel vragen heeft, kunt u deze verzamelen en tijdens een zorgplanbespreking in één keer bespreken. Wilt u buiten het geplande zorgmoment overleggen met iemand van het team? Bel dan het nummer dat u van de wijkverpleegkundige of casemanager heeft gekregen.

Krijgt u moeilijk contact en wilt u toch iemand spreken, dan kunt u 24/7 bellen met de zorgcentrale van ZZG op nummer 024 - 366 57 77.

5. De zorgrelatie tussen u en de medewerkers is een professionele relatie. Zowel medewerker als cliënt maken niet meer dan nodig is voor de zorgverlening, onderdeel uit van elkaars privéleven. We gaan respectvol en terughoudend met elkaar om op (sociale) media.
6. Medewerkers regelen geen geldzaken voor u. Zij kunnen dus geen boodschappen voor u betalen of een overboeking doen via internetbankieren. Dat regelen u of uw naasten zelf. De zorgmedewerker kan u wel ondersteunen bij het vinden van de juiste financiële hulp. Medewerkers weten bij wie en waar u hiervoor moet zijn.
7. Wilt u beeld- en/of geluidsopnamen maken van medewerkers, andere cliënten en zijn naasten? Dat mag alleen als u hiervoor van tevoren toestemming hebt gekregen.
8. We gaan voorzichtig om met elkaars spullen. Zorg ervoor dat uw waardevolle spullen goed opgeborgen zijn, zodat er geen misverstanden kunnen ontstaan als ze eventueel zoekraken. Als u per ongeluk iets van ZZG of van de medewerker beschadigt, informeer uw wijkverpleegkundige of casemanager dan zo snel mogelijk.
9. ZZG zorggroep is een rookvrije organisatie. U komt de verplichtingen en afspraken na die zijn opgenomen in de algemene voorwaarden van ZZG zorggroep en de huisregels van de locatie waar u verblijft.



## Waar kunt u terecht als u ontevreden bent?

We doen ons best om de zorg zo goed mogelijk te verlenen. Toch kan het voorkomen dat u ergens niet tevreden over bent. Blijft u hier vooral niet te lang mee rondlopen en geef het zo snel mogelijk aan ons door. Dit kan op verschillende manieren: door in gesprek te gaan met uw wijkverpleegkundige of casemanager. Als u er samen niet uitkomt, kunt u uw onvrede bespreken met de klachtenfunctionaris. Of als dat niet helpt een schriftelijke klacht indienen bij de raad van bestuur van ZZG. Meer informatie vindt u op onze website: <https://ap.lc/EI54I> (website van ZZG zorggroep).

Daarnaast komt de cliëntenraad op voor uw belangen binnen ZZG als het gaat over zorgverlening in het algemeen. Heeft u opmerkingen, wensen of wilt u meedenken? Dan kunt u contact opnemen met de cliëntenraad via: [clienraad@zzgzorggroep.nl](mailto:clienraad@zzgzorggroep.nl).

## Uw vertegenwoordiging

Als u niet goed kunt opkomen voor uw eigen belangen, dan heeft u een vertegenwoordiger. De vertegenwoordiger (of eerste contactpersoon) is dan een belangrijke overlegpartner voor onze zorgmedewerkers. We zijn dankbaar voor de inzet van vertegenwoordigers voor hun naaste. Het is vaak door die inzet dat we samen goede zorg kunnen bieden aan u. Van een vertegenwoordiger verwachten we dat deze zich gedraagt als 'goed vertegenwoordiger'. Dat betekent onder andere dat de vertegenwoordiger:

- uw belang voorop stelt. De vertegenwoordiger vraagt zich bij zijn afwegingen altijd af wat u zou hebben gezegd of gewild als u het zelf nog zou (kunnen) zeggen.
- bereid is om (digitaal) deel te nemen aan overleggen over uw zorgplan. We overleggen minimaal 2 keer per jaar over het zorgplan en als het nodig is vaker. Bij onverwachte ontwikkelingen is het belangrijk dat we uw vertegenwoordiger snel kunnen bereiken.
- uw andere naasten betreft en informeert. We overleggen en informeren alleen met de vertegenwoordiger en verwijzen andere naasten met vragen naar de vertegenwoordiger door.



## Als u of uw naaste zich niet houdt aan deze gedragscode

Als u zorg ontvangt van ZZG, dan verwachten we dat u zich gedraagt volgens deze gedragscode. Doet u dit niet, dan gaan we samen met u in gesprek. Wanneer dat niet leidt tot verbetering, dan krijgt u van ons een

schriftelijke waarschuwing. In ernstige situaties kan het zijn dat we de zorg direct een tijdje niet verlenen (schorsen) of zelfs beëindigen. Bij strafbare feiten doen we aangifte bij de politie.

---

Heeft u vragen of opmerkingen over deze gedragscode?  
Bespreek ze dan met uw wijkverpleegkundige of casemanager.



## **ZZG zorggroep**

Boslaan 2

6561 LE Groesbeek

T 024 - 366 57 77

E [info@zzgzorggroep.nl](mailto:info@zzgzorggroep.nl)

[zzgzorggroep.nl](http://zzgzorggroep.nl)

ZZGP15 Gedragscode voor cliënten en hun naasten van ZZG zorggroep  
augustus 2023