

# Gedragscode & algemene richtlijnen

---

Ter bevordering van veilige, professionele en hoogstaande zorgverlening.

Versie 22 augustus 2023

## Doel en algemeen uitgangspunt

Highcare heeft tot doelstelling om aan de zorgvrager dienstverlening te leveren met de hoogste kwaliteit. Dit document is bedoeld om duidelijkheid te geven over de waarden en normen die Highcare belangrijk vindt. Hiermee wordt duidelijk wat onder gewenst en wat onder ongewenst gedrag wordt verstaan, hetgeen betrokkenen houvast in dagelijkse taakuitoefening moet bieden. Daarnaast biedt deze gedragscode iedereen een bescherming tegen incorrect of onacceptabel handelen van zowel de zorgverlener als de zorgvrager. De gedragscode bevordert integer, verantwoordelijk en professioneel gedrag.

Deze gedragscode en algemene richtlijnen zijn bedoeld voor zorgverleners die werkzaam zijn voor Highcare zorgvragers en samenwerkingspartners.

## Gedragscode

### Definitie Gedragscode

De gedragscode is een richtlijn waarin wordt weergegeven, wat onder gewenst- en ongewenst gedrag wordt verstaan. Niet alle gedrag is benoemd in deze code. Deze code biedt een richtlijn; dit betekent niet dat alle gedragingen die niet vernoemd worden in deze code wél toelaatbaar zijn. De gedragscode heeft zowel betrekking op bejegeningaspecten als op inhoudelijk professioneel handelen.

### Respect

Highcare verwacht dat zorgverleners en zorgvragers respectvol met elkaar omgaan en geen enkele vorm van agressie, racisme en discriminatie in welke vorm dan ook tolereren. Sekse, ras, levensbeschouwing en leeftijd worden gerespecteerd. Als zorgverlener ben je ervoor verantwoordelijk dat je je altijd passend en representatief kleedt tijdens je werkzaamheden.

Als het voor een zorgvrager noodzakelijk is een uitzondering te maken op de algemene regel dat agressie en onveiligheid niet worden getolereerd dan moet er een behandel- of zorgplan worden opgesteld waarin is opgenomen in welke mate het uiten van agressie “erbij” kan horen. Dit moet bekend zijn bij alle zorgverleners die normaliter met de betreffende zorgvrager te maken hebben.

### Vakbekwaamheid

Bij Highcare werken verschillende beroepsgroepen waarvoor een beroepscode beschikbaar is. Deze beroepscode betreffen de beroepscode voor Verpleegkundigen en Verzorgenden (V&VN), Gedragsregels voor artsen (KNMG), Beroepscode voor de fysiotherapeut (KNGF) en beroepscode voor de Sociaal werker. Er wordt verwacht dat zorgverleners werken volgens deze beroepscode.

Daarnaast zijn er enkele regels op het gebied van vakbekwaamheid die voor iedereen gelden:

- De zorgverlener beschikt over de kennis en vaardigheden die nodig zijn voor het uitoefenen van zijn/haar taken;
- De zorgverleners verricht geen handelingen buiten zijn/haar deskundigheids- en vakbekwaamheid gebied. Indien de vaardigheid ontbreekt wordt er van de zorgverlener verwacht de handeling niet uit te voeren.

## Algemene Richtlijnen

### Privacy

Highcare verwacht dat zorgverleners en zorgvragers elkaars privacy respecteren. Zorgverleners dienen vertrouwelijk met klantgegevens om te gaan en deze alleen beschikbaar te stellen aan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de zorg- en dienstverlening.

Wees alert op het meeluisteren en meekijken van derden op het computerscherm en sluit/vergrendel tijdig het computerscherm. Zorg ervoor dat kasten waar gegevens in worden opgeslagen op slot worden gedaan.

Afgaande op privacyregelgeving is het niet toegestaan om via een onbeveiligde weg te communiceren over gevoelige persoonsgegevens, waaronder namen van cliënten of persoonsnummers. WhatsApp is bijvoorbeeld geen veilige methode om persoonsgegevens te versturen en wordt zodoende als onverantwoord gezien indien hier direct herleidbare persoonsgegevens worden verspreid. Ook het maken van foto's lijkt vaak onschuldig, maar kunnen wel privacy schending omvatten.

### Hygiëne

Highcare streeft naar gebruik en handhaving van een verzorgde en hygiënische omgeving en vertoning. Denk eraan dat het gebruik van sieraden of het hebben van lange (kunst)nagels niet alleen als onhygiënisch kan worden gezien, maar dat het ook bij contact met de huid van de cliënt als onprettig of zelfs pijnlijk kan worden ervaren. Wij adviseren de volgende werkwijze:

#### Nagels

- Zorg dat je nagels geknipt en schoon zijn;
- Draag geen (gel-)nagellak;
- Vermijd kunstnagels (gelnagels, plaknagels) omdat deze een bron van besmetting kunnen zijn.

#### Sieraden

- Probeer altijd sieraden (oorbellen, armbanden, ringen en kettingen) te vermijden die in aanraking kunnen komen met de patiënt of diens omgeving;
- Draag geen ringen (inclusief trouw- en verlofingsringen), armbanden en polshorloges tijdens de werkzaamheden;

- Verwijder het sieraad in een piercing wanneer dit hinderlijk is bij de verzorging/behandeling van de cliënt.

#### Overig

- Draag te allen tijde schone en verzorgde werkkleding;
- Pas op met het roken in werkkleding: de geur van sigarettenrook kan in kleding blijven hangen en als onprettig worden ervaren;
- Draag (wegwerp)schorten indien dit passend is in de situatie, zodat je je werkkleding schoon houdt en fris verder kunt.

#### Veiligheid en gezondheid

Verwacht wordt dat de zorgverlener op de hoogte is van de algemene geldende protocollen omtrent veiligheid, gezondheid en hygiëne. Highcare stelt de Vilans protocollen ter beschikking.

De zorgverlener gebruikt geen drugs, alcohol of sigaretten tijdens de zorgverlening.

De ARBO-richtlijnen van de betreffende opdrachtgever zijn te allen tijde op te vragen bij Highcare. De zorgverlener (uitzendkracht) handelt volgens deze ARBO-richtlijnen.

#### Gebruik van eigendommen

Highcare verwacht dat eigendommen van zorgvragers of collega-zorgverleners uitsluitend gebruikt worden voor zakelijke doeleinden. Er wordt zorgvuldig omgegaan met de eigendommen van zorgvragers of collega-zorgverleners. De eigendommen worden niet blootgesteld aan risico's van verlies, beschadiging, misbruik of diefstal.

Indien er toch sprake is van bovenstaande, biedt de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van Highcare hiervoor mogelijk dekking. Zzp'ers die werkzaam zijn voor Highcare zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

#### Ongepaste betalingen

Geschenken, giften, uitnodigingen of gratis diensten worden niet gegeven of ontvangen.

#### Meldingsplicht

Indien er sprake is van een werk gerelateerde procedure bij de tuchtraad, arbeidsinspectie of er loopt een juridische aanklacht tegen de zorgverlener, dan geldt hiervoor een meldingsplicht richting Highcare.

#### Toezicht en sancties

Indien bovenstaande elementen van deze Algemene Richtlijnen niet opgevolgd worden, kan dit gemeld worden bij Highcare. Deze melding wordt vertrouwelijk behandeld. Vervolgens wordt gekeken naar mogelijke oplossingen of maatregelen.

### Ten slotte

Deze gedragscode en algemene richtlijnen gaan hoofdzakelijk over plichten. Echter, zorgverleners en zorgvragers (of anderszins betrokkenen) hebben ook rechten. Men mag respect en waardering verwachten. Niemand hoeft zich een wijze van bejegenen te laten welgevallen die als onacceptabel bestempeld kan worden, zoals;

- Commanderende opmerkingen;
- Intimidatie of dreigende opmerkingen;
- Handtastelijkheden of agressief gedrag;
- Stellen van eisen aan zorgverlening die als onredelijk beschouwd kunnen worden;
- Vernederende opmerkingen;
- Discriminerende opmerkingen.

Indien één van deze situaties zich voordoet, mag men rekenen op steun vanuit Highcare.