

# Algemene voorwaarden en gedragscode



## **Cliënt**

De natuurlijke persoon die zorg afneemt bij NadiCare.

## **Vertegenwoordiger**

De wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt of, indien er geen wettelijke vertegenwoordiger is, de natuurlijke persoon die door de cliënt persoonlijk is gemachtigd in zijn plaats op te treden.

## **NadiCare**

Rechtspersoon die zorg verleent, gefinancierd op grond van de Persoons Gebonden Budget (PGB) of de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) al dan niet in combinatie met particuliere gefinancierde zorg en/of aanvullende diensten.

## **Medewerkers**

De meeste NadiCare medewerkers zijn van allochtone afkomst en begrijpen daardoor als zorgverlener de specifieke behoeften van cliënten. Dat heeft niets te maken met discriminatie want NadiCare levert zorg met eigen taal en cultuur, dus we houden rekening met uw eigen normen en waarden. Maar het is ook belangrijk dat de zorgvrager weet wat ze mag verwachten en waarop wij elkaar kunnen aanspreken. Dit is vastgesteld in onderstaande leveringsvoorwaarden.

## **Gedragscode medewerkers**

De Gedragscode telt vier paragrafen:

1. Respect
2. Integriteit
3. Verantwoordelijkheid
4. Professionaliteit

### 1. Respect

Respect duidt op het erkennen en eerbiedigen van waarden in het algemeen en iemands persoonlijke en menselijke waardigheid in het bijzonder. Een zorghulpverlener brengt dit tot uitdrukking door onderstaande gedragsregels na te leven:

Wij benaderen en behandelen ieder mens als gelijkwaardig. Wij trekken niemand voor, noch stellen wij iemand achter. Wij discrimineren niet op leeftijd, geslacht, ras, huidskleur, afkomst, sociale status, politieke overtuiging, burgerlijke staat, levensovertuiging of welke andere distinctie ook.

Wij erkennen ieders recht om in vrijheid keuzen te maken, zich te ontwikkelen, en de eigen levensloop te bepalen.

Wij laten cliënten de ruimte om eigen beslissingen te nemen en veranderingen in eerder genomen beslissingen aan te brengen, rekening houdend met eigen normen, waarden, prioriteiten en levensovertuiging. Wij komen op voor de belangen van de cliënt, maar houden ook rekening met de belangen van anderen, in de breedste zin des woord, en werken niet mee aan zaken die schade kunnen

berokkenen aan individuen, groepen, organisaties, de maatschappij, of andere zaken die respect verdienen. Wij houden rekening met het ontwikkelingsniveau, de mogelijkheden en behoeften van de cliënt (fysiek, emotioneel, intellectueel, sociaal en spiritueel), doen daar nimmer neerbuigend, onverschillig of juist bewonderend over.



Wij erkennen dat wij bijzondere verantwoordelijkheden dragen inzake het opkomen voor de rechten en menselijke waardigheid van een cliënt die zich in een kwetsbare of afhankelijke positie bevindt zonder voor zichzelf op te kunnen komen. Wij, als leden, gaan niet alleen respectvol om met mensen - in het bijzonder de cliënt – maar ook met hun gedachtegoed, hun bezittingen en hun leefomgeving. De zorghulpverlener is daarin een rolmodel voor de cliënt.

## 2. Integriteit

Wij worden niet alleen in staat geacht om in korte tijd een vertrouwensrelatie op te bouwen met een cliënt, wij dienen deze vertrouwensrelatie ook in stand houden. Dat lukt alleen zolang de cliënt weet én aanvoelt dat wij integer zijn. Maar niet alleen daarom is integriteit één van de belangrijkste competenties die wij dienen te bezitten. De integriteit van een ieder afzonderlijk is belangrijk voor alle leden in de beroepsgroep samen, daar de maatschappelijke uitstraling van één oneerlijke, onoprechte of onrechtvaardige zorghulpverlener alle anderen kan schaden. Wij tonen aan integer te zijn door zowel tijdens als buiten zijn beroepsuitoefening, de volgende gedragsregels na te leven:

Wij zijn eerlijk, betrouwbaar en oprecht. Wij zeggen wat wij doen en doen wat wij zeggen. Kortom wij wekken geen verwachtingen die wij niet kan waarmaken en houden ons aan de gemaakte afspraken. Wij laten ons niet in met praktijken die de wet overschrijden of algemeen aanvaarde regels van fatsoen te buiten gaan.

Wij gaan vertrouwelijk om met alle informatie over de cliënt die wij direct, indirect of door enige andere bron hebben ontvangen, en vrijwaart de cliënt van misbruik en ongeautoriseerd openbaar worden van data.

Wij maken geen misbruik van situaties, omstandigheden of kennis waarin de cliënt afhankelijk van ons is, noch om zichzelf of andere relaties te bevoordelen, noch om de cliënt of relaties van de cliënt te benadelen.

## 3. Verantwoordelijkheid

Wij nemen, als professional, door het aangaan van een (zorg)hulpverleningsrelatie verplichtingen op die niet alleen een zwaar beroep doen op onze verantwoordelijkheidsgevoel, maar die ook repercussies hebben op de maatschappij in het algemeen en alle betrokkenen bij het (zorg)hulpverleningsproces in het bijzonder. Dat wij op verantwoorde wijze hulpverleners, bewijzen wij door ons aan volgende gedragsregels te houden:

Wij onderkennen de macht die inherent is aan onze positie en beseffen dat wij zowel bewust (door het geven van directieven) als onbewust (als rolmodel) grote invloed uit kunnen oefenen op de cliënt en mogelijk ook op derden. Daarom zijn wij bedachtzaam in ons handelen en voorzichtig met het doen van uitspraken. Wij bevorderen het welzijn van de gemeenschap in het algemeen en van participanten in het (zorg)hulpverleningsproces in het bijzonder, en veroorzaken géén schade. Wij kennen zowel de beperkingen van ons beroep als de grenzen van onze persoonlijke competenties en zorgen ervoor dat wij geen van beide overschrijden.

Wij zijn ons bewust van onze persoonlijke waardigheid en hebben inzicht in de invloed daarvan op de uitoefening van ons beroep als (zorg)hulpverlener.

Wij aanvaarden waar nodig samenwerking met andere (zorg)hulpverleners en professionals, bijvoorbeeld indien in teamverband gewerkt dient te worden aan grote projecten.

Wij houden altijd de ontwikkeling en het belang van de gehele persoon van de cliënt in gedachten, en zullen niets ondernemen dat een onevenwichtige of disharmonische ontwikkeling ten gevolge kan hebben.

Wij maken de bevrediging van eigen emotionele- en of andere behoeften niet afhankelijk van de relatie met een cliënt.

Wij gaan gedurende een (zorg)hulpverleningsrelatie geen seksuele of andere intieme relatie met een cliënt aan.

#### 4. Professionaliteit

Beroepshalve hebben wij, de leden van de ThuisZorg Maatschappij, van (zorg)hulpverlening ons beroep gemaakt. Voor ons is (zorg) hulpverlening een vak, een professie. Onze klanten verwachten niet alleen dat onze beroepsmatige (zorg)hulpverleners hun stiel deskundig en op hoog niveau uitoefenen, zij hebben er zelfs recht op. Wij, als beroepsmatige (zorg)hulpverleners die professioneel te werk gaan, doen dat onder meer door ons aan onderstaande gedragsregels te houden:

Wij houden ons privéleven en werk strikt van elkaar gescheiden en zorgen er niet alleen voor dat het één geen schade lijdt door het ander, maar streven ernaar het beste uit beide naar boven te halen. Wij zijn in dat opzicht een duidelijk rolmodel voor de cliënt.

Wij nemen onszelf regelmatig onder de loep, doen aan zelfreflectie en passen zelfanalyse toe om te nate gaan hoe en in welke richting wij onszelf als mens én als (zorg)hulpverlener zullen ontwikkelen, om optimaal te kunnen blijven functioneren.

Wij houden ons op de hoogte van ontwikkelingen, staan open voor nieuwe inzichten en onderzoeken nieuwe methoden op gebied van (zorg)hulpverlening, onder meer door lezen van (vak)literatuur, het volgen van bij- en nascholingen, het bezoeken van symposia, het deelnemen aan intervisie bijeenkomsten, en/of het gebruik maken van mogelijkheden van supervisie.

Wij hebben een beroepsaansprakelijkheidsverzekering of hebben op andere wijze gezorgd dat eventuele schaden waar wij als (zorg)hulpverlener op kan worden aangesproken, in redelijkheid gedekt zijn. Wij informeren de cliënt en/of andere betrokkenen (bijvoorbeeld de betalende instantie) desgevraagd zonder terughoudendheid, welke opleiding, c.q. ervaring en kwalificaties wij hebben en welke methoden en stijl wij (voornamelijk) gebruikten bij de (zorg)hulpverlening. Wij hebben daartoe een Curriculum Vitae beschikbaar dat door ons actueel wordt gehouden.

Wij maken onderscheid tussen een (zorg)hulpverleningsrelatie en andere relatievormen, zoals een vriendschapsrelatie en een zakenrelatie en staan niet toe dat er belangenverstrengeling optreedt. Bij dreigende vermenging van relaties zullen wij óf de zorg hulpverleningsrelatie beëindigen, dan wel de



andere relatie opschorten.

Wij zijn collegiaal richting andere beroepsmatige zorg hulpverleners, en zijn bereid mee te werken aan voortgaande professionalisering van het beroep en het optimaliseren van het imago



#### **Indicatiebesluit**

Het besluit van een indicatieorgaan waarin is vastgelegd en zo ja, naar welke aard, omvang en duur een zorgvrager in aanmerking komt voor zorg aanspraak op grond van PGB.

#### **Geneeskundige handeling**

Alle verrichtingen, waaronder inbegrepen onderzoek en het geven van raad, die rechtstreeks betrekking hebben op de cliënt met als doel hem van een ziekte te genezen, hem voor het ontstaan daarvan te behoeden of zijn gezondheidstoestand te bevoordelen, een en ander zoals beschreven in artikel 7:446-468 Burgerlijk Wetboek (geneeskundige behandelingsovereenkomst).