

## GEDRAGSCODE

### ARTIKEL 4.1 BEJEGENING

	Agressie, racisme, leeftijdsdiscriminatie, seksuele intimidatie en discriminatie op grond van levensbeschouwing of discriminatie op grond van uiterlijk. De eisen aan de beroepshouding van de zorgverlener is beschreven in artikel 3 van dit reglement. In onze organisatie:	
4.1.1	<b>LEVENS-BESCHOUWING</b>	Wordt geen enkele soort van agressie, racisme, leeftijdsdiscriminatie, seksuele intimidatie en discriminatie op grond van levensbeschouwing of discriminatie op grond van uiterlijk getolereerd.
4.1.2	<b>AGRESSIE</b>	Zijn agressieve handelingen en/of – uitingen niet toegestaan
4.1.3	<b>DISCRIMINATIE</b>	Is het niet toegestaan discriminerende, seksistische of andere beledigende grappen en uitlatingen, mondeling of schriftelijk kenbaar te maken.

### ARTIKEL 4.2 SCHADE AAN DE CLIËNT OF AAN EIGENDOMMEN VAN DE CLIËNT

	Indien zich een situatie voordoet bij de cliënt waar door toedoen van de zorgverlener persoonlijke of psychische schade ontstaat bij de cliënt wordt gehandeld volgens het protocol melden incidenten. De wijze waarop omgegaan wordt met materiele schade, ontstaan door toedoen van de zorgverlener, aan eigendommen van cliënt is vastgelegd in dit reglement.	
4.2.1	<b>PERSOONLIJKE SCHADE</b>	Vaak is ook bij schade met persoonlijk letsel op het moment dat de schade wordt “aangebracht” nog onvoldoende duidelijk wat het letsel is; of er sprake is van blijvend letsel en/of er nog sprake is van vervolgschade.
4.2.2	<b>MATERIELE SCHADE</b>	Als er een situatie voordoet waarbij zaken van een derde beschadigd raken, tenietgaan of vermist worden door toedoen van een zorgverlener, dan moet dit door de zorgverlener door middel van het <b>Schadeformulier van de verzekeringsmaatschappij</b> gemeld worden aan de directie. Op het Schadeformulier moet zo veel mogelijk informatie over situatie worden gemeld. Belangrijk is dat de bewijsstukken worden meegestuurd (zoals aankoop- en reparatienota's e.d.). Hiervoor moeten de schadeformulieren van de verzekeringsmaatschappij worden gebruikt.

### ARTIKEL 4.3 ONGANG MET KLACHTEN

	De wijze waarop zorgverleners om moeten gaan met klachten ligt vast in de <b>klachtenregeling</b> .	
4.3.1	<b>KLACHTEN DOOR CLIENTEN</b>	In voorkomende gevallen wijst de zorgverlener de cliënt op de mogelijkheid van het indienen van een klacht.

### ARTIKEL 4.4 ONGANG MET ELEKTRONISCHE COMMUNICATIEMIDDELEN

	Nursing Rose behoudt zich het recht voor om de toegang tot communicatiemiddelen te beperken zoals het beperken van toegang tot bepaalde sites en (mobiele) telefoonnummers. Met name sites met, of nummers die toegang bieden tot een pornografische, racistische, discriminerende of een op entertainment gerichte inhoud zullen (kunnen) worden geweerd.	
4.1	<b>COMPUTER- EN NETWERKGEBRUIK</b>	Nursing Rose kan het recht tot gebruik van (een deel van) internet en/of een ander Elektronisch Communicatiemiddel toestaan, maar ook altijd weer intrekken. Zonder dat recht is gebruik van (een deel van) internet en/of het andere Elektronische Communicatiemiddel niet toegestaan.



		<p>Het is in het bijzonder niet toegestaan om op internet of via e-mail:</p> <p>Sites te bezoeken die pornografisch, racistisch, discriminerend, beledigend of aanstootgevend materiaal bevatten;</p> <p>Pornografisch, racistisch, discriminerend, beledigend of aanstootgevend materiaal te bekijken of te downloaden of te verspreiden;</p> <p>Zich ongeoorloofd toegang te verschaffen tot niet openbare bronnen op het internet;</p> <p>Opzettelijk informatie waartoe men via internet toegang heeft verkregen zonder toestemming te veranderen of te vernietigen;</p> <p>Actief aan te geven aan webwinkels dat belangstelling bestaat voor het ontvangen van productinformatie (zogenoemd opt-in aankruisen) voor eventuele latere bestellingen in de privésfeer;</p> <p>Berichten anoniem of onder een fictieve naam te versturen;</p> <p>Dreigende, beledigende, seksueel getinte, racistische dan wel discriminerende berichten te verzenden of door te sturen;</p> <p>Kettingmailberichten te verzenden of door te sturen;</p>
		<p>Iemand lastig te vallen.</p> <p>Er mogen geen softwareprogramma's worden gedownload en geïnstalleerd zonder toestemming van de directie.</p> <p>Afspraken en regels over het downloaden en installeren van software.</p> <p>Indien u ongevraagd informatie van een soort als hierboven genoemd aangeboden krijgt, dient u dit te melden aan de directie van [naam organisatie].</p> <p>Het continu doorgeschakeld laten staan van de vaste telefoon naar de mobiele telefoon is niet toegestaan/wordt afgeraden;</p>
4.4.2	<b>PRIVEGEBRUIK BEDRIJFSMIDDELEN</b>	<p>Elektronische communicatiemiddelen worden niet gebruikt voor privédoeleinden, zowel intern als extern. Het is niet toegestaan de elektronische communicatiemiddelen voor onacceptabele privédoeleinden zoals downloaden van spelletjes, winkelen, gokken of deelnemen aan kansspelen, het voeren van een werk gerelateerd dagboek (blogging) en het bezoek van chat- en babbelboxen.</p>
4.4.3	<b>AUTORISATIEPROTOCOL</b>	<p>We verwijderen de toegangsrechten van medewerkers zodra zij niet meer voor het bedrijf werkzaam zijn. De toegankelijkheid tot middelen en informatie door medewerkers is vastgelegd in het <b>PROT-P100001.5 Autorisatieprotocol</b>. Deze identiteit is vertrouwelijk en mag dus niet worden gedeeld of doorverteld.</p>

#### ARTIKEL 4.5 OMGANG MET EIGENDOMMEN

		<p>Het betreft hier eigendommen van cliënten die in beheer zijn van de organisatie. Hierbij kan gedacht worden aan sleutels, persoonlijke spullen, beheer van cliënt gelden maar ook aan cliënt gegevens en gegevens van anderen (bijv. vertrouwelijke informatie van ketenpartners).</p>
4.5.1	<b>CADEAUS EN GELD</b>	<p>Cadeaus en geld mogen niet worden aangenomen. Het is niet toegestaan om financiële zaken van de cliënt te regelen of voor de cliënt te gaan pinnen. Bovendien is het verboden om goederen van de cliënt te kopen, verkopen of in bruikleen te nemen. Het is wettelijk niet toegestaan om u in het testament van de cliënt te laten opnemen.</p> <p>Mocht u losgeld of sieraden in het huis van de cliënt aantreffen, moet u de cliënt of zijn contactpersonen hierop attenderen en ook uw directie inlichten.</p>



4.5.2	<b>VERLIES VAN EIGENDOMMEN</b>	In voorkomende gevallen beheren de zorgverleners eigendommen van cliënten waarbij wordt voldaan aan binnen de organisatie geformuleerde zorgvuldigheidseisen en waarbij uitwerking wordt gegeven aan de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van betrokkenen. De medewerker moet zorgvuldig omgaan met eigendom van de cliënt wanneer dit door de organisatie wordt beheerd of gebruikt. Als enig eigendom van de cliënt verloren gaat, beschadigd wordt of anderszins ongeschikt geacht wordt voor gebruik, dan moet dit worden gerapporteerd aan de cliënt. Indien er sleutels verloren gaan wordt er aangifte gedaan bij de politie.
4.5.3	<b>DIEFSTAL VAN EIGENDOMMEN</b>	In geval van diefstal van bedrijfseigendommen of eigendommen van cliënten dient er melding te worden gedaan bij de directie. Er wordt aangifte gedaan en er volgt een politieonderzoek. Tijdens het onderzoek wordt een zorgverlener op non-actief gezet, in eerste instantie voor de duur van drie weken. Afhankelijk van de uitkomst van het onderzoek zal bepaald worden welke maatregelen worden genomen.

**ARTIKEL 4.6 KENNIS & VAARDIGHEDEN - CLIËNTGERICHTHEID**

4.6.1	<b>COMMUNICATIE &amp; INFORMATIE</b>	De cliënt ontvangt voor, tijdens en na het zorgproces relevante informatie. Deze informatie is in begrijpelijke taal voor de cliënt en er wordt nagegaan of de cliënt het begrepen heeft.
4.6.2	<b>EIGEN REGIE V/D CLIËNT</b>	De zorgverlener komt binnen de grenzen van de professionele beroepsuitoefening tegemoet aan de wensen en behoeften van de cliënt. De cliënt wordt zoveel mogelijk betrokken bij het behalen van doelen. Het uitgangspunt is de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt. Waar nodig worden zorgtaken overgenomen.
4.6.3	<b>AUTONOMIE V/D CLIENTEN</b>	De zorgverlener respecteert de levensbeschouwing en, gewoonten, normen en waarden van de cliënt. De zorgverlener maakt geen misbruik van de afhankelijke positie van cliënten.

**ARTIKEL 4.7 KENNIS & VAARDIGHEDEN – DESKUNDIGHEID**

4.7.1	<b>BEVOEGD-/ BEKWAAMHEID</b>	De zorgverlener verleent alleen die zorg waar hij of zij bevoegd/ bekwaam voor is. De zorgverlener draagt er zorg voor dat hij/zij beschikt over de kennis en vaardigheden die nodig zijn om de zorg veilig en doelmatig uit te voeren.
4.7.2	<b>RICHTLIJNEN, PROTOCOLLEN &amp; WERKINSTRUCTIES</b>	De zorgverlener is verantwoordelijk voor de manier waarop hij/zij de zorgverlening uitvoert. De organisatie schept randvoorwaarden zodat de zorgverlener zijn functie en bijbehorende taken volgens professionele standaarden kan uitvoeren en verantwoorden.
4.7.3	<b>GEWETENSBEZWAREN HANDELEN</b>	Indien de zorgverlener op basis van ernstige gewetensbezwaren of levensovertuiging niet kan meewerken aan bepaalde handelingen worden de taken in overleg met de directie overgedragen.
4.7.4	<b>SAMENWERKING BINNEN HET TEAM</b>	De zorgverlener respecteert de opvatting en deskundigheid van collega's en andere hulpverleners die betrokken zijn bij de zorg aan de cliënt. De zorgverlener werkt samen binnen het team waarbij er een samenwerkingsrelatie bestaat tussen de zorgverlener, het team, de cliënt en betrokken naasten.



<b>4.7.4</b>	<b>VERANTWOOR- DINGSBEREIDHEID</b>	De zorgverlener is bereid de keuze van bepaald gedrag te verantwoorden en accepteert beslissingen die het organisatiebelang dienen, ook als dit niet direct het persoonlijke belang van de zorgverlener waarborgt.
--------------	--	--

**ARTIKEL 4.8 BEROEPSHOUDING & ETHIEK - BEJEGENING**

<b>4.8.1</b>	<b>RESPECTVOLLE BEJEGENING</b>	De cliënten en collega's worden als gelijkwaardige medemensen en met respect voor het individu benaderd. De zorgverlener is representatief, beleefd, zorgvuldig, tactvol.
<b>4.8.2</b>	<b>RESPECT VOOR RELIGIE</b>	De zorgverlener heeft respect voor ieders ras, sekse, levensbeschouwing en leeftijd en andere gronden genoemd in deze gedragscode.
<b>4.8.3</b>	<b>BELANGEN- VERSTRENGELING</b>	Elke handeling die vermenging van zakelijke- en privébelangen kan veroorzaken, dient vermeden te worden om belangenverstremgeling te voorkomen. Deze regel houdt in dat, zonder persoonlijk belang, betrouwbaar en professioneel moet worden gehandeld. Indien er een situatie is waarbij belangenverstremgeling een rol speelt, dient dit gemeld te worden bij de directie. De directie bekijkt of de werkzaamheden kunnen worden voortgezet.
<b>4.8.4</b>	<b>AGRESSIE &amp; ONVEILIGHEID</b>	De zorgverlener laat zich bij contacten met cliënten leiden door de gedragsregels zoals die gelden voor de beroepsgroep (Wetboek van Strafrecht en Burgerlijk Wetboek). De zorgverlener accepteert geen agressieve gedragingen van cliënten en neemt zelf geen initiatief tot agressie jegens hen. De zorgverlener accepteert geen seksuele gedragingen van cliënten en neemt zelf geen initiatief tot seksuele gedragingen jegens hen.
<b>4.8.5</b>	<b>DISCRIMINATIE</b>	De zorgverlener accepteert geen discriminerend gedrag van cliënten en werkt niet mee aan en/of neemt zelf geen initiatief tot discriminerend gedrag.
<b>4.8.9</b>	<b>DRUGS, ALCOHOL, VUURWAPENS EN STEEKWAPENS</b>	In onze organisatie is het verboden om zowel soft als harddrugs en alcohol bij zich te dragen of te gebruiken tijdens het werk. In onze organisatie is het verboden om vuurwapens/steekwapens bij zich te dragen (zie Wapenwet, hoofdstuk 1, artikel 1). Wanneer naar voren komt dat een zorgverlener soft of harddrugs, alcohol of vuurwapens/steekwapens bij zich draagt of soft/harddrugs of alcohol nuttigt tijdens het werk worden er passende maatregelen getroffen. Dit kan leiden tot ontslag.

**ARTIKEL 4.9 BEROEPSHOUDING & ETHIEK – BETROUWBAARHEID**

<b>4.9.1</b>	<b>VERTROUWENS- RELATIE</b>	De zorgverlener houdt persoonsgegevens van de cliënt die verzameld worden in het kader van de zorgverlener geheim. Dit wordt alleen beschikbaar gesteld na toestemming van de cliënt of in spoedgevallen die informatie die nodig is voor het waarborgen van de veiligheid van de cliënt. Voor overleg met mantelzorgers en ketenpartners geeft de cliënt eerst een machtiging af voor toestemming, alvorens overleg plaatsvindt.
<b>4.9.2</b>	<b>OMGANG MET PRIVACYGEGEVENS</b>	De cliënt wordt op de hoogte gebracht van de wijze waarop de organisatie omgaat met privacygegevens. Desgewenst ontvangt de cliënt het privacyreglement van de organisatie. De cliënt is er in ieder geval van op de hoogte welke gegevens worden geregistreerd en met welke doeleinden.



**NURSING ROSE**