

**Cliënt**

De natuurlijke persoon die zorg afneemt bij Thuiszorg Anahid bv.

**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.

**Thuiszorg Anahid b.v.**

Rechtspersoon die zorg verleent, gefinancierd op grond van de Wet Langdurige zorg (WLZ), 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 Thuiszorg Anahid b.v.-medewerkers zijn van allochtone afkomst en begrijpen daardoor als zorgverlener de specifieke behoeften van cliënten. Dat heeft niets te maken met discriminatie want Thuiszorg Anahid b.v. 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 belangenverstremgeling 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 zorghulpverleners, 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 zorgaanpraak.

### 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).

**Overeenkomst**

Een overeenkomst betreffende zorg of overige diensten tussen cliënt en Thuiszorg Anahid b.v. komt eerst tot stand nadat de overeenkomst door Thuiszorg Anahid b.v. en de cliënt getekend is en terugontvangen. Uitsluitend in acute gevallen wordt direct tot zorgverlening overgegaan.

De door de thuiszorgmedewerkers van Thuiszorg Anahid b.v. gewerkte uren worden bijgehouden op periodestaten. Deze worden in het geval van particulier ingekochte zorg of zorg betaald vanuit een Persoons Gebonden Budget (PGB) elke vier weken of bij beëindiging van de werkzaamheden van de cliënt in rekening gebracht. De factuur is voorzien van een specificatie van de gewerkte uren.

Cliënt dient op de laatste werkdag van de betreffende periode een exemplaar van de betreffende periodestaat te controleren en te ondertekenen.

Indien op de ondertekende periodestaat geen aantekeningen zijn gemaakt wordt geacht dat het aantal gewerkte uren juist en volledig is weergegeven.

Uitvoering van zorg door of namens Thuiszorg Anahid b.v. in het kader van de PGB. De WMO wordt verleend op basis van een zogenaamde indicatiestelling. De indicatiestelling wordt door de gemeente afgegeven.

Hiermee wordt bedoeld de ondersteuning thuis van de Wet Maatschappelijke ondersteuning (Wmo): begeleiding van dagactiviteiten, en huishoudelijke hulp.

Het gaat om taken die geen medisch karakter hebben.

**Betaling**

De cliënt is aan Thuiszorg Anahid b.v. de overeengekomen prijs verschuldigd voor de zorg en diensten voor zover deze niet op grond van de WLZ of WMO rechtstreeks door het zorgkantoor, de gemeente, resp. de zorgverzekeraar worden betaald.

Thuiszorg Anahid b.v. stuurt een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de cliënt, als de cliënt geen gebruik maakt van de geïndiceerde uren per maand brengt Thuiszorg Anahid bv geen kosten in rekening.

Thuiszorg Anahid b.v. stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de cliënt de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen.

Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald, is Thuiszorg Anahid b.v. gerechtigd rente en buitengerechtigde incassokosten in rekening te brengen, dit vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente.

**Zorgplan**

De afspraken over de zorgverlening en de te verrichten werkzaamheden worden schriftelijk vastgelegd in een zorgplan. Het zorgplan komt bij u thuis te liggen maar blijft eigendom van Thuiszorg Anahid b.v. Wij hechten veel waarde aan een goed verlopend zorgproces en tevreden cliënten. Dit betekent dat de afgesproken zorg en de wijze waarop de zorg wordt verleend regelmatig samen met u en/of uw vertegenwoordiger wordt besproken. Natuurlijk kunt u ook tussentijds de zorgverlener aanspreken indien u vragen heeft of opmerkingen over de zorgverlening.

**Meerdere medewerkers**

Thuiszorg Anahid b.v. laat de zorg verlenen door haar medewerkers. Dat betekent dat de cliënt met meerdere medewerkers te maken kan krijgen. Het aantal verschillende medewerkers dat zorg verleent bij de cliënt wordt zo beperkt mogelijk gehouden. Thuiszorg Anahid bv stelt de cliënt bij aanvang van de zorg op de hoogte hoe vervanging wordt geregeld.

**Wijzigingen/beëindiging van de zorgverlening**

De zorgverlening kan gewijzigd worden indien:

- De indicatiestelling wijzigt; als de situatie van de cliënt zodanig verandert dat de zorgverlening hierop aangepast moet worden.
- De regels, bijvoorbeeld betreffende financiering, veranderen. Indien dit het geval is zal Thuiszorg Anahid b.v. de cliënt hierover zo spoedig mogelijk informeren.

De zorgverlening wordt beëindigd indien:

- De cliënt dit wenst. De opzegtermijn hiervoor bedraagt 24 uur.
- Thuiszorg Anahid b.v. de zorgverlening opzegt omdat de indicatie vervalt. De opzegtermijn hiervoor bedraagt 24 uur.
- De vertrouwensrelatie tussen de cliënt en de medewerkende zodanig is verstoord dat de zorg niet op een redelijk manier kan worden uitgevoerd.
- De cliënt zich niet houdt aan de voorwaarden die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de zorg.

**Privacy**

Thuiszorg Anahid b.v. beschermt de persoonlijke levenssfeer van de cliënt en diens privacy. Voor het verlenen van verantwoorde zorg heeft Thuiszorg Anahid b.v. persoonlijke gegevens van de cliënt nodig. Thuiszorg Anahid b.v. registreert deze gegevens. Deze gegevens zijn niet toegankelijk voor onbevoegden en wordt niet zonder toestemming van de cliënt of diens zaakwaarnemer doorgegeven aan anderen. Een uitzondering hier op is een noodsituatie. Medewerkers van Thuiszorg Anahid b.v. hebben daarnaast een geheimhoudingsplicht tegenover derden.

**Klachtenregeling**

Ten behoeve van een zorgvuldige afwikkeling van klachten hanteert Thuiszorg Anahid b.v. een klachtenprocedure. Hierbij zal zij zo zorgvuldig mogelijk beoordelen of de klacht gegrond is en op welke wijze deze opgelost dient te worden. Zie klachtenprocedure Thuiszorg Anahid.

**Financiering**

Als u zorg bij Thuiszorg Anahid b.v. koopt geldt hiervoor het vastgestelde uurtarief. In veel voorkomende gevallen is het echter mogelijk om de zorg of een gedeelte ervan vergoed te krijgen vanuit de WLZ of de WMO. Cliënt heeft hiervoor een geldig indicatiebesluit van de zorgverzekeraar en/of WMO nodig en betaalt dan een eigen bijdrage over de geleverde zorg inclusief het eerste huisbezoek. De hoogte van deze eigen bijdrage is afhankelijk van het inkomen en aantal uren zorg dat u ontvangt. Op basis van deze gegevens berekent het CAK welke bijdrage u verschuldigd bent.

**Aansprakelijkheid**

Thuiszorg Anahid b.v. is verzekerd tegen schade die bij de cliënt wordt veroorzaakt door schuld van een medewerker. Als er zich een gebeurtenis voordoet die tot aansprakelijkheid van Thuiszorg Anahid b.v. leidt, kan cliënt een aanvraag tot schadevergoeding indienen. De schade dient zo snel mogelijk, uiterlijk binnen 8 dagen na constatering, te worden gemeld doormiddel van een formulier schademelding. Thuiszorg Anahid b.v. is slechts verplicht de schade aan de cliënt te vergoeden als de medewerker het veroorzaken van de schade erkent en tot ten hoogste het bedrag dat de verzekering aan Thuiszorg Anahid b.v. uitkeert. Kleine schade's tot € 115,00 zijn voor eigen rekening en risico van cliënt. Het is cliënt niet toegestaan zonder schriftelijk toestemming van Thuiszorg Anahid b.v. aan haar medewerkers volmachten te verstrekken waaronder mede verstaan wordt bankpassen en codes, creditcards etc. Bij overtreding van een dergelijk verbod aanvaardt Thuiszorg Anahid b.v. geen enkele aansprakelijkheid voor schade. De medewerkers verrichten in principe geen werkzaamheden waarbij het gebruik van een auto nodig is. Mocht het toch zo zijn, dan zal dit bij behorende afspraken in de zorgovereenkomst worden vastgelegd.

**Cliënten die wij geen zorg kunnen bieden:**

- Cliënten jonger dan 18 jaar.
- Cliënten met complete overname van ADL (Algemene Dagelijkse Levensverrichtingen) is niet mogelijk.
- Cliënten die kampen met totale desoriëntatie in plaats, tijd en persoon.
- Cliënten met een ernstige somatische/lichamelijke beperking.
- Cliënten die kampen met sterke zelfdodingsneigingen.
- Cliënten met een ernstige verslavingsproblematiek, of verslavingsproblematiek waar de cliënt niet bereid is aan te werken.
- Cliënten met zware psychiatrische problematiek.
- Cliënten die ernstig psychotisch zijn.
- Cliënten met claimend gedrag zodat 1 op 1 begeleiding nodig is.
- Cliënten die kampen met agressie problematiek, waar de cliënt niet bereid is aan te werken.
- Wanneer de situatie rond de zorgvraag en/of de zorgvrager maakt dat de veiligheid van de zorgverleners en/of de zorgvrager niet kan worden gegarandeerd.
- Wanneer de situatie rond de zorgvraag en/of de zorgvrager dusdanig is dat Thuiszorg Anahid B.V. onvoldoende kwaliteit en/of kwantiteit van zorg kan garanderen.

**Sancties Medewerkers**

Wanneer meldingen binnenkomen met betrekking tot overtreding van regels, wordt een onderzoek ingesteld. Hierna wordt gekeken wat de maatregelen met betrekking tot deze overtredingen zullen zijn. Er kunnen maatregelen worden genomen die in verhouding staan tot de overtreding die gemaakt is. Dit kan gezien worden in de vorm van een aantekening of een berisping in het dossier. Consequenties hiervan kunnen ook zijn: ontslag, strafrechtelijke vervolging en civielrechtelijke vervolging.

**Cliënten en samenwerkingspartijen**

Wanneer cliënten en samenwerkingspartijen zich niet aan de regels houden kan het verbreken van de zakelijke relatie een gevolg zijn.

**Toezicht op naleving**



Indien er sprake is van een overtreding van één van de regels uit deze algemene voorwaarden en gedragscode of bij een wettelijke overtreding dient dit gemeld te worden bij:

- Direct leidinggevende
- Directie Thuiszorg Anahid b.v.

Indien onze organisatie verzuimt maatregelen te nemen, kan contact worden opgenomen met:

De Stichting Geschillencommissies (Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Thuiszorg)  
Bordewijklaan 46  
2591 XR Den Haag  
Telefoon: 070-310 53 10  
Telefax: 070-365 88 14  
<http://www.degeschillencommissie.nl/home>

### **Evaluatie**

Het is belangrijk dat in de praktijk zoveel mogelijk vanuit deze algemene voorwaarden en gedragscode wordt gewerkt. Daarnaast is het van belang dat in alle openheid wordt gesproken, wanneer er vragen zijn over de manier waarop hieraan inhoud moet worden gegeven. Zo wordt het handelen van een ieder doorzichtig en vatbaar voor kritiek.

Deze gedragscode dient een levend document te zijn, waarbij door openheid en overleg de kans wordt geboden onze normen en waarden waar nodig verder te verduidelijken of aan te vullen.

De gedragscode komt in ieder geval éénmaal per jaar aan de orde in de functioneringsgesprekken van alle medewerkers van Thuiszorg Anahid.