



ZORGZUSTER

Algemene richtlijn Zorgzuster

Huisregels ter bevordering van een veilige, professionele en hoogstaande zorgverlening.

Versie 5 - 2018

Voorwoord

Zorgzuster heeft tot doelstelling om aan de zorgvrager persoonlijke dienstverlening te leveren met de hoogste kwaliteit in de eigen vertrouwde omgeving. Hiervoor bemiddelt Zorgzuster tussen zelfstandige zorgverleners en hun cliënten.

Zorgzuster heeft normen en waarden hoog in het vaandel staan. Zorg is mensenwerk! Deze Algemene Richtlijn biedt houvast in het dagelijkse werk en beschrijft wat de zorgvrager van jou als zorgverlener mag verwachten en andersom. De Richtlijn bevordert integer, verantwoordelijk en professioneel gedrag.

Doel en algemeen uitgangspunt

Deze Algemene Richtlijn is bedoeld om duidelijkheid te geven over de waarden en normen die Zorgzuster belangrijk vindt. Als uitgangspunt geldt dat deze zich in de omgang met elkaar, naar zorgvragers en naar partners toe gedragen zoals men van professionals mag verwachten. Belangrijkste doel van deze Richtlijn is het beschermen van zowel ZZP'er als zorgvrager.

De Algemene Richtlijn is bedoeld voor ZZP'ers die ingeschreven staan bij Zorgzuster, zorgvragers en samenwerkingspartners. Deze Algemene Richtlijn is terug te vinden op de website van Zorgzuster. Mochten er zich problemen voordoen, kunnen deze altijd besproken worden met de manager.

1. Respect

Zorgzuster verwacht dat ZZP'ers en hun cliënten 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 ZZP'ers ben je ervoor verantwoordelijk dat je je altijd passend en representatief kleedt tijdens je werkzaamheden bij cliënten.

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.

2. Privacy

Zorgzuster verwacht dat ZZP'ers en zorgvragers elkaars privacy respecteren. Verwacht wordt dat de ZZP'er vertrouwelijk met klantgegevens omgaat en deze alleen beschikbaar stelt aan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de zorg- en dienstverlening.

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 als zodoende als onverantwoord te zien indien hier direct herleidbare persoonsgegevens worden verspreid.

3. Hygiëne

Zorgzuster 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 verlovingringen), 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.

4. Veiligheid en gezondheid

Verwacht wordt dat de ZZP'er op de hoogte is van de algemene geldende protocollen omtrent veiligheid, gezondheid en hygiëne. Als ZZP'er kun je gebruikmaken van de Vilans protocollen.

De ZZP'er gebruikt geen drugs, alcohol of sigaretten tijdens de zorgverlening.

5. Toezicht en sancties

Indien bovenstaande elementen van de Algemene Richtlijn niet opgevolgd worden, kan dit gemeld te worden bij de manager van Zorgzuster of vertrouwenspersoon van Zorgzuster. Deze melding wordt vertrouwelijk behandeld. Vervolgens wordt gekeken naar mogelijke oplossingen of maatregelen.

6. Gebruik van eigendommen door ZZP'ers

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

Als ZZP'er via Zorgzuster heb je een beroepsaansprakelijkheidsverzekering die hiervoor mogelijk dekking biedt.

7. Ongepaste betalingen

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