

GEDRAGSCODE FOUR-LEAF CLOVER HOMECARE

Versie 1.0 - 19 augustus 2026

Four-Leaf Clover Homecare

Bordewijkhove 30

2717 XS Zoetermeer

KvK-nummer: 75418142

AGB-code: 75756530

E-mail: Flhomecare@outlook.com

1. Doel van deze gedragscode

Four-Leaf Clover Homecare wil zorg bieden op een manier die veilig, respectvol, professioneel en betrouwbaar is. Deze gedragscode beschrijft welk gedrag wij verwachten van iedereen die namens Four-Leaf Clover Homecare werkt of betrokken is bij de zorgverlening.

De gedragscode helpt om duidelijkheid te geven over professionele grenzen, privacy, communicatie, veiligheid, samenwerking en omgang met cliënten. Zo weten cliënten, naasten en zorgverleners wat zij van elkaar mogen verwachten.

Deze gedragscode is geen vervanging van wet- en regelgeving, beroepscodes, protocollen of de zorgovereenkomst. Wanneer strengere regels gelden, gaan die strengere regels voor.

2. Voor wie geldt deze gedragscode?

Deze gedragscode geldt voor iedereen die werkzaamheden uitvoert voor of namens Four-Leaf Clover Homecare. Daaronder vallen onder andere:

- medewerkers in loondienst
- zelfstandige zorgprofessionals
- ingehuurde zorgverleners
- stagiairs en leerlingen, wanneer van toepassing
- vrijwilligers, wanneer van toepassing
- personen die namens Four-Leaf Clover Homecare ondersteunende werkzaamheden uitvoeren

Iedereen die onder deze gedragscode valt, wordt geacht deze te kennen en na te leven tijdens werkzaamheden, contactmomenten en situaties die verband houden met Four-Leaf Clover Homecare.

3. Onze uitgangspunten

Bij Four-Leaf Clover Homecare staan aandacht, respect, veiligheid en vertrouwen centraal. Wij vinden het belangrijk dat cliënten zoveel mogelijk zichzelf kunnen blijven in hun eigen vertrouwde omgeving.

In ons handelen houden wij rekening met:

- de eigen regie en waardigheid van de cliënt
- de persoonlijke situatie, gewoontes en wensen van de cliënt
- privacy en vertrouwelijkheid
- veiligheid voor cliënt, zorgverlener en omgeving
- professionele deskundigheid en verantwoordelijkheid
- duidelijke communicatie en goede samenwerking

4. Professionele houding

Iedere zorgverlener werkt zorgvuldig, betrouwbaar en met respect voor de cliënt. Wij verwachten dat afspraken worden nagekomen en dat werkzaamheden worden uitgevoerd volgens de gemaakte zorgafspraken.

Een professionele houding betekent onder andere:

- op tijd komen of tijdig laten weten wanneer dit niet lukt
- duidelijk communiceren over afspraken, bijzonderheden en wijzigingen
- zorgvuldig omgaan met de woning, spullen en persoonlijke situatie van de cliënt
- geen beloftes doen die niet kunnen worden waargemaakt
- op tijd hulp, overleg of advies vragen wanneer een situatie verandert
- eigen grenzen en deskundigheid kennen

Zorgverleners vertegenwoordigen Four-Leaf Clover Homecare tijdens hun werkzaamheden. Gedrag dat het vertrouwen in de zorg schaadt, past niet bij onze werkwijze.

5. Respectvolle omgang met cliënten en naasten

Cliënten worden vriendelijk, gelijkwaardig en respectvol behandeld. Wij houden rekening met iemands achtergrond, levensovertuiging, cultuur, gewoontes, persoonlijke grenzen en manier van communiceren.

Wij accepteren geen discriminatie, pesten, vernedering, intimidatie, agressie of ander grensoverschrijdend gedrag. Dit geldt richting cliënten, naasten, collega's, zorgverleners en andere betrokkenen.

Wanneer een cliënt of naaste grensoverschrijdend gedrag vertoont richting een zorgverlener, wordt dit gemeld en besproken. De veiligheid van de zorgverlener wordt hierbij serieus genomen.

6. Grenzen in de zorgrelatie

De relatie tussen zorgverlener en cliënt is professioneel. Een zorgverlener is betrokken en menselijk, maar bewaakt altijd de professionele afstand.

Daarom geldt onder andere:

- geen romantische, seksuele of intieme relatie met een cliënt
- geen ongepaste opmerkingen, aanrakingen of berichten
- geen misbruik maken van afhankelijkheid of kwetsbaarheid
- geen druk uitoefenen op keuzes van de cliënt
- geen privébelangen vermengen met de zorgrelatie
- geen persoonlijke problemen neerleggen bij de cliënt

Wanneer een zorgverlener merkt dat professionele grenzen vervagen, wordt dit direct besproken met Four-Leaf Clover Homecare.

7. Privacy en geheimhouding

Zorgverleners gaan vertrouwelijk om met alle informatie over cliënten, naasten en de organisatie. Informatie wordt alleen gedeeld wanneer dit nodig is voor de zorg, wanneer de cliënt daarvoor toestemming heeft gegeven of wanneer dit wettelijk verplicht of toegestaan is.

Onder vertrouwelijke informatie valt onder andere:

- gezondheidsinformatie
- gegevens uit het cliëntdossier

- informatie over medicatie, hulpmiddelen of zorgafspraken
- gegevens van familie, mantelzorgers of contactpersonen
- informatie over de thuissituatie
- financiële, persoonlijke of gevoelige informatie die tijdens het werk bekend wordt

Privacygevoelige informatie wordt niet besproken op plekken waar anderen kunnen meeluisteren. Ook wordt informatie niet gedeeld via privékanalen wanneer dat niet passend of veilig is.

8. Rapportage en communicatie

Goede rapportage is belangrijk voor veilige en passende zorg. Zorgverleners rapporteren duidelijk, feitelijk en op tijd over de zorg die is geleverd en over bijzonderheden die van belang zijn.

Een rapportage hoort professioneel te zijn. Dat betekent:

- feitelijk schrijven en geen onnodige meningen opnemen
- belangrijke veranderingen in gezondheid, gedrag of welzijn vastleggen
- incidenten, fouten of bijna-incidenten melden volgens afspraak
- alleen informatie opnemen die relevant is voor de zorg
- respectvolle taal gebruiken

Bij twijfel over wat gemeld of gerapporteerd moet worden, overlegt de zorgverlener met Four-Leaf Clover Homecare.

9. Bevoegd en bekwaam werken

Zorgverleners voeren alleen werkzaamheden uit waarvoor zij bevoegd en bekwaam zijn. Dit geldt vooral voor medicatiezorg, verpleegtechnische handelingen, risicovolle handelingen en voorbehouden handelingen.

Een zorgverlener is zelf verantwoordelijk om aan te geven wanneer hij of zij een handeling niet veilig of verantwoord kan uitvoeren. Four-Leaf Clover Homecare verwacht dat zorgverleners eerlijk zijn over hun kennis, ervaring en grenzen.

Wanneer een opdracht, protocol, uitvoeringsverzoek, instructie of hulpmiddel ontbreekt, wordt de handeling niet uitgevoerd totdat duidelijk is dat dit veilig en verantwoord kan.

10. Medicatie en verpleegtechnische handelingen

Bij medicatie en verpleegtechnische handelingen wordt extra zorgvuldig gewerkt. Zorgverleners controleren de afspraken, volgen de geldende werkwijze en melden onduidelijkheden direct.

Belangrijke uitgangspunten zijn:

- werken volgens actuele afspraken en instructies
- geen medicatie aanpassen zonder bevoegde opdracht
- onduidelijke medicatie of dosering direct bespreken
- fouten of bijna-fouten meteen melden
- zorgvuldig rapporteren wat is gedaan of waarom iets niet is uitgevoerd

De veiligheid van de cliënt gaat altijd voor snelheid of gemak.

11. Veilig werken in de thuissituatie

Zorg vindt vaak plaats in de woning van de cliënt. Dat vraagt om respect voor de privésituatie, maar ook om aandacht voor veiligheid en werkbaarheid.

Zorgverleners letten onder andere op:

- veilige toegang tot de woning
- voldoende ruimte om zorg te verlenen
- goede verlichting en hygiëne
- veilige hulpmiddelen
- valgevaar, brandgevaar of andere risico's
- huisdieren die mogelijk gevaar of hinder opleveren

Wanneer een situatie onveilig is, meldt de zorgverlener dit bij Four-Leaf Clover Homecare. Indien nodig wordt de zorg tijdelijk aangepast of onderbroken totdat de situatie veilig genoeg is.

12. Hygiëne en infectiepreventie

Zorgverleners werken hygiënisch en volgen passende afspraken om besmetting en verspreiding van infecties zoveel mogelijk te voorkomen.

Dit betekent onder andere:

- goede handhygiëne toepassen
- persoonlijke beschermingsmiddelen gebruiken wanneer dat nodig is
- zorgvuldig omgaan met wondzorg, lichaamsvloeistoffen en afval
- niet werken wanneer ziekte of klachten een risico kunnen vormen, tenzij hierover passende afspraken zijn gemaakt
- hygiëneproblemen in de thuissituatie melden wanneer deze invloed hebben op veilige zorg

13. Geld, eigendommen en waardevolle spullen

Zorgverleners gaan zorgvuldig om met eigendommen van cliënten. Zij gebruiken spullen van de cliënt alleen wanneer dat nodig is voor de zorg of wanneer daar toestemming voor is.

Voor geld en waardevolle spullen gelden duidelijke grenzen:

- geen geld lenen van of aan cliënten
- geen pinpassen, pincodes of bankzaken beheren zonder duidelijke schriftelijke afspraak
- geen waardevolle spullen aannemen of bewaren zonder noodzaak en afspraak
- geen persoonlijke aankopen doen met geld van de cliënt zonder duidelijke opdracht en verantwoording
- vermissing, schade of twijfel direct melden

Cliënten worden geadviseerd om geld, sieraden, pasjes, codes en belangrijke documenten veilig op te bergen.

14. Sleutels en toegang tot de woning

Wanneer een zorgverlener toegang krijgt tot een woning via een sleutel, sleutelkuis, code of andere afspraak, wordt daar zorgvuldig mee omgegaan.

Sleutels en toegangscode worden niet gedeeld met onbevoegden. Verlies, diefstal of misbruik van een sleutel of code wordt direct gemeld bij Four-Leaf Clover Homecare.

Een zorgverlener betreedt de woning alleen op afgesproken momenten of wanneer daar een duidelijke zorginhoudelijke reden voor is.

15. Telefoon, internet en sociale media

Zorgverleners gebruiken telefoon, internet en sociale media op een professionele manier. Tijdens zorgmomenten heeft de cliënt aandacht nodig. Privégebruik van telefoon of sociale media gebeurt daarom niet op een manier die de zorg verstoort.

Het is niet toegestaan om zonder toestemming foto's, video's, geluidsopnamen of berichten over cliënten, woningen, familieleden of zorgsituaties te maken of te delen.

Ook anonieme berichten op sociale media kunnen herleidbaar zijn. Daarom wordt er niet online gesproken over cliënten of zorgsituaties op een manier die privacy of vertrouwen kan schaden.

16. Roken, alcohol, drugs en medicijngebruik

Zorgverleners verschijnen fit, nuchter en professioneel op het werk. Werken onder invloed van alcohol, drugs of middelen die het functioneren beïnvloeden is niet toegestaan.

Roken of vaperen gebeurt niet in de woning van de cliënt, tenzij daar duidelijke toestemming voor is en dit geen invloed heeft op de zorg of gezondheid van anderen. In de praktijk wordt terughoudend omgegaan met roken tijdens zorgmomenten.

Wanneer medicijngebruik invloed kan hebben op veilig werken, bespreekt de zorgverlener dit tijdig met Four-Leaf Clover Homecare.

17. Kleding, uitstraling en herkenbaarheid

Zorgverleners zorgen voor een verzorgde, veilige en passende uitstraling. Kleding en schoeisel moeten geschikt zijn voor het uitvoeren van zorgwerkzaamheden.

Wanneer Four-Leaf Clover Homecare afspraken maakt over herkenbaarheid, werkkleding of presentatie, houdt de zorgverlener zich daaraan.

Kleding of accessoires mogen de veiligheid, hygiëne of professionele uitstraling niet belemmeren.

18. Samenwerking met collega's en andere betrokkenen

Goede zorg vraagt om samenwerking. Zorgverleners communiceren respectvol met collega's, andere zorgprofessionals, mantelzorgers, familieleden en verwijzers.

Belangrijke informatie wordt tijdig gedeeld met de juiste personen, voor zover dit nodig en toegestaan is. Meningsverschillen worden professioneel besproken en niet uitgevochten waar cliënten of naasten bij zijn.

Wanneer meerdere partijen betrokken zijn bij de zorg, blijft de zorgverlener duidelijk over zijn of haar eigen rol en verantwoordelijkheden.

19. Incidenten, fouten en onveilige situaties

Fouten, incidenten en bijna-incidenten worden eerlijk en tijdig gemeld. Dit is belangrijk om schade te beperken, herhaling te voorkomen en de kwaliteit van zorg te verbeteren.

Voorbeelden van situaties die gemeld moeten worden zijn:

- medicatiefouten of bijna-fouten
- valincidenten of letsel
- vermissing of beschadiging van eigendommen
- onveilige situaties in de woning
- agressie, bedreiging of grensoverschrijdend gedrag
- privacy-incidenten of mogelijk datalek
- situaties waarin de zorg niet volgens afspraak kon worden uitgevoerd

Het melden van fouten is geen teken van zwakte. Het is onderdeel van professioneel en veilig werken.

20. Geschenken, belangen en nevenactiviteiten

Zorgverleners voorkomen belangenverstrengeling. Zij gebruiken hun positie niet voor persoonlijk voordeel.

Daarom geldt onder andere:

- geen grote geschenken, geldbedragen of waardevolle voordelen aannemen
- geen erfenissen, leningen of financiële afspraken aangaan met cliënten
- geen privéwerkzaamheden voor cliënten aannemen zonder overleg en toestemming
- geen cliënten benaderen voor eigen bedrijf, verkoop of persoonlijke diensten
- mogelijke belangenverstrengeling direct bespreken met Four-Leaf Clover Homecare

Een klein attent gebaar kan soms onschuldig zijn, maar bij twijfel wordt dit altijd besproken.

21. Naleving van deze gedragscode

Iedereen die namens Four-Leaf Clover Homecare werkt, is verantwoordelijk voor het naleven van deze gedragscode.

Wanneer iemand zich niet aan deze gedragscode houdt, kan Four-Leaf Clover Homecare maatregelen nemen. Welke maatregel passend is, hangt af van de situatie, ernst, gevolgen en gemaakte afspraken.

Mogelijke maatregelen zijn bijvoorbeeld een gesprek, waarschuwing, aanvullende afspraken, scholing, tijdelijke stopzetting van werkzaamheden, beëindiging van samenwerking of andere passende stappen.

Bij ernstige situaties kan Four-Leaf Clover Homecare ook verplicht zijn om een melding te doen bij een toezichthouder, opdrachtgever, instantie of andere bevoegde partij.

22. Vragen, twijfel en melden

Niet iedere situatie is zwart-wit. Wanneer een zorgverlener twijfelt over wat juist is, wordt verwacht dat hij of zij tijdig overlegt met Four-Leaf Clover Homecare.

Vragen, signalen of zorgen over deze gedragscode kunnen worden gemeld via:

Four-Leaf Clover Homecare

Bordewijkhove 30

2717 XS Zoetermeer

E-mail: Flhomecare@outlook.com

23. Wijzigingen

Four-Leaf Clover Homecare kan deze gedragscode aanpassen wanneer wetgeving, organisatie, dienstverlening, samenwerking of werkwijze verandert.

De meest recente versie is op verzoek verkrijgbaar en kan op de website van Four-Leaf Clover Homecare worden geplaatst.

24. Bevestiging

Met het uitvoeren van werkzaamheden voor of namens Four-Leaf Clover Homecare bevestigt de zorgverlener dat hij of zij kennis heeft genomen van deze gedragscode en volgens deze uitgangspunten werkt.

Einde gedragscode