

6.21. Gedragscode THUIS met zorg Zaanstreek B.V.

Inleiding

Wij willen graag dat de cliënten van THUIS met zorg Zaanstreek thuiszorg tevreden zijn over de zorg die aan hen wordt geboden. Ook vinden we het belangrijk dat onze medewerkers met plezier hun werk doen.

De doelen van deze gedragscode zijn:

- Het bestrijden en voorkomen van agressie, racisme, leeftijdsdiscriminatie, discriminatie in algemene zin, (seksuele) intimidatie;
- Het bewaken en behouden van het goede imago van onze organisatie;
- Gezien worden als een goede werkgever, waardoor de onderneming gemakkelijker nieuw personeel aantrekt;
- Het beschermen van de werknemer.

THUIS met zorg Zaanstreek BV staat voor persoonlijke zorg en aandacht.

Wij gaan voor het versterken van zelfredzaamheid van onze cliënten.

De kernwaarden die bij onze organisatie horen zijn: respect, integriteit, kwaliteit en zorgzaamheid (zorg met een hart)

Respect

- we laten de ander in zijn waarde, ook al hebben wij zelf een andere mening
- we zeggen het als iemand iets goed doet
- we luisteren goed naar wat collega's / cliënten te zeggen hebben
- we respecteren de eigenheid en diversiteit van iedereen
- we praten mét elkaar en niet óver elkaar
- we stellen ons kwetsbaar op
- we zeggen u tegen alle cliënten
- we staan open voor kritiek

Integriteit

- we doen wat we beloven en komen gemaakte afspraken na
- we willen kunnen uitleggen wat we doen en waarom we het doen
- we gaan vertrouwelijk met alle informatie om
- we respecteren de grenzen van elkaar en bewaken onze eigen grenzen
- We gaan zorgvuldig om met andermans eigendommen

Kwaliteit

- we lossen problemen zo snel mogelijk op, zoeken voortdurend naar nieuwe oplossingen en durven initiatieven te nemen.
- we voldoen aan de eisen die aan onze functie wordt gesteld
- we kunnen op onze professionaliteit worden aangesproken
- elke opdracht wordt professioneel behandeld
- we toetsten/evalueren regelmatig procedures, afspraken en werkwijzen

- we staan ervoor open nieuwe dingen te leren

Zorgzaamheid

- we zijn vriendelijk tegen cliënten en bezoekers
- we luisteren echt naar anderen: luisteren is niet alleen je oor open zetten, maar ook vragen stellen waardoor iemand zich uitgenodigd voelt iets te vertellen
- we leven ons in de wensen en zorgen van de andere in
- we zijn bereid samen te werken en andere te steunen en te helpen
- we geven cliënten de optimale zorg die ze nodig hebben, binnen de mogelijkheden
- we geven onze grenzen aan
- we oordelen niet direct, maar vragen na, doen onderzoek en trekken daarna pas conclusies

Status

Deze gedragscode is uitgewerkt op basis van een aantal wettelijke bepalingen. De code ontleent hieraan een wettelijke status. De regels die hier in deze gedragscode beschreven staan, zijn gebaseerd op de CAO-Thuiszorg, de Arbo-wet, artikelen uit het Burgerlijk Wetboek en artikelen uit het Wetboek van Strafrecht.

Reikwijdte

Deze gedragscode is bedoeld voor alle medewerkers, stagiaires, cliënten en samenwerkingspartijen. Voor alle partijen is deze gedragscode inzichtelijk.

Gedragscode Respect en gelijkwaardigheid

THUIS met zorg Zaanstreek vindt het belangrijk dat haar cliënten hun leven zoveel mogelijk op een door hen gewenste manier vorm kunnen geven. De medewerkers zullen de cliënten vanuit hun deskundigheid daarbij ondersteunen. Samen wordt zoveel mogelijk gestreefd naar overeenstemming met respect voor de keuzes die daarbij worden gemaakt. Om misverstanden te voorkomen en om te laten zien dat THUIS met zorg Zaanstreek hecht aan bepaalde normen en waarden, volgt onderstaand een beschrijving van hetgeen uitdrukkelijk verboden is. Met deze richtlijnen worden de grenzen van toelaatbaar gedrag aangegeven.

Discriminatie

Elke vorm van discriminatie op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, huidskleur, lichamelijke of geestelijke beperking, nationaliteit, geslacht, seksuele voorkeur of op welke grond ook, is niet toegestaan.

Intimidatie

Schelden, discriminerende taal uiten of met grote stemverheffing spreken, is verboden. Ook lichamelijke uitingen zoals het zich groot maken, het hinderlijk in de weg lopen of achtervolgen wordt niet geaccepteerd. Dit geldt ook voor het uiten van bedreigingen. Verder

is handtastelijkheid verboden, evenals het lastig vallen. In dat verband kan gedacht worden aan het voortdurend telefoneren, of het bovenmatig sturen van sms'jes of e-mails.

Seksuele intimidatie

Elke ongewenste seksueel getinte aandacht, die tot uiting komt in verbaal, fysiek of non-verbaal gedrag, dat zowel opzettelijk als onopzettelijk kan zijn en dat door degene(n), die hiermee wordt/worden geconfronteerd als ongewenst en onplezierig wordt ervaren, is verboden.

Belangenverstrengeling

Elke handeling die vermenging van zakelijke- en privébelangen kan veroorzaken, dient vermeden te worden om belangenverstrengeling te voorkomen. Deze regel houdt in dat, zonder persoonlijk belang, betrouwbaar en professioneel moet worden gehandeld

Diefstal

In geval van diefstal van bedrijfseigendommen of eigendommen van cliënten dient er melding te worden gedaan bij de direct leidinggevende. Er wordt aangifte gedaan en er volgt een politieonderzoek. Tijdens het onderzoek wordt een medewerker 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.

Kleding

Tijdens het werk bij THUIS met zorg Zaanstreek zijn er kledingvoorschriften waaraan de medewerkers moeten voldoen. Je bent het visitekaartje van het bedrijf. Tijdens het werk is het niet toegestaan aanstootgevende kleding te dragen. Aanstootgevende piercings en tatoeages dienen te zijn verstopt onder de kleding

Van medewerkers wordt verwacht dat zij zich kleden, passend en representatief voor de functie. Dit houdt in dat men schone en niet versleten kleding draagt.

Overige gedragsregels

Verder gelden voor medewerkers als zij bij cliënten werkzaam zijn de volgende gedragsregels:

Het is verboden te roken, tenzij dit uitdrukkelijk wordt toegestaan;

Het is verboden drugs mee te nemen of te gebruiken;

Met een slag-, steek- of vuurwapen of alles wat als zodanig kan dienen, mag de woning van een cliënt niet worden betreden

Cliënten

Wanneer een medewerker van THUIS met zorg Zaanstreek bij of door een cliënt wordt geconfronteerd met seksuele, intimidatie, discriminatie, racisme, agressie of een andere vorm van intimidatie heeft hij/zij het recht de werkzaamheden bij deze cliënt onmiddellijk te onderbreken zonder dat dit een dringende reden voor ontslag in de zin van artikel 7:678

Burgerlijk Wetboek oplevert. Tevens dient dit, wanneer hier sprake van is, te worden gemeld bij de directie. De medewerker heeft het recht om opnieuw plaatsing bij de betrokken cliënten te weigeren, wanneer melding is gemaakt van één van bovenstaande punten .

Klachtenbehandeling

Mochten cliënten of hun persoonlijke vertegenwoordiger klachten hebben, dan kunnen ze deze bespreken met de persoon die het betreft. Vanzelfsprekend is het ook altijd mogelijk de klacht te bespreken met de directeur van THUIS met zorg Zaanstreek. Wanneer er geen passende oplossing voortkomt uit deze gesprekken kan de klacht worden ingediend bij de onafhankelijke klachtencommissie, waarbij wij zijn aangesloten.

In het geval dat medewerkers klachten hebben, dan kunnen zij deze bespreken met de persoon op wie de klacht betrekking heeft. Als dit niet kan, of de klacht is niet naar tevredenheid opgelost, dan kan de klacht worden voorgelegd aan een van de directeurs van THUIS met zorg Zaanstreek om tot een adequate behandeling van een klacht komen.

Procedures

Vanzelfsprekend worden klachten volgens de daarvoor geldende procedures behandeld. Ook deze procedures zijn gebaseerd op bepaalde normen en waarden. Zodra een procedure wordt gestart, zullen alle betrokkenen op de hoogte worden gehouden van de gang van zaken.

THUIS met zorg Zaanstreek vindt het belangrijk transparant te zijn met inachtneming van het privacyreglement. Hoor- en wederhoor zullen altijd worden toegepast. Dit betekent dat de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft, zullen worden uitgenodigd voor een of meer gesprekken. Van deze gesprekken zal altijd een schriftelijk verslag worden gemaakt. Dergelijk overleg kan bijvoorbeeld leiden tot afspraken over gedragsregels en hoe de toepassing ervan wordt getoetst. Eventuele maatregelen zullen ook altijd in verhouding (proportioneel) moeten zijn met de ernst van de situatie. Overplaatsing, een officiële waarschuwing en ontslag zijn maatregelen die met betrekking tot medewerkers niettemin kunnen worden genomen als een klacht daartoe aanleiding geeft.

Met cliënten en hun relaties kunnen bepaalde gedragsregels worden afgesproken. En hoewel het goed hulpverlenerschap als uitgangspunt voor THUIS met zorg Zaanstreek leidend is, behoudt THUIS met zorg Zaanstreek zich het recht voor onder bepaalde omstandigheden de zorgovereenkomst met de cliënt te beëindigen. Een niet correcte bejegening van medewerkers kan daarvoor als reden gelden.

Het besluit om maatregelen te treffen wordt uitsluitend en alleen genomen door de directie van THUIS met zorg Zaanstreek. Deze kan ten tijde van langdurige afwezigheid deze bevoegdheid overdragen aan haar of zijn plaatsvervanger. De directie zal echter niet eerder beslissen dan dat deze met betrokkenen of een vertegenwoordiging daarvan uitvoerig heeft gesproken.

Van fysiek geweld, ernstige bedreigingen, vernielingen en/of agressie wordt altijd aangifte gedaan bij de politie.

Tot slot

Dit document gaat over gedrag, over normen en waarden en over maatregelen die genomen kunnen worden. Gelukkig is er zelden sprake van ontoelaatbaar gedrag. Het gaat om uitzonderlijke situaties. Niettemin vindt THUIS met zorg Zaanstreek het van belang hierover duidelijk te zijn met het oog op de veiligheid van cliënten, hun relaties en medewerkers. Laten we vraaggericht en respectvol met elkaar omgaan. Dan is er heel veel mogelijk.

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

Stichting Geschillencommissie/Verpleging, verzorging en thuiszorg

Telefoon: 070 3105310

Internet: www.degeschillencommissie.nl