



Zorgdragers

Gedragcode voor Zorgdragers & Zorgvragers

Enkhuizen, 2 september 2022

Inleiding

Omdat Zorgdragers graag een goede samenwerking wil met zorgvragers en het netwerk is het belangrijk dat we ons netjes gedragen naar elkaar toe. Daarom hebben wij een gedragscode opgenomen in de afspraken die we met elkaar maken. Deze gedragscode is tevens onderdeel van de overeenkomst waardoor u zich verbindt aan de hierin opgenomen afspraken.

Samen met een aantal zorgvragers en medewerkers hebben we gekeken welke afspraken nu eigenlijk gelden voor onze zorg en dienstverlening én het ontvangen hiervan. Daar uit zijn deze gedragscodes ontwikkeld.

Indien je, je niet aan de regels houdt dan zal Zorgdragers er voor kunnen kiezen de zorgovereenkomst te verbreken en/of aangifte doen bij de politie. Dit geldt voor regels die de wet ons voorschrijft. Andere overtredingen bespreken we samen en we kijken of we een passende oplossing kunnen vinden met elkaar.

i.o.v. K. Hooft Zorgdragers BV,

S. Smid
Manager dagelijkse besturing

K. Hooft
Bestuurder

Artikel 1. Algemene gedragsregels voor zowel klant als medewerker

Binnen het werk bij K. Hooft Zorgdragers B.V.

Algemene gedragsregels binnen K. Hooft Zorgdragers en Zorgdragers Dagbesteding B.V.

- Er wordt geen enkele soort van agressie, racisme, leeftijdsdiscriminatie, seksuele intimidatie en discriminatie op grond van levensbeschouwing of discriminatie op grond van uiterlijk getolereerd. Indien wij passief, agressieve opmerkingen horen wordt het gesprek hier over aangegaan en er wordt gekeken naar oplossingen voor eventuele onderliggende problemen in ervaringen of gevoel,
- Binnen Zorgdragers is het belangrijk dat er respect is voor ieders ras, sekse, levensbeschouwing en leeftijd en andere gronden genoemd in deze gedragscode. Zorgdragers doet niet aan het uitsluiten van welke doelgroep dan ook m.u.v. strafbare groeperingen,
- Zijn agressieve handelingen en/of – uitingen niet toegestaan,
- Is het niet toegestaan discriminerende, seksistische of andere beledigende grappen en uitlatingen, mondeling of schriftelijk kenbaar te maken. Dit geldt zowel in de omgang tussen onze zorgvragers en diens netwerk als wel onderling.
- Geen contact via multimedia met klanten tenzij uitdrukkelijke toestemming van het bestuur,
- Geen eigen telefoon maar de werktelefoon gebruiken voor contact met zakelijke relaties,
- Geen drugs of drankgebruik voor of tijdens het werk of met klanten buiten werktijden,
- Geen koop of verkoop van klanten of kennissen van klanten van materiele goederen dan wel diensten.
- Heb jij klachten of opmerkingen, vragen of voel je, je niet veilig over een klant of medewerker van Zorgdragers? Ga dan direct in gesprek met jouw leidinggevende of dien een verzoek in tot een gesprek met onze vertrouwenspersoon mevr. T. Wageveld. Dit verzoek mag je indienen via info@zorgdragers.com of via jouw leidinggevende.
- Het is niet toegestaan enige negatieve uitlatingen te doen van zowel de organisatie als de klanten, bestuur of medewerkers binnen onze organisatie op social media platformen zoals facebook, indeed, twitter etc. dit is met straffe van een boete van € 200 per uitlating, per keer.

Bovenstaande regels dienen te worden opgevolgd door zowel de zorgvragers als de medewerkers van Zorgdragers naar zowel de eigen collega's als naar de cliënten en samenwerkingspartijen toe.

Mocht dergelijk gedrag zich in de organisatie voordoen dan wordt verzocht dit binnen drie werkdagen te melden bij de direct leidinggevende en of het bestuur van Zorgdragers. Indien de werknemer een geval van seksuele intimidatie, discriminatie, racisme, agressie of een andere vorm van intimidatie meldt bij de leidinggevende wordt er door Zorgdragers een onafhankelijk onderzoek ingesteld en worden er maatregelen genomen om herhaling te voorkomen.

Indien de medewerker wordt betraft op het handelen, kopen, verkopen of andere bovengenoemde zaken wordt de medewerker gedurende het onafhankelijk onderzoek op non-actief gezet zonder betaling van loon.

Medewerkers en werkzaamheden Huishoudelijke ondersteuning

Binnen de functie huishoudelijk ondersteuner zie je onze klanten op een kwetsbaar punt. Je bevindt je in hun omgeving en in hun veilige plek. Zorgdragers hecht hier hele grote waarde aan waardoor we extra regels hebben waar we ons aan houden.

Medewerkers

- Binnen het werk als huishoudelijk ondersteuner draag je de shirts van Zorgdragers voor een uniforme en herkenbare uitstraling en uit hygiënisch oogpunt voor jou en de klant
- Binnen het werk als huishoudelijk ondersteuner draag je kleding die geen (overdreven) bloot tonen denk hierbij aan: zichtbaar ondergoed, ontbloot decolleté, zeer strakke tops of broeken
- Binnen de huishoudelijke ondersteuning is hygiëne een belangrijk punt. Zorg voor korte en schone nagels.
- De planning wordt gemaakt door S. Smid. Contact met haar over de werkzaamheden is belangrijk
- Stelen, geld pinnen en andere vormen van strafbare feiten worden direct opgevolgd door ontslag op staande voet
- Het is niet toegestaan artikelen of goederen aan te nemen van klanten. Een klein cadeautje met een max van € 10 van een klant bijvoorbeeld bij vertrek of verjaardagen wordt gedoogd.
- Het is niet toegestaan om jouw privételefoonnummer te delen met klanten afspraken, opmerkingen en eventuele klachten worden gemaakt met de planning van Zorgdragers.

Klanten/ Zorgvragers

- Geef of schenk onze medewerkers geen goederen. Omdat u in een kwetsbare positie zit kunnen wij niet altijd inschatten of dit oprecht is vanuit uw wens of omdat u bijvoorbeeld medelijden hebt of betrokkenheid met onze medewerkers. Breng hen en ons alstublieft niet in een lastige positie door dit te doen.
- Wees alstublieft goed voor onze medewerkers dan zijn, zij het ook voor u. Wij van Zorgdragers zijn zuinig op onze medewerkers en heel blij dat ze voor ons willen werken en daarom u op een fijne manier kunnen ondersteunen in uw zorgvraag. Wilt u dat ook doen?
- Heeft u een klacht of een op/aanmerking? Dat kan natuurlijk altijd. We kijken graag met u mee hoe we het anders kunnen doen. Natuurlijk zijn ook wij mensen maar we willen u het beste geven. Vertrouw hier ook op en denk met ons mee.
- Wilt u net als wij dit met u hebben ook geduld met ons hebben? Soms begrijpen wij uw wens misschien niet in 1 keer. We weten en beseffen ons dat wij misschien wel de zoveelste hulp in de huishouding zijn en dat het soms enorm frustrert. Wij willen daar graag naar luisteren maar behandelt u ons alstublieft met geduld en respect dat maakt de gesprekken onderling zoveel prettiger.

Artikel 2. Omgang met Cliënten/ Zorgvragers

- De medewerker laat zich bij contacten met cliënten leiden door de gedragsregels zoals die gelden voor de beroepsgroep (Wetboek van Strafrecht en Burgerlijk Wetboek)
- De medewerker accepteert geen agressieve gedragingen van cliënten en neemt zelf geen initiatief tot agressie jegens hen,
- De medewerker accepteert geen seksuele gedragingen van cliënten en neemt zelf geen initiatief tot seksuele gedragingen jegens hen,
- De medewerker praat niet over (zwaarwegende) privéaangelegenheden en relaties met de cliënt en creëert geen onnodige vriendschappelijke relatie met hen om onze objectiviteit te bewaken,
- De medewerker houdt conform de beroepsgroep een professionele afstand jegens de cliënten van zorgdragers en diens netwerk om enige verwarring te voorkomen,
- De medewerker accepteert geen discriminerend gedrag van cliënten en werkt niet mee aan en/of neemt zelf geen initiatief tot discriminerend gedrag.
- De medewerker vertrekt indien er sprake is of vermoeden van het onder invloed zijn van (Verdovende) middelen vanwege de veiligheid van onze medewerkers is dit verboden,

LET OP: Als het noodzakelijk is voor een individuele cliënt een uitzondering te maken op de algemene regel dat agressie en onveiligheid niet worden getolereerd dan moet dit worden opgetekend in de meest relevante overeenkomst waarin is opgenomen in welke mate het uiten van agressie “erbij” kan horen. Dit moet bekend zijn bij alle medewerkers die normaliter met de betreffende cliënt te maken hebben.

Cliënten en (indien handelingsonbekwaam) hun vertegenwoordigers worden in de aanmeldingsfase of zo spoedig mogelijk daarna, geïnformeerd over de gedragscode schriftelijk op een voor hen begrijpelijke manier.

Artikel 2.1 veiligheid van onze medewerkers en klanten

Wanneer een medewerker van Zorgdragers bij door een cliënt wordt geconfronteerd met:

- Seksuele intimidatie,
- Discriminatie,
- Racisme,
- Agressie of een andere vorm van intimidatie of grensoverschrijdend gedrag

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.

Werknemer komt direct naar kantoor en meldt de direct leidinggevende wat er is gebeurd en hoe het is verlopen. Hierna volgt een onderzoek naar de beide kanten van het verhaal welke wordt besproken, gerapporteerd en er volgt een eindconclusie met de nodige daarbij horende acties en maatregelen.

Tevens dient het incident, wanneer hier sprake van is direct staken van werkzaamheden te worden gemeld bij de directeur van Zorgdragers. De medewerker heeft het recht om opnieuw plaatsing bij de betrokken cliënten te weigeren, wanneer melding is gemaakt van één van bovenstaande punten waarna er gekeken wordt naar vervanging. Zorgdragers is gerechtigd de overeenkomst stop te zetten, te bevroren of op een andere wijze in te delen dan gebruikelijk van ons gewent is indien er sprake is van overmacht (denk aan; personeelstekort, verschil en weigeren van sekse, ziekte, etc).

Zorgdragers zal klachten en incidenten mondeling en schriftelijk behandelen, registreren en er zal actie worden ondernomen aar de betrokken partij.

Veiligheid voor cliënten

Wij hechten veel waarde aan uw veiligheid in woord en daad. We hopen dat u zich veilig voelt in het contact. Om dit voor een groot deel ook zo te laten werken wij vaak met meer dan 1 collega op 1 adres of casus. Waarom? Op die manier heeft u altijd meer dan 1 aanspreekpunt. Als u dus de ene collega wat minder prettig vindt kunt u zich wellicht makkelijker uiten bij de ander. Ook kunnen wij op die manier scherper blijven op onze eigen werkzaamheden en leren wij elkaar aanspreken en onze kwaliteit te bevorderen. In de praktijk zult u niet altijd twee medewerkers zien en spreken omdat dit niet nodig is. Maar u kunt wel altijd bellen met S. Smid en wij komen eens in de zoveel tijd bij u thuis om de werkzaamheden te evalueren en eventueel met u aan te passen. Ook bij ziekte van onze medewerkers kan er makkelijker bij u een vervangende collega aan de slag waarop we de zorg zo goed en zo stabiel mogelijk willen regelen.

Onveiligheid en/of overschrijdend gedrag

Natuurlijk streven wij met elkaar naar de beste ondersteuning voor u. Het blijft mensenwerk waardoor we altijd een keer een vervelende fout kunnen maken. We kunnen weleens zenuwachtig, boos, verdrietig of saggerijng zijn. Vergeeft u ons voor onze onhandige dingetjes? Meld het overigens wel als onze medewerkers dergelijk gedrag (vaak) laten zien dan gaan we ook graag met hun in gesprek over hun werkplezier en helpen hen eventueel naar de juiste hulp voor zichzelf.

Wilt u er met ons over praten zodat wij ook van u mogen leren? Als er nu iets is wat u dwars zit? Neem dan binnen 24 uur na het incident contact met ons op, op nummer 0611388748 of via de mail info@zorgdragers.com

Als u pas veel later dingen aan ons doorgeeft dan zijn we het vergeten of we weten niet meer wat er precies is gebeurd. Blijf dus niet zitten met uw vraag of klacht en doe dit gelijk! Wij luisteren graag naar u en helpen u zo goed mogelijk bij de oplossing van uw probleem.

Artikel 3: Sancties

Wij zitten natuurlijk van beide kanten niet te wachten op dit vervelende deel van de gedragsregels en hopelijk kunnen we die vaak gewoon overslaan. Mochten er toch uitspattingen komen in het contact moeten wij toch ook onze grenzen aangeven en dit doen we dan ook.

Medewerkers

Wanneer meldingen binnenkomen met betrekking tot overtreding van regels die zijn vastgelegd, wordt een onafhankelijk onderzoek ingesteld. Hierna wordt gekeken wat de maatregelen met betrekking tot de overtredingen zullen zijn.

Tegen iemand die niet handelt volgens de wet, cao-thuiszorg of volgens deze gedragscode 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. Bij drie aantekeningen wordt de medewerker ontslagen. Verdere consequenties kunnen zijn: ontslag (op staande voet), 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. Cliënt en/of diens netwerk wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld door de directie van Zorgdragers.

Artikel 4: Toezicht op naleving van de gedragscode

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

- Bestuur K. Hooft Zorgdragers

Indien er vragen zijn met betrekking tot deze gedragscode kan contact worden opgenomen met:

K. Hooft Zorgdragers BV & Zorgdragers Dagbesteding B.V.

Trompet 17D

1601 MK Enkhuizen

Alle informatie die wordt besproken, wordt vertrouwelijk behandeld. Er zullen geen consequenties zijn voor personen die in goed vertrouwen en de juiste intentie een melding doen met betrekking tot het overtreden van de gedragscode en/of wettelijke bepalingen.

Zorgdragers is aangesloten bij het klachtenportaal zorg. Indien wij er helaas samen niet uitkomen, onze organisatie verzuimt maatregelen te nemen óf u weet niet hoe u de klacht kenbaar moet maken bij ons kunt u contact opnemen met <http://klachtenportaalzorg.nl> Info@klachtenportaalzorg.nl o.v.v. Zorgdragers te Enkhuizen kvk. 55638791. Zie voor meer informatie ook onze klachtenprocedure.

Artikel 5: Evaluatie & Slot

Het moge duidelijk zijn dat wij veel waarde hechten aan onze en uw veiligheid. Bij het tekenen van de overeenkomst gaan wij ervan uit dat u dit begrijpt en naleeft. We hebben het hier altijd over bij de intake van de zorg en ondersteuning bij iedere dienst die wij aanbieden.

Heeft u nog vragen? Blijf er alstublieft niet mee zitten en neem contact met ons op zodat wij het kunnen uitleggen.

Het is belangrijk dat in de praktijk zoveel mogelijk vanuit deze 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 eenieder doorzichtig en wij leren ook met elkaar vatbaar voor kritiek te worden wat ons weer meer leert.

Deze gedragscode is een levend document, waarbij door openheid en overleg met alle betrokkenen de kans wordt geboden onze normen en waarden waar nodig verder te verscherpen of aan te vullen.

De gedragscode komt in ieder geval eenmaal per jaar aan de orde in de functioneringsgesprekken van alle medewerkers van K. Hooft Zorgdragers BV en Zorgdragers Dagbesteding B.V.