

Gedragcode



Inleiding

Thuiszorg Parels wil cliënten optimaal van dienst zijn en haar medewerkers een goed arbeidsklimaat bieden. Omgangsvormen tussen medewerkers en cliënten en medewerkers onderling spelen daarbij een belangrijke rol. Met deze gedragscode geeft Thuiszorg Parels aan wat zij belangrijk vindt in de omgang. Deze gedragscode legt de basis voor het handelen van de medewerkers en is ook gericht op medewerkers die niet rechtstreeks bij de zorg- en dienstverlening betrokken zijn.

Daar waar in de gedragscode gesproken wordt over medewerkers, worden ook uitzendkrachten, invalkrachten, stagiaires en vrijwilligers bedoeld.

Ook van cliënten verwacht Thuiszorg Parels dat zij op de hoogte zijn van de omgangsvormen en dat zij hier naar handelen. De medewerker kan de cliënt daarbij helpen. Hoe hij dat doet, hangt af van de handicap van de cliënt en de hieruit voortvloeiende mogelijkheden en beperkingen.

Uitgangspunten

Thuiszorg Parels wil mensen, die dat niet helemaal kunnen op eigen kracht, ondersteunen hun eigen leven in te richten, in alle fases van hun leven. Een leven naar eigen keus en mogelijkheden, een leven dat bij hen past als persoon.

Het recht van cliënten op een zo hoog mogelijke kwaliteit van bestaan staat bij Thuiszorg Parels centraal.

In onze ondersteuning willen we graag tot uitdrukking brengen wat voor alle mensen belangrijk is voor een goed leven:

- Ondersteuning bij wat je niet zelf kan en wel nodig is voor een goed dagelijks leven.
- Mensen om je heen die om je geven; deel uit te maken van een persoonlijk netwerk dat actief betrokken is.
- Meedoen; deel uit (blijven) maken van de samenleving.
- Je geborgen voelen en je 'gezien' voelen; veiligheid en respect te ervaren.
- Zelf kiezen en beslissen over kleine en grote dingen; op eigen kracht en door jouw keuzes je leven richting kunnen geven.
- Nieuwe dingen leren; groei en ontwikkeling passend bij je levensfase
- Waar je goed in bent inzetten en daarmee bijdragen aan je omgeving, je buurt, en deze zo een betere plek om te leven maken.

Deze uitgangspunten bepalen hoe onze medewerkers met de cliënten omgaan: op een persoonlijke manier, waarbij we rekening houden met de mensen die een centrale rol in het leven van die cliënt spelen: ouders, kinderen, verwanten, vrienden, burens en collega's. Onze medewerkers ondersteunen professioneel vanuit een eigen verantwoordelijkheid. Onze ambitie is deze te bieden op heel persoonlijke wijze, vertrouwd, veilig en vakkundig.

Wat maatschappelijk geldt als normaal gedrag, geldt ook binnen Thuiszorg Parels. Echter, wat voor de een normaal gedrag is, is dat voor de ander niet. Daarom bepaalt in een aantal gevallen (waaronder kleding en uiterlijk voorkomen, seksuele contacten, bejegening) de leidinggevende - of bij twijfel de directie - wat dit begrip inhoudt.

3. *Er is respect voor de eigenheid van elke cliënt en medewerker. Universele verklaringen van de Verenigde Naties, zoals De rechten van de mens, De rechten van het kind en De rechten van de gehandicapte mens zijn naast wet- en regelgeving, de CAO's, beroepsregels en de zorg en dienstverleningsovereenkomst (ZDO) onverkort van kracht. Wanneer de professoie handelingen vereist, die de grenzen van normaal zakelijk menselijk verkeer overschrijden (bijvoorbeeld cliënten wassen, knuffelen, over cliënten praten, cliëntinformatie verstrekken), geldt dat gewerkt moet worden volgens de regels die in deze code zijn beschreven of die aanvullend daarop zijn gemaakt.*

Gedragscode

Professionele werkrelatie medewerker en cliënt

1. De medewerker is zich bewust van de afhankelijke relatie en positie van de cliënt ten opzichte van de organisatie Thuiszorg Parels en de medewerkers en houdt hier bij de uitvoer van zijn functie rekening mee.

Hij realiseert zich ook dat hij een voorbeeldfunctie heeft, en dat de cliënt mogelijk geen onderscheid kan maken tussen het handelen van de medewerker op het werk en privé. Bovendien realiseert hij zich dat zijn privégedragingen door derden in verband gebracht kunnen worden met Thuiszorg Parels. Hij dient aantasting van de naam en positie van de organisatie als gevolg van zijn gedragingen op en buiten het werk te voorkomen.

2. De afhankelijke positie waarin de cliënten verkeren, eindigt niet altijd op het tijdstip waarop de zorg- of dienstverleningsrelatie formeel stopt door beëindiging van het contract. Op grond daarvan dient de medewerker zich ook na beëindiging van de zorg- of dienstverleningsrelaties volgens deze gedragscode te gedragen, zolang de genoemde afhankelijkheidsrelatie voortduurt. Door de kwetsbaarheid van de cliënten mag de medewerker er vanuit gaan dat cliënten niet in een gelijkwaardige positie met de medewerker zullen komen en daarmee de afhankelijkheidsrelatie altijd zal blijven bestaan.

3. Cliënten worden benaderd, verzorgd en begeleid volgens het, in samenwerking met de cliënt en/of zijn wettelijk vertegenwoordiger, opgestelde ondersteuningsplan.

Professionele relatie buiten werktijd

4. Gezien de professionele relatie dient de medewerker zich ervan bewust te zijn, dat zijn gedrag buiten werktijd van invloed kan zijn op zijn werk.

Professionele werkrelatie medewerkers

5. Het komt voor dat tussen collega's een liefdesrelatie ontstaat. Hiervan dient de leidinggevende, zo nodig vertrouwelijk, in een vroeg stadium op de hoogte gesteld te worden, omdat het de werksituatie ten opzichte van andere collega's kan beïnvloeden. Het komt ook voor dat cliënten en medewerkers familie zijn, of uit dezelfde kennissenkring komen. De medewerker dient dit bij de leidinggevende te melden. De leidinggevende beoordeelt wat de consequenties zijn voor de werkrelatie.

Bejegening

6. De medewerker gedraagt zich in alle contacten fatsoenlijk en respectvol in woord en gebaar. Het gebruik van godslasterlijke taal is niet toegestaan, maar ook anderszins grove taal wordt niet gesproken en geschreven. Dit alles geldt

ook voor de taal en de toon in brieven, e-mails, telefoongesprekken, op netwerksites (social media) en dergelijke.

7. De medewerker zorgt eveneens dat de privacy, waardigheid en rechten van de cliënt te allen tijde gewaarborgd zijn.

Kleding en uiterlijk voorkomen

8. De medewerker dient zich bewust te zijn van zijn positie ten opzichte van de cliënten. Elke vorm van kleding, opmaak of hygiëne die het management en die directie als provocerend of niet in overeenstemming met de professionele relatie van de medewerkers met de cliënt beschouwen, is niet toegestaan.

Persoonlijke invulling

9. In de begeleiding van cliënten kunnen de eigen levensstijl, ideeën of liefhebberijen van een medewerker een rol spelen in de ondersteuning. Een medewerker mag zich echter niet meer mengen dan nodig is, voor de vastgestelde zorg- en begeleidingstaken in het privéleven van de cliënt. Enerzijds dienen medewerkers zich te onthouden van een te vergaande bemoeienis met de cliënten. Voorbeelden zijn het meenemen naar de eigen kerk, het aangaan van vriendschappen met cliënten (meenemen naar huis), of de toepassing van alternatieve geneeswijzen, tenzij dit als onderdeel van het ondersteuningsplan is vastgesteld.

10. Anderzijds kan de cliënt mogelijk geen onderscheid maken tussen het handelen van de medewerker op het werk en privé. De medewerker mag daarom de cliënt niet verder in zijn eigen leven laten doordringen dan noodzakelijk en zijn eigen leven alleen laten doordringen in het leven van de cliënt als dit functioneel is in de begeleiding van de cliënt.

Vertrouwelijkheid en veiligheid

11. De medewerkers krijgen te maken met vertrouwelijke informatie over de cliënten, bijvoorbeeld in het ECD. Het vastleggen en uitdragen daarvan is aan strikte regels verbonden.

Over dit onderwerp is het Privacyreglement opgesteld.

Respect voor de persoonlijke levensruimte van de cliënten

12. De medewerker betreedt niet zonder toestemming van de cliënt diens slaapkamer of persoonlijke woonruimte, tenzij dit in het ondersteuningsplan is vastgelegd. In dringende gevallen kan hierop een uitzondering worden gemaakt. Hierover dient meteen achteraf verantwoording te worden afgelegd aan de direct leidinggevende.

Respect voor de ander heeft ook betrekking op eigendommen en bezittingen van de ander.

Agressief gedrag, pesten en discrimineren

13. De medewerker onthoudt zich van agressief gedrag, pesten en discrimineren ten opzichte van de cliënten, bezoekers of andere medewerkers, ook wanneer de cliënt of de collega zelf agressief is, pest of discrimineert.

Onder agressief gedrag wordt hier verstaan: Voorvallen of situaties waarbij iemand psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen.

Seksualiteit

14. Het begrip seksuele toenadering vat de stichting in de ruimste zin op. De medewerker mag, ook als een cliënt dat verlangt, geen seksuele toenaderingspogingen doen of op dergelijke toenaderingen ingaan. Dit geldt zowel binnen als buiten werktijd. Het aangaan van elke vorm van seksueel contact met een cliënt is een vorm van niet-professioneel handelen en daarom seksueel misbruik en intimidatie.

15. Ook seksuele toenadering door medewerkers, zoals beschreven bij punt 14, van collega-medewerkers of bezoekers is niet toegestaan.

16. De medewerker gaat bewust om met de begeleiding van de cliënten en de begeleidingshouding. Regelmatig moet op elke locatie bespreking en toetsing van risicomomenten plaatsvinden.

Genotsmiddelen

17. Over dit onderwerp is de *Beleidsnotitie alcohol en (soft)drugs gebruik* opgesteld.

18. Het gebruik van alcohol en/of drugs door de medewerker is tijdens de uitoefening van zijn functie niet toegestaan. Ook niet in de privétijd wanneer het nog effect op de werkuitvoering kan hebben. De medewerker is zich daarnaast bewust van zijn invloed van gebruik van alcohol in aanwezigheid van cliënten.

19. De medewerker heeft een actieve opstelling ten aanzien van de preventie van (soft)drugs en alcoholgebruik onder cliënten, onder andere door het geven van psycho-educatie en voorlichting, het versterken van het zelfvertrouwen van cliënten en het versterken van levensgebieden zoals werk, dagbesteding, sociaal netwerk en vrije tijd.

Wanneer het gebruik van alcohol en (soft)drugs tot problemen leidt, benadert de medewerker problematisch gebruik altijd als een (indirecte) hulp- en zorgvraag van de cliënt.

De medewerker begeleidt de cliënt volgens de afspraken zoals vastgelegd in het ondersteuningsplan, en vraagt hierbij zo nodig ondersteuning aan collega's, de leidinggevende en/of de gedragsdeskundige. Het protocol *alcohol en (soft)drugs gebruik* wordt ter ondersteuning gebruikt.

Procedure bij overtreding van de gedragscode

Een medewerker die de gedragscode niet naleeft, handelt in strijd met zijn taken en verantwoordelijkheden en overschrijdt de grenzen van zijn professionele werkrelatie met de cliënt. De medewerker mag daarom werkopdrachten weigeren die in strijd zijn met de gedragscode.

Er zal altijd een intern onderzoek worden gehouden naar de juistheid en ernst van het (vermoedde) incident. Het overschrijden van de professionele relatie heeft consequenties voor de medewerker, in het uiterste geval kan dit leiden tot ontslag.

Thuiszorg Parels draagt er zorg voor dat alle medewerkers (waaronder ook uitzendkrachten, invalkrachten, stagiaires en vrijwilligers) kennis hebben van de gedragscode.

Revisiedatum: 01-01-2024