



Gedragscode

Wij willen graag dat cliënten aan wie Qare-zorg haar zorg- en dienstverlening aanbiedt, daarover tevreden zijn. Ook vinden wij het belangrijk dat onze medewerkers met plezier hun werk doen. De wijze waarop iedereen met elkaar omgaat is hiervoor doorslaggevend. In deze gedragscode wordt beschreven wat Qare-zorg in dat verband van een ieder verwacht.

Qare-zorg wil dat deze gedragscode meer is dan een papieren tijger. Daarom wordt deze gedragscode ook op onze website gezet, zodat deze bekend is bij onze cliënten en samenwerkingspartners. Daarnaast zal aan alle medewerkers en cliënten van Qare-zorg een exemplaar van de gedragscode worden uitgereikt. Alle medewerkers, cliënten en samenwerkingspartners dienen zich aan deze gedragscode te houden in hun relatie met of namens de organisatie.

Wanneer er situaties ontstaan waarbij er meningsverschillen zijn over de normen en waarden die in deze gedragscode vermeld staan, kunnen deze altijd besproken worden met de direct leidinggevende, de vertrouwenspersoon of de preventiemedewerker.

De doelen van de gedragscode zijn:

- Het bestrijden en voorkomen van agressie, racisme, leeftijdsdiscriminatie en discriminatie in algemene zin, (seksuele) intimidatie;
- Het goede imago van onze organisatie bewaken en behouden;
- Het gezien worden als een goede werkgever, zodat Qare-zorg makkelijker nieuw personeel aantrekt;
- Het beschermen van de werknemer.

Hierbij komen de volgende uitgangspunten naar voren;

Integriteit, Respect en Loyaliteit

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, Arbo-wet, artikelen uit het Burgerlijk Wetboek en artikelen uit het Wetboek van Strafrecht.

Reikwijdte

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



Respect en gelijkwaardigheid

Qare-zorg 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. Vraaggericht en belevingsgericht werken is dé opdracht van onze medewerkers, elke dag opnieuw. Dit geldt niet alleen voor het contact tussen medewerker en cliënten. Het is ook richtinggevend voor het contact tussen medewerkers onderling en anderen met wie Qare-zorg een relatie onderhoudt.

Deze werkwijze wordt regelmatig besproken tijdens het teamoverleg, komt aan de orde in opleidingen cursussen en gedurende evaluatie- en functioneringsgesprekken wordt bekeken of het naar behoren wordt uitgevoerd of dat verbetering noodzakelijk is.

Anders gesteld, vraaggericht en belevingsgericht werken is typerend voor Qare-zorg. Er is dan veel mogelijk, ook in de wijze waarop er met elkaar wordt omgegaan. Echter, elke vrijheid heeft zijn grenzen. Dat geldt ook voor omgangsvormen. Als iemand zich niet houdt aan deze regels, dan kunnen maatregelen worden genomen. Dit zou in uitzonderlijke situaties zelfs kunnen leiden tot ontslag (medewerker) of beëindiging van zorgovereenkomst (cliënt).

Om misverstanden te voorkomen en om te laten zien dat Qare-zorg hecht aan bepaalde normen en waarden, volgt onderstaand een beschrijving van wat 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 niet toegestaan. 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 voortdurende telefoneren, of het bovenmatig sturen van sms'jes of e-mails.

Seksuele intimidatie

Elk ongewenst seksueel getinte aandacht, die tot uiting komt in verbaal, fysiek of non-verbaal gedrag, dat zowel opzettelijk als onopzettelijk kan zijn en dat voor 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 of medewerkers dient er melding te worden gedaan bij de directeur.

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 Qare-zorg 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.

Van medewerkers wordt verwacht dat zij zich kleden, passend en representatief voor de functie.

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 of een locatie van Qare-zorg niet betreden.

Cliënten

Wanneer een medewerker van Qare-zorg bij of door een cliënt wordt geconfronteerd met seksuele intimidatie, discriminatie, racisme, agressie of een andere vorm van intimidatie heeft hij/zijn het recht de werkzaamheden bij deze cliënt onmiddellijk te onderbreken zonder dat dit een dringende reden voor in de zin van artikel 7:678 Burgerlijk Wetboek oplevert.

Tevens dient dit, wanneer hier sprake van is, te worden gemeld bij de directeur of de vertrouwenspersoon. De medewerker heeft het recht om opnieuw plaatsing bij de betrokken cliënt 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. Ook kan de klacht worden besproken met de directeur van Qare-zorg. Deze zal er naar streven de klacht naar tevredenheid op te lossen. Mocht het niet lukken om via deze weg de klacht naar tevredenheid op te lossen, dan is het mogelijk om naar een onafhankelijke klachtencommissie te raadplegen. Deze biedt vanuit een onafhankelijke positie zonder last of ruggespraak ondersteuning bij het zoeken naar oplossingen en kan bemiddelen.



In het geval medewerkers klachten hebben, dan kunnen zij deze bespreken met de persoon op de klacht betrekking heeft. Als dit niet kan, of de klacht is niet naar tevredenheid opgelost, dan kan de klacht worden voorgelegd aan de directeur van Qare-zorg. Verder is het mogelijk een klacht te bespreken met de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon biedt dan ondersteuning bij het zoeken naar oplossingen.

Mochten familieleden of andere relaties van de cliënt klachten hebben, dan kunnen ze deze bespreken met de persoon die het betreft. Als dit niet mogelijk is of de klacht is niet naar tevredenheid opgelost, dan kan de klacht worden besproken met de directeur van Qare zorg. Deze zal er naar streven de klacht naar tevredenheid op te lossen. Mocht het niet lukken om via deze weg de klacht naar tevredenheid op te lossen, dan is het mogelijk om naar een onafhankelijke klachtencommissie te raadplegen. Deze biedt vanuit een onafhankelijke positie zonder last of ruggespraak ondersteuning bij het zoeken naar oplossingen en kan bemiddelen.

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.

Qare-zorg 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 één 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 Qare-zorg leidend is, behoudt Qare-zorg 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 uitsluitende genomen door de directeur van Qare-zorg. Deze kan ten tijde van langdurige afwezigheid deze bevoegdheid overdragen aan zijn/haar vervanger. De directeur zal echter niet eerder beslissen dan dat deze met de betrokkenen of een vertegenwoordiging daarvan 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 Qare-zorg 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 veel mogelijk.

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

Klachtencommissie:

Klachtenportaalzorg
Westeinde 14a
1601 BJ Enkhuizen
tel: 0228322205