

Gedragcode de Hoofdlijn

Inleiding

Wij willen graag dat de cliënten aan wie onze instelling diensten verleent, daarover tevreden zijn. Ook vinden we het belangrijk dat onze medewerkers met plezier hun werk doen. De wijze waarop iedereen met elkaar omgaat, is hiervoor doorslaggevend. In deze notitie wordt beschreven wat in dat verband van een iedereen verwacht wordt.

Elke medewerker zal op de hoogte zijn van deze gedragscode en de cliënt door algemene kennisgeving op de website en op het aanmeldingsformulier. 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 teampsychiater, de directie of de bedrijfsarts.

De doelen van deze gedragscode zijn:

- Voorkomen van agressie, racisme, leeftijdsdiscriminatie, discriminatie in algemene zin, (seksuele) intimidatie;
- Het goede imago van onze organisatie bewaken en houden;
- Het gezien worden als een goede werkgever, waardoor de instelling gemakkelijker 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, zijn gebaseerd op de CAO-GGZ, 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.

Hoofdstuk 1 Gedragscode

Respect en gelijkwaardigheid

De Hoofdlijn vindt het belangrijk dat haar cliënten kunnen rekenen op veilige en professionele zorg om daarmee hun eigen krachten op een positieve manier in te kunnen zetten om hun leven en het leven in relatie met anderen vorm te kunnen geven. De medewerkers zullen de cliënten vanuit hun deskundigheid en betrokkenheid daarbij ondersteunen. Samen wordt zoveel mogelijk gestreefd naar overeenstemming met respect voor de keuzes die daarbij worden gemaakt.

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

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

Om misverstanden te voorkomen en om te laten zien dat de organisatie 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, leeftijd of op welke grond ook, is niet toegestaan.

Intimidatie

Schelden, pesten, discriminerende taal uiten of met grote stemverheffing spreken, is verboden. Ook lichamelijke uitingen zoals het zich groot maken, worden 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 tekstberichten 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 dient er melding te worden gedaan bij de directie. Er wordt aangifte gedaan en er volgt een politieonderzoek. Betreft de verdenking een medewerker dan wordt deze tijdens het onderzoek op non-actief gezet, in eerste instantie voor de duur van drie weken, of langer als dit in het kader van het onderzoek vereist is. Afhankelijk van de uitkomst van het onderzoek zal bepaald worden welke maatregelen worden genomen. Betreft de verdenking een cliënt dan wordt de dienstverlening aan deze cliënt opgeschort hangende het onderzoek. Afhankelijk van de uitkomst van het onderzoek zal bepaald worden welke maatregelen worden genomen.

Kleding

Tijdens het werk bij de organisatie 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 zowel medewerkers als cliënten de volgende gedragsregels in de behandelkamer:

Het is verboden te roken;

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 behandelruimte niet worden betreden.

Cliënten

Wanneer een medewerker van de organisatie 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 teampsychiater en de directie. De medewerker heeft het recht om opnieuw hulpverlening 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 teampsychiater of de directie. Deze zal er naar streven de klacht naar tevredenheid op te lossen. Daarnaast is het mogelijk de klacht te bespreken met de klachtenfunctionaris. Deze biedt vanuit een onafhankelijke positie zonder last of ruggenspraak ondersteuning bij het zoeken naar oplossingen en kan bemiddelen. Indien de bemiddeling niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, kan de klager al dan niet besluiten de klacht schriftelijk in te dienen bij de regionale klachtencommissie. Desgewenst kan de klachtenfunctionaris de klager hierbij behulpzaam zijn. De klager kan zich ook direct met een klacht tot de regionale klachtencommissie wenden.

In het geval 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 de teampsychiater of de directie. Ook zou overleg met de teampsychiater of de directie van de organisatie kunnen leiden tot een adequate behandeling van een klacht.

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.

De organisatie 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 de organisatie leidend is, behoudt de organisatie 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 de organisatie. Deze kan ten tijde van langdurige afwezigheid deze bevoegdheid overdragen aan 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, diefstal, 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 de organisatie 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.