



STICHTING
LINQ

RUIMTE VOOR ZORG

Gedragscode

Stichting LinQ wil dat de gedragscode niet alleen voorschrijven aan haar medewerkers, zorgverleners en stagiaires, maar ook transparant maken voor haar cliënten en samenwerkende partijen. Vandaar dat de code ook op de website geplaatst is. Alle zorgverleners en cliënten van Stichting LinQ krijgen een exemplaar van de gedragscode.

Wanneer er situaties ontstaan waarbij er meningsverschillen zijn over de normen en waarden die in deze gedragscode vermeld staan, kunnen deze besproken worden met de direct zorgcoördinator of directeur van Stichting LinQ.

De doelen van deze gedragscode zijn:

1. Het bestrijden en voorkomen van agressie, racisme, leeftijdsdiscriminatie, discriminatie in algemene zin, (seksuele) intimidatie;
2. Het goede imago van onze organisatie bewaken en houden;
3. Het gezien worden als een goede werkgever;
4. Het beschermen van de cliënten, zorgverleners en personeel.

Status

Deze gedragscode is uitgewerkt op basis van een aantal wettelijke bepalingen. 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.

Gedragscode

Stichting LinQ vindt het belangrijk dat haar cliënten hun leven zoveel mogelijk op een door hen gewenste manier vorm kunnen geven. De zorgverleners zullen de cliënten vanuit hun deskundigheid daarbij ondersteunen. Samen wordt zoveel mogelijk gestreefd naar overeenstemming met respect voor de keuzes die daarbij worden gemaakt.

Vraaggerichte en belevingsgerichte zorg heeft de voorkeur van onze zorgverleners. Dit geldt niet alleen voor het contact tussen zorgverleners en cliënten. Het is ook richtinggevend voor het contact tussen zorgverleners onderling en anderen met wie Stichting LinQ een relatie onderhoudt. Deze werkwijze wordt regelmatig besproken tijdens het teamoverleg, komt aan de orde in opleidingen en cursussen en gedurende evaluatie- en voortgangsgesprekken wordt bekeken of het naar behoren wordt uitgevoerd of dat verbetering nodig is.

Anders gesteld, vraaggericht en belevingsgericht werken is typerend voor Stichting LinQ. 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 ontbinding van het samenwerkingsverband of toepassing van de exclusiecriteria en daarbij beëindiging van de zorgovereenkomst (cliënt).

Om misverstanden te voorkomen en om te laten zien dat Stichting LinQ hecht aan bepaalde normen en waarden, volgt 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.

Kleding

Tijdens het werk bij Stichting LinQ zijn er kledingvoorschriften waaraan de zorgverleners moeten voldoen. Je bent het visitekaartje van de Stichting. Tijdens het werk is het niet toegestaan aanstootgevende kleding te dragen. Aanstootgevende piercings en tatoeages dienen te zijn verstopt onder de kleding van zorgverleners wordt verwacht dat zij zich kleden, passend en representatief voor de functie. Dit houdt in dat men schone en niet versleten kleding draagt.

Diefstal

In geval van diefstal van bedrijfseigendommen of eigendommen van cliënten dient er melding te worden gedaan bij het bestuur. 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.

Belangenverstrengeling

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

Overige gedragsregels

Verder gelden voor zorgverleners 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 Stichting LinQ 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 beëindiging van de samenwerking in de zin van artikel 7:678 Burgerlijk Wetboek oplevert. Tevens dient dit, wanneer hier sprake van is, te worden gemeld bij het bestuur. 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 kan het klachtenformulier ingevuld en/of kan deze besproken worden met degene die het betreft.

Ook kan de klacht worden besproken met uw zorgverlener of zorgcoördinator van de medewerker. Deze zal er naar streven de klacht naar tevredenheid op te lossen. Daarnaast is het mogelijk de klacht te bespreken met uw zorgmedewerker. Deze biedt vanuit een onafhankelijke positie zonder last of ruggespraak ondersteuning bij het zoeken naar oplossingen en kan bemiddelen. Vanzelfsprekend is het ook altijd mogelijk de klacht te bespreken met de directeur van Stichting LinQ.

In het geval zorgverleners 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 zorgcoördinator. Verder is het mogelijk een klacht te bespreken met de preventiemedewerker. Deze klacht moet dan wel betrekking hebben op een of meer collega's. De preventiemedewerker biedt dan ondersteuning bij het zoeken naar oplossingen. Ook zou overleg met de directeur van Stichting LinQ tot een adequate behandeling van een klacht kunnen leiden.

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 Zorg coördinator van de medewerker of de directeur van Stichting LinQ. Deze zal er naar streven de klacht naar tevredenheid op te lossen. Daarnaast is het mogelijk de klacht te bespreken met de preventiemedewerker. De preventiemedewerker biedt ondersteuning bij het zoeken naar oplossingen en kan bemiddelen.

Onafhankelijke klachtenfunctionaris

De klager kan zich richten tot de externe klachtenfunctionaris. Deze onafhankelijke klachtenfunctionaris kan informeren over de klachtenregeling en zo nodig bemiddelen tussen de klager en de aangeklaagde. De interne afhandeling is bijvoorbeeld niet afdoende geweest, waardoor op deze wijze een externe partij ingeschakeld kan worden voor advies of bemiddeling.

Contactgegevens externe klachtenfunctionaris:

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.

Stichting LinQ 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 zorgverleners 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 Stichting LinQ leidend is, behoudt Stichting LinQ zich het recht voor onder bepaalde omstandigheden de zorgovereenkomst met de cliënt te beëindigen. Een niet correcte bejegening van zorgverleners kan daarvoor als reden gelden.

Het besluit om maatregelen te treffen wordt uitsluitend en alleen genomen door de voorzitter van Stichting LinQ. Deze kan ten tijde van langdurige afwezigheid deze bevoegdheid overdragen aan haar of zijn plaatsvervanger. De voorzitter 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 Stichting LinQ het van belang hierover duidelijk te zijn met het oog op de veiligheid van cliënten, hun relaties en zorgverleners. Laten we vraaggericht en respectvol met elkaar omgaan. Dan is er heel veel mogelijk.