

Gedragscode

Bij 24 uurs Wijkzorg is de tevredenheid van de cliënt een prioriteit. Het is dan ook belangrijk dat onze medewerkers hun werk kunnen uitvoeren met plezier. Hierbij is het doorslaggevend hoe iedereen in en rondom de organisatie met elkaar omgaat. In deze gedragscode wordt beschreven wat 24 uurs Wijkzorg van alle betrokkenen in dat kader verwacht.

Inleiding

Dit gedragscode is opgesteld om voor alle betrokkenen een plezierige zorgomgeving te creëren. Dit gedragscode is publiekelijk gemaakt op onze website om transparant te kunnen zijn tegenover onze cliënten, medewerkers en ketenpartners. Van alle cliënten, medewerkers en ketenpartners wordt verwacht zich aan deze gedragscode te houden in de relatie met of namens 24 uurs Wijkzorg. Indien er meningsverschillen ontstaan over de normen en waarden, die beschreven zijn in deze gedragscode, kunnen deze altijd besproken worden met de directie, vertrouwensarts van de Arbodienst of bij de klachtenfunctionaris.

Van deze gedragscode worden de volgende doelen gewenst:

- Voorkomen en bestrijden van agressie, discriminatie in algemene zin, leeftijdsdiscriminatie, intimidatie en racisme;
- Positieve imago van 24 uurs Wijkzorg houden en deze bewaken; zie onze missie en visie.
- Beschermen van de werknemer en cliënt;
- Positieve acceptatiebeeld van 24 uurs Wijkzorg, waardoor het gemakkelijker is om nieuw personeel aan te trekken.

De volgende uitgangspunten zijn hierbij van groot belang:

- Respect
- Integriteit
- Inlevingsvermogen
- Initiatief
- Loyaliteit

Status

Op basis van een aantal wettelijke bepalingen is deze gedragscode uitgewerkt. Deze gedragscode ontleent hieraan een wettelijke status. De geformuleerde regels van deze gedragscode zijn gebaseerd op de actuele CAO – VVT, de Arbowet, artikelen uit het Burgerlijk Wetboek en artikelen uit het Wetboek van Strafrecht.

Reikwijdte

De geformuleerde gedragscode is bedoeld voor alle cliënten, medewerkers, stagiaires, leerlingen en ketenpartners. Voor alle partijen is deze gedragscode bewust openlijk en inzichtelijk.

1. Respect en gelijkwaardigheid

24 uurs Wijkzorg vindt het belangrijk dat haar cliënten hun levenswijze zoveel vorm behoudt zoals zij dat wensen. Onze medewerkers zullen vanuit hun deskundigheid de cliënten daarbij ondersteunen.

Onze medewerkers hebben als doel om de cliënten zelfredzaam te maken, door het maximale uit de cliënt te halen in hoeverre dat haalbaar is. Deze onderwerpen worden in alle teamvergaderingen, evaluaties en functioneringsgesprekken besproken en zo nodig geëvalueerd.

2. Belangenverstrengeling

Elke verrichting die confusie van zakelijke- en privébelangen kan veroorzaken, dient vermeden te worden om belangenverstrengeling te voorkomen. Dit houdt in dat, zonder persoonlijk belang, betrouwbaar en professioneel moet worden gehandeld. Indien dit wordt overtreden, dan zal diegene hierop worden aangesproken. Als dit tot weinig of geen effect leidt om diegene te weerhouden om dit regel te overtreden, dan zal de organisatie overgaan tot een officiële waarschuwing of ontslag.

3. Kleding

Alle medewerkers bij 24 uurs Wijkzorg dienen zicht te houden aan de regels die zijn beschreven in de kledingvoorschriften. Het is ten strengste verboden om aanstootgevende en schaarse kleding te dragen. Alle medewerkers dienen zich dan ook passend en representatief te kleden tijdens hun werkzaamheden.

4. Cliënten

Indien een medewerker van 24 uurs Wijkzorg door of bij een cliënt wordt geconfronteerd met seksuele intimidatie, discriminatie, racisme, agressie of dergelijke vormen van intimidatie heeft hij of zij het recht de werkzaamheden per direct te onderbreken zonder dat dit een directe reden voor ontslag oplevert. Incidenten zoals hier beschreven dienen direct door de medewerker te worden gemeld bij de leidinggevende of bij de klachtenfunctionaris. Medewerker heeft dan het recht om bij de betrokken cliënten de aanstaande diensten weigeren, als er een melding is gemaakt van één van de bovenstaande punten.

5. Klachten

Klachten kunnen door cliënten, contactpersonen van cliënten en medewerkers eerst onderling besproken worden om tot een oplossing te komen. Indien dit niet mogelijk is, de klacht is niet opgelost naar tevredenheid, dan kan deze klacht worden voorgelegd aan de directie of klachtenfunctionaris. Vanuit een onafhankelijke positie kan de directie of de klachtenfunctionaris zoeken of bemiddelen naar oplossingen. Indien dit ook niet naar wordt opgelost naar tevredenheid, dan kan een externe klachtenfunctionaris een second opinion geven. Voor nadere informatie zie ook onze klachtenprocedure.

Tot slot

Gelukkig is er nauwelijks ontoelaatbaar gedrag vertoond binnen de organisatie. Het gaat dan ook om uitzonderlijke situaties. 24 uurs Wijkzorg vindt het wel van belang dat dit duidelijkheid is met oog op de veiligheid van cliënten, hun contactpersonen en onze medewerkers.

Indien u ervaart dat 24 uurs Wijkzorg maatregelen verzuimt, dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Voor nadere informatie zie ook onze klachtenprocedure.