

	Protocolen			<i>Pagina 1 van 3</i>
	Betreft:	Gedragcode voor cliënten en medewerkers	Document:	PR-23
	Revisie:	R+ 1.1	Uitgiftedatum:	01-12-2022
			Revisiedatum:	07-12-2023

Eigenaar : Manager

Gedragcode voor cliënten en medewerkers Resultaat Plus

Wij willen dat cliënten aan wie wij zorg verlenen daar tevreden over zijn. Ook vinden we het belangrijk dat onze medewerkers met plezier hun werk doen. In deze gedragcode wordt beschreven wat Resultaat Plus in dit verband van een ieder verwacht.

De gedragcode vormt een aanvulling op de regels zoals opgenomen in de Arbeidsovereenkomst, de Wet Bescherming Persoonsgegevens, Internationale verdragen [Europees Verdrag van de Rechten van de Mens en het Europees Sociaal Handvest], Artikelen uit het Burgerlijk Wetboek, Artikelen uit het Wetboek van Strafrecht, de CAO GGZ en professionele normen en waarden, zoals neergelegd in de beroepscode van beroepsverenigingen.

Deze gedragcode is bedoeld voor alle medewerkers [direct en indirect], stagiaires, cliënten en samenwerkingspartijen. Een exemplaar van deze gedragcode zal aan alle medewerkers [bij de arbeidsovereenkomst], stagiaires en cliënten [bij het zorgplan] worden uitgereikt. Tevens is deze ook op onze site te vinden waardoor deze voor alle partijen inzichtelijk is. Een ieder dient zich aan deze gedragcode te houden in zijn/haar relatie met of namens de organisatie.

De directeur is bewaker van het handhaven van de normen en waarden binnen Resultaat Plus. Hij/zij heeft een voorbeeldfunctie en draagt de verantwoordelijkheid het gedrag bij te sturen waar dat nodig is. Wanneer er situaties ontstaan waarbij er meningsverschillen zijn over de normen en waarden die in deze gedragcode vermeld staan, kunnen deze altijd besproken worden met de directeur.

Doelen van de gedragcode;

- Beschermen van cliënten;
- Beschermen van de werknemer;
- Bestrijden en voorkomen van agressie, racisme, leeftijdsdiscriminatie,
- Discriminatie in algemene zin en [seksuele] intimidatie;
- Het goede imago van Resultaat Plus bewaken en behouden;
- Gezien worden als een goede werkgever, waardoor [toekomstige] werknemers graag bij Resultaat Plus [willen] werken.

Resultaat Plus vindt het belangrijk dat haar cliënten hun leven zoveel mogelijk op een door hen gewenste manier vorm kunnen geven. De medewerkers zullen hen daarbij vanuit hun deskundigheid ondersteunen. Samen wordt zoveel mogelijk gestreefd naar persoonlijk passende zorg met respect voor de keuzes die daarbij gemaakt worden.

	Protocolen			<i>Pagina 2 van 3</i>
	Betreft:	Gedragcode voor cliënten en medewerkers R+	Document: Uitgiftedatum:	PR-23 01-12-2022
	Revisie:	1.1	Revisiedatum:	07-12-2023

Dat geldt niet alleen voor het contact tussen medewerkers en cliënten. Het is ook richtinggevend voor het contact tussen medewerkers onderling en anderen met wie Resultaat Plus een relatie onderhoudt. Onze werkwijze wordt regelmatig besproken tijdens teamoverleg en komt aan de orde in opleidingen en cursussen. Bij evaluatie- en functioneringsgesprekken wordt besproken of de werkwijze naar behoren wordt uitgevoerd of dat verbetering nodig is. Er zijn echter regels en grenzen, ook voor de omgangsvormen. Als iemand zich niet houdt aan deze regels kunnen er maatregelen genomen worden. Dit zou in uitzonderlijke situaties zelfs kunnen leiden tot ontslag [medewerker] of beëindiging van de zorgovereenkomst [cliënt]. Om misverstanden te voorkomen en te laten zien dat Resultaat Plus hecht aan bepaalde normen en waarden, beschrijven we hieronder wat uitdrukkelijk verboden is. Met deze richtlijnen worden de grenzen van toelaatbaarheid aangegeven.

Functioneel gedrag

Functioneel gedrag van de medewerkers t.o.v. de cliënten voldoet aan de volgende criteria:

- Het handelen van de medewerkers is doelgericht, gecontroleerd en gedisciplineerd, op basis van erkende zorg- en dienstverleningsinzichten en afgesproken richtlijnen;
- De medewerker handelt zelfbewust. Hij/zij is zich bewust van zijn/haar gedrag, de eigen gevoelens ten opzichte van de cliënt, eigen motieven voor de zorg- en dienstverlening/begeleiding en de effecten daarvan op de cliënt en op zichzelf;
- Het handelen is systematisch en procesmatig, op basis van vooraf geplande zorg- en dienstverlening-/begeleidingsdoelen;
- De medewerker is transparant in zijn handelen. Wat hij/zij doet is inzichtelijk en controleerbaar voor collega's en leidinggevend. Het vertrouwelijke karakter van de relatie tussen medewerker en cliënt mag een goede zorg niet in de weg staan. Dit betekent dat informatie die relevant is voor het kunnen leveren van goede zorg overdraagbaar is naar collega's. Dit moet voor de cliënt duidelijk zijn.

Diefstal

Het ongeoorloofd wegnemen van goederen van cliënten, werknemer en/of werkgever. In geval van diefstal dient er melding te worden gedaan bij de direct leidinggevende. Er wordt aangifte gedaan en er volgt politieonderzoek. Afhankelijk van het onderzoek zal bepaald worden welke maatregelen worden genomen.

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 dan 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 en het lastig vallen. In dit verband kan ook gedacht worden aan het voortdurend telefoneren of het bovenmatig sturen van sms'jes of e-mails.

Sociale Media

Op sociale media zoals Instagram, Facebook, Twitter e.d., mogen geen aanstootgevende foto's of uitlatingen worden geplaatst, die herleidbaar zijn tot Resultaat Plus.

	Protocolen			Pagina 3 van 3
	Betreft:	Gedragcode voor cliënten en medewerkers R+	Document: Uitgiftedatum:	PR-23 01-12-2022
	Revisie:	1.1	Revisiedatum:	07-12-2023

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 door degene die hiermee geconfronteerd wordt als ongewenst en onplezierig wordt ervaren, is verboden. Wanneer een medewerker van Resultaat Plus 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 van het Burgerlijk Wetboek oplevert. Tevens dient dit, wanneer hier sprake van is, te worden gemeld bij de directie. De medewerker heeft het recht om opnieuw plaatsing bij de betrokken cliënt te weigeren wanneer melding is gemaakt van één van bovenstaande punten.

Belangenverstrengeling

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

Kleding

Tijdens het werk bij Resultaat Plus zijn er kledingvoorschriften waaraan de medewerkers moeten voldoen. Je bent, in welke functie dan ook, het visitekaartje van het bedrijf. Tijdens het werk is het niet toegestaan aanstootgevende kleding te dragen.

Overige gedragsregels

- Het is verboden te roken, tenzij dit uitdrukkelijk wordt toegestaan op aangewezen plaatsen;
- Het is verboden drugs of alcohol te gebruiken of mee te nemen;
- De woning van een cliënt mag niet worden betreden met een slag-, steek- of vuurwapen of alles wat als zodanig kan dienen.

Klachtenbehandeling

Mochten medewerkers, cliënten, hun vertegenwoordiger of familieleden van de cliënt klachten hebben, dan kunnen ze deze bespreken met de persoon die het betreft. Ook kan de klacht worden besproken met de leidinggevende van de medewerker, deze zal streven naar een passende oplossing. Vanzelfsprekend worden klachten behandeld volgens de daarvoor geldende procedures. Nadere afspraken over klachtenbehandeling staan beschreven in het beleid klachten.