

Studium Zeeland gedragscode

Wij, de werknemers en directie van Studium Zeeland willen graag dat mensen aan wie wij zorg en ondersteuning verlenen, daarover teureden zijn. Ook vinden wij het belangrijk we met plezier ons werk doen. De wijze waarop iedereen met elkaar omgaat, is hiervoor doorslaggevend. Daarom hebben wij in deze gedragscode beschreven wat we van elkaar mogen verwachten.

Met elkaar dragen we uit dat we een heldere, open en transparante communicatie voorstaan. Waarbij hoor en wederhoor onderdeel van de wijze van omgang met elkaar is. Hierbij hanteren we een open aanspreekcultuur, waarbij we ervan uit gaan dat feedback geven en ontvangen hoort bij een open, transparante communicatie en een lerende organisatie, die zichzelf intern en extern profileert als een professionele organisatie.

Blijf met elkaar in gesprek

We spannen ons niet alleen in voor een goede dienstverlening aan cliënten, maar ook voor zorg aan elkaar als medewerkers. Daarbij spelen de onderlinge omgangsvormen binnen de organisatie en in de contacten met mensen buiten de organisatie een belangrijke rol. Naast deskundigheid en kwaliteit van het werk gaat het immers ook om communicatie en bejegening. Het moet duidelijk zijn wat we van elkaar als werkers verwachten en welke waarden, normen en regels we hanteren. De gedragscode wil die duidelijkheid verschaffen. Het bevat normen voor onderlinge omgangsvormen. Soms zijn die normen klip en klaar, vaker moet je ze vertalen naar een concrete situatie. Dat is lastig, ook omdat de maatschappelijke werkelijkheid verandert. Wat wij twintig jaar geleden 'normaal' vonden – bijvoorbeeld roken in bijzijn van cliënten – is dat nu niet meer. Daarom is het belangrijk dat wij binnen onze organisatie met elkaar in gesprek blijven over deze gedragscode en de normen die daaraan ten grondslag liggen. In het teamoverleg, maar ook in de individuele gesprekken is het noodzakelijk om ongewenst gedrag te benoemen en te bestrijden en gewenst gedrag te verankeren.

1. REIKWIJDTE

Deze gedragscode is van toepassing op: de medewerkers en directieleden, stagiaires en vrijwilligers bij de zorgaanbieder Studium Zeeland, alsmede cliënten en de wettelijk vertegenwoordigers van deze cliënten.

2. VERANTWOORDELIJKHEID

De directeur en zorg coördinator van Studium Zeeland zullen er op toezien dat deze gedragscode gehanteerd wordt binnen de eigen organisatie en dit document als zodanig bekend is bij iedereen.

3. RESPECT EN GELIJKWAARDIGHEID

3.1 Wij van Studium Zeeland vinden het belangrijk dat onze cliënten hun leven zoveel mogelijk op een door hen gewenste, verantwoorde en veilige manier vorm kunnen geven. De medewerkers

zullen de cliënten vanuit hun deskundigheid daarbij ondersteunen. Samen wordt zoveel mogelijk gestreefd naar overeenstemming met respect voor de keuzes die daarbij worden gemaakt.

Hierbij komen de volgende uitgangspunten naar voren:

a. Zorgvuldigheid, integriteit

- We praten niet zonder toestemming van de client met externen over hen
- We praten niet met cliënten over cliënten
- We willen zorgvuldig omgaan met de privacy van cliënten

b. Respectvol in doen en laten

- Onze houding is gericht op het in de waarde laten van de ander
- We staan naast cliënten en niet boven ze
- We accepteren cliënten en elkaar als persoon, maar dat betekent niet dat we elk gedrag accepteren
- In alles houden we rekening met de problematiek van de client
- We luisteren naar de wensen van onze cliënten

c. Betrouwbaarheid, Loyaliteit

- We zijn wie we beloven te zijn
- Nog belangrijker dan consequent zijn, vinden we congruent zijn
- We gaan zorgvuldig om met clientgegevens
- Gemaakte afspraken komen we na

3.2 Om misverstanden te voorkomen en om te laten zien dat wij binnen Studium Zeeland veel waarde hechten aan bepaalde normen en waarden, volgt hieronder een korte beschrijving van hetgeen uitdrukkelijk verboden is.

a. 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.

b. 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 ook gedacht worden aan het voortdurend telefoneren, of het bovenmatig sturen van appjes, sms-jes of e-mail berichten.

c. 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, is verboden.

d. 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 alcoholische drank of drugs mee te nemen of te gebruiken en te geven aan cliënten;

4. Klachtenbehandeling

4.1 Iedere cliënt is geïnformeerd over de wijze waarop men een klacht kan indienen over de zorgaanbieder. Dit kan o.a. bij Klachtenportaal zorg (inzake jeugdhulp) of bij Klachtencommissie Zeeland te Goes (inzake WMO).

4.2 Als medewerkers een klacht hebben, 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 directie. Ook zou overleg met de directie van de zorgaanbieder tot een adequate behandeling van een klacht kunnen leiden.

5. Procedures

5.1 Binnen Studium Zeeland wordt er preventief beleid gevoerd m.b.t. ongewenst gedrag van werknemers, cliënten en cliënten onderling, aangestuurd door de preventiemedewerker.

5.2 Klachten worden conform de geldende klachtenprocedure behandeld en geregistreerd.

5.3 Wanneer er incidenten/calamiteiten tijdens de zorg plaatsvinden zal Studium Zeeland handelen conform het protocol Veiligheid en bij WMO cliënten volgens de CKZ procedure 05: Melding en registraties van afwijkingen, (bijna) incidenten en calamiteiten.

5.4 Met cliënten en hun relaties kunnen bepaalde gedragsregels worden afgesproken. En hoewel het goed hulpverlenerschap als uitgangspunt voor Studium Zeeland leidend is, behoudt deze zich het recht voor onder bepaalde omstandigheden de zorgovereenkomst met de cliënt te beëindigen. Een niet correcte bejegening van medewerkers door cliënten kan daarvoor als reden gelden.

5.5 Het besluit om maatregelen te treffen bij overtreding van deze gedragscode wordt uitsluitend en alleen genomen door de directie van Studium Zeeland. Maatregelen zullen niet worden genomen wanneer dit niet eerst met betrokkenen is besproken.

6. Slotopmerkingen

6.1 Dit document gaat over gedrag, over normen en waarden en over het treffen van maatregelen. Het gaat gelukkig om uitzonderlijke situaties. Niettemin vindt Studium Zeeland het van belang hierover duidelijk te zijn met het oog op de veiligheid van cliënten, hun relaties en medewerkers. Laten we elkaar vanzelfsprekend blijvend respecteren.