

# Gedragscode cliënten en hulpverleners van Thuiszorg Medina

## Inleiding

Thuiszorg Medina is een gespecialiseerde thuiszorginstelling die gebaseerd is op de islamitische normen en waarden. De soorten hulp die Thuiszorg Medina biedt zijn uiteenlopend: van maatschappelijke ondersteuning tot zorgverlening.

Wij willen dat de cliënten aan wie wij thuiszorg verlenen daar tevreden over zijn. Ook vinden we het belangrijk dat onze hulpverleners met plezier hun werk kunnen verrichten. In deze gedragscode wordt beschreven wat Thuiszorg Medina in dit verband van een ieder verwacht. De gedragscode vormt een aanvulling op de regels zoals opgenomen in de Arbeidsovereenkomst, de wet Algemene verordening gegevensbescherming, 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 VVT en professionele normen en waarden, zoals neergelegd in de beroepscodes van beroepsverenigingen.

## Reikwijdte gedragscode

Deze gedragscode is bedoeld voor alle hulpverleners, stagiaires, cliënten en samenwerkingspartijen. Een exemplaar van deze gedragscode zal aan alle hulpverleners [bij de arbeidsovereenkomst], stagiaires en cliënten [in het zorgdossier] worden uitgereikt. Een ieder dient zich aan deze gedragscode te houden in zijn/haar relatie met of namens de organisatie. De kwaliteitsfunctionaris is bewaker van het handhaven van de normen en waarden binnen Thuiszorg Medina. 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 gedragscode vermeld staan, kunnen deze altijd besproken worden met de direct leidinggevende.

## Doelen van de gedragscode

Beschermen van de cliënten. Beschermen van de hulpverleners. Bestrijden en voorkomen van agressie, racisme, alle vormen van discriminatie in algemene zin en [seksuele] intimidatie; Het goede imago van Thuiszorg Medina bewaken en behouden; Gezien worden als een goede werkgever, waardoor [toekomstige] werknemers graag bij Thuiszorg Medina [willen] werken. Thuiszorg Medina vindt het belangrijk dat haar cliënten hun leven zoveel mogelijk op een

Bestandsnaam: Gedragscode Thuiszorg Medina

Herziening: 01-01-2022

Datum: 01-01-2019

Versie: 1.0

Documenteigenaar: Afdeling kwaliteit

door hen gewenste manier vorm kunnen geven. De hulpverleners 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. 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 is veel mogelijk om onze sleutelwoorden kracht bij te zetten, ook in de wijze waarop er met elkaar wordt om gegaan. 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 of beëindiging van de zorg. Om misverstanden te voorkomen en te laten zien dat Thuiszorg Medina 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 hulpverleners t.o.v. de cliënten voldoet aan de volgende criteria:

- Het handelen van de hulpverleners is doelgericht, gecontroleerd en gedisciplineerd, op basis van erkende zorg- en dienstverleningsinzichten en afgesproken richtlijnen.
- De hulpverlener handelt zelfbewust. Hij/zij is zich bewust van zijn/haar gedrag, de eigen gevoelens ten opzichte van de client, eigen motieven voor de zorg- en dienstverlening/begeleiding en de effecten daarvan op de client en op zichzelf.
- Het handelen is systematisch en procesmatig, op basis van vooraf geplande zorg- en dienstverlening-/begeleidingsdoelen.
- De hulpverlener is transparant in zijn handelen. Wat hij/zij doet is inzichtelijk en controleerbaar voor collega's en leidinggevenden. Het vertrouwelijke karakter van de relatie tussen hulpverlener en client 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 client duidelijk en zichtbaar zijn.

### **Diefstal**

Het ongeoorloofd wegnemen van goederen van cliënten, hulpverleners en/of werkgever. In geval van diefstal dient er melding te worden gedaan bij de directie. Er wordt aangifte gedaan en er volgt dan een 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.

### **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 hulpverlener van Thuiszorg Medina bij of door een client wordt geconfronteerd met seksuele intimidatie, discriminatie, racisme agressie of een andere vorm van intimidatie heeft hij/zij het recht de werkzaamheden bij deze client 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 hulpverlener heeft het recht om opnieuw plaatsing bij de betrokken client te weigeren wanneer melding is gemaakt van één van bovenstaande punten.

### **Sociale Media**

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

### **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 Thuiszorg Medina zijn er kledingvoorschriften waaraan de hulpverleners 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. Piercing[s] en tatoeages zijn verboden.

### **Overige gedragsregels**

Het is verboden te roken. Het is verboden drugs of alcohol te gebruiken of mee te nemen. De woning van een client mag niet worden betreden met een slag-, steek- of vuurwapen of alles wat als zodanig kan dienen.

### **Klachtenbehandeling**

Mochten hulpverleners, cliënten, hun (wettelijke) vertegenwoordiger, mantelzorger of familieleden van de client klachten hebben, dan kunnen ze deze bespreken met de persoon die het betreft. Ook kan de klacht worden besproken met de leidinggevende van de hulpverlener, deze zal streven naar een passende oplossing. Vanzelfsprekend worden klachten behandeld volgens de daarvoor geldende procedures. Nadere afspraken over klachtenbehandeling staan beschreven in het klachtenbeleid van Thuiszorg Medina.