

GEDRAGSCODE Nobel Zorg

1. INLEIDING

Nobel Zorg wil, dat de cliënten aan wie zij zorg verleent, daarover tevreden zijn. Ook vindt zij het belangrijk dat de medewerkers met plezier hun werk doen. De wijze waarop iedereen met elkaar omgaat, is hiervoor doorslaggevend. In deze notitie wordt beschreven wat Nobel Zorg in dat verband van een ieder verwacht.

Deze gedragscode is bedoeld voor alle medewerkers, stagiaires, cliënten en samenwerkingspartijen. Nobel Zorg wil dat deze gedragscode meer is dan een papieren document. Daarom staat deze gedragscode ook op onze website, zodat deze bekend is bij onze cliënten en samenwerkingspartners. Daarnaast zal aan alle (nieuwe) medewerkers van Nobel Zorg een (verkort) exemplaar van de gedragscode worden uitgereikt. Alle medewerkers, cliënten en samenwerkingspartners dienen zich aan deze gedragscode te houden in hun relatie met of namens de organisatie.

De uitgangspunten van deze gedragscode zijn integriteit, respect en loyaliteit. Hierbij geldt dat medewerkers zich in de omgang met elkaar, naar cliënten en naar partners toe gedragen zoals men van professionals mag verwachten.

De doelen van deze gedragscode zijn:

- Het beschermen van de werknemer.
- Het professioneel handelen van onze medewerkers verwoorden, zodat deze als leidraad dient voor het professioneel functioneren.
- Het bestrijden en voorkomen van agressie, racisme, leeftijdsdiscriminatie, discriminatie in algemene zin en (seksuele) intimidatie.
- Het goede imago van onze organisatie bewaken en behouden.

Van onze medewerkers wordt gevraagd te werken met onze missie en visie hoog in het vaandel. Daarbij willen we zoveel mogelijk tegemoet komen aan de waarden, normen en gewoonten van de cliënt. 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 ontslag (medewerker) of beëindiging van de zorgovereenkomst (cliënt).

Om misverstanden te voorkomen en om te laten zien dat Nobel Zorg hecht aan bepaalde normen en waarden, worden in deze gedragscode regels en richtlijnen beschreven. Met deze regels en richtlijnen worden de grenzen van toelaatbaar gedrag aangegeven.

Status

Deze gedragscode is uitgewerkt op basis van de cao-VVT en een aantal wettelijke bepalingen. De code ontleent hieraan een wettelijke status.

Proceseigenaar: manager Kwaliteit en Zorgbeleid					
Code document ORG 006	Naam document Gedragscode Nobel Zorg	Versiedatum 03-08-2021	Evaluatie 03-08-2023	Versie 001	Pagina 1 van 4
Kwaliteitsmanagementsysteem Nobel Zorg ©					

2. REGELS EN ONGANGSVORMEN

Discriminatie

Elke vorm van discriminatie op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, huidskleur, lichamelijke of geestelijke beperking, nationaliteit, geslacht, seksuele voorkeur, leeftijd of op welke grond ook, is niet toegestaan.

Agressie en Intimidatie

Schelden, discriminerende taal uiten of met grote stemverheffing spreken, is niet toegestaan. 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.

Belangenverstrengeling

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

Het geven of aannemen van geschenken, giften of uitnodigingen, of het leveren van gratis diensten, dient vermeden te worden omdat dit een ongepaste invloed zou kunnen hebben op de interpretatie van de ontvanger.

Diefstal

In geval van diefstal van bedrijfseigendommen of eigendommen van cliënten dient er melding te worden gedaan bij de direct leidinggevende.

Er kan aangifte gedaan worden bij de politie. Intern zal de melding worden onderzocht.

Tijdens het onderzoek kan de medewerker op non-actief gezet worden.

Afhankelijk van de uitkomst van het onderzoek zal bepaald worden welke maatregelen worden genomen.

Kleding

Tijdens het werk bij Nobel Zorg zijn er kledingvoorschriften waaraan de medewerkers moeten voldoen. Als medewerker ben je het visitekaartje van het bedrijf. Tijdens het werk is het niet toegestaan aanstootgevende kleding te dragen. (Aanstootgevende) piercings en tatoeages dienen waar mogelijk te zijn verborgen onder de kleding, tenzij hierdoor de hygiënerichtlijnen niet in acht genomen kunnen worden.

Van medewerkers wordt verwacht dat zij zich kleden, passend en representatief voor de functie.

Dit houdt in dat men schone en niet versleten kleding draagt.

Overige gedragsregels

Verder gelden voor medewerkers als zij bij cliënten werkzaam zijn de volgende gedragsregels:

- Roken bij een cliënt in huis is niet toegestaan.
- Het is verboden alcohol en/of drugs mee te nemen of te gebruiken tijdens en/of voorafgaand aan het werk.

Proceseigenaar: manager Kwaliteit en Zorgbeleid					
Code document ORG 006	Naam document Gedragscode Nobel Zorg	Versiedatum 03-08-2021	Evaluatie 03-08-2023	Versie 001	Pagina 2 van 4
Kwaliteitsmanagementsysteem Nobel Zorg ©					

- Het is niet toegestaan handelingen te verrichten die tot doel hebben de overheden, fiscale autoriteiten of derden te misleiden.
- Met een slag-, steek- of vuurwapen of alles wat als zodanig kan dienen, mag de woning van een cliënt niet worden betreden.
- Het is niet toegestaan via sociale media, zoals Facebook, uitingen over werkgever, collega's of cliënten naar buiten te brengen. Onder werktijd is het gebruik van sociale media en het verzenden of downloaden van gegevens voor privédoeleinden niet toegestaan
- Bedrijfseigendommen dienen uitsluitend te worden gebruikt voor zakelijke doeleinden en men dient zorgvuldig met deze bedrijfseigendommen om te gaan.

3. PROTOCOL AGRESSIE EN GEWELD

Wanneer een medewerker van Nobel Zorg 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 Burgerlijk Wetboek oplevert. Tevens dient dit, wanneer hier sprake van is, te worden gemeld bij de directe leidinggevende. De medewerker heeft het recht om opnieuw plaatsing bij de betrokken cliënten te weigeren, wanneer melding is gemaakt van één van bovenstaande punten. Dit staat beschreven in het protocol Agressie en geweld.

Als het noodzakelijk is voor de betreffende cliënt een uitzondering te maken op de algemene regel dat agressie en onveiligheid niet worden getolereerd dan moet er in het zorgplan worden beschreven in welke mate het uiten van agressie "erbij" kan horen. Dit moet bekend zijn bij alle medewerkers die normaliter met de betreffende cliënt te maken hebben. Cliënten en, indien handelingsonbekwaam, hun vertegenwoordigers worden in de aanmeldings fase of zo spoedig mogelijk daarna, geïnformeerd over de gedragscode.

Het besluit om maatregelen te treffen wordt uitsluitend en alleen genomen door de directeur. Deze kan ten tijde van langdurige afwezigheid deze bevoegdheid overdragen aan haar of zijn plaatsvervanger. De directeur zal echter niet eerder beslissen dan dat deze met betrokkenen of een vertegenwoordiging daarvan uitvoering heeft gesproken.

Van fysiek geweld, ernstige bedreigingen, vernielingen en/of agressie wordt altijd aangifte gedaan bij de politie.

De organisatie heeft in voorkomende gevallen een vertrouwenspersoon binnen de organisatie en een externe vertrouwenspersoon. Hoe de medewerker hiermee in contact kan komen staat beschreven in het personeelsreglement.

Omgekeerd kunnen cliënten mochten zij zich onheus bejegend voelen een klacht indienen. Dit kan in eerste instantie bij de leidinggevende van de betreffende medewerker, of wanneer de cliënt dit niet kan of wil bij de klachtenfunctionaris van de organisatie. Ook is het mogelijk in voorkomende gevallen een klacht in te dienen bij de externe klachtencommissie. Dit staat beschreven in het infobulletin voor in de zorgmap.

Proceseigenaar: manager Kwaliteit en Zorgbeleid					
Code document ORG 006	Naam document Gedragscode Nobel Zorg	Versiedatum 03-08-2021	Evaluatie 03-08-2023	Versie 001	Pagina 3 van 4
Kwaliteitsmanagementsysteem Nobel Zorg ©					

4. WET OP DE PRIVACY EN MELDPLICHT DATALEKKEN

In de 'Wet Bescherming Persoonsgegevens' (WBP) wordt beschreven aan welke voorwaarden wij als organisatie moeten voldoen om de privacy van onze cliënten te waarborgen. Wij verwachten van onze medewerkers dat zij zich hieraan conformeren. Concreet houdt dit bijvoorbeeld in dat wij geen kopie meer van een ID bewijs mogen maken van cliënten en niet zonder toestemming van de cliënt zijn of haar gegevens aan derden mogen doorgeven. Daarnaast mogen wij ook alleen medewerkers die zoals dat heet een 'behandelrelatie' met de cliënt hebben inzage geven in de gegevens van deze cliënt. Hiervoor zijn bijvoorbeeld autorisaties ingesteld in ons planningssysteem. Van de medewerkers wordt verwacht dat zij discreet met privacygevoelige informatie omgaan. Dus geen papieren versies van cliëntnotulen of routes laten slingeren. Niet onbeheerd je PC aan laten staan terwijl je bent ingelogd op gegevens van cliënten. Om deze reden krijg je ook regelmatig een sms code om te kunnen inloggen in het cliëntregistratiesysteem.

Wanneer evengoed en onverhoopt toch vertrouwelijke gegevens zoek raken (bijv. diefstal uit je auto of een computer die gehackt wordt en waarbij cliëntgegevens verdwijnen, een USB stick die je verliest met daarop persoonlijke gegevens) treedt de meldplicht datalekken in werking. Een dergelijk voorval dient terstond aan je leidinggevende gemeld te worden. Deze weet dan wie hierover ingelicht moet worden.

Mocht, na onderzoek blijken dat er inderdaad sprake is van een datalek, dan moeten zowel het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) als de betreffende cliënt(en) hierover ingelicht worden. Er rusten vanuit de overheid zeer forse sancties wanneer dergelijke 'lekken' niet gemeld worden en op een andere wijze toch aan het licht komen. Bijvoorbeeld dat iemand aangifte doet omdat hij een adressenlijst bij de supermarkt heeft gevonden.

5. TOEZICHT OP NALEVING

Nobel Zorg kent in haar kwaliteitsmanagementsysteem een procedure (kwaliteitsregistraties) van het meten van incidenten, klachten en tevredenheid, dit van zo wel cliënten als medewerkers. Hierin worden volgens de Plan, Do, Check, Act cyclus werkwijzen opgesteld, gemeten of hieraan wordt voldaan, geëvalueerd of de werkwijzen voldoen en zo nodig worden deze werkwijzen bijgesteld. Wanneer inhoudelijk uit analyses blijkt dat er verbeteringen nodig zijn worden hier volgens deze procedure preventieve of corrigerende maatregelen opgesteld waarbij een verificatiedatum wordt vastgelegd om te controleren of de ingezette maatregel tot het gewenste resultaat heeft geleid. Mocht dit niet zo zijn start de cyclus weer van voren af aan.

6. TOT SLOT

Dit document gaat over gedrag, over normen en waarden en over maatregelen die genomen kunnen en/of moeten worden. Gelukkig is er zelden sprake van ontoelaatbaar gedrag. Het gaat om uitzonderlijke situaties. Niettemin vindt Nobel Zorg het van belang hierover duidelijk te zijn met het oog op de veiligheid van cliënten, hun relaties en medewerkers. Laten we vraaggericht en respectvol met elkaar omgaan. Dan is er heel veel mogelijk.

Proceseigenaar: manager Kwaliteit en Zorgbeleid					
Code document ORG 006	Naam document Gedragscode Nobel Zorg	Versiedatum 03-08-2021	Evaluatie 03-08-2023	Versie 002	Pagina 4 van 4
Kwaliteitsmanagementsysteem Nobel Zorg ©					