

Gedragcode



Lelie zorggroep

1 Inhoudsopgave

2	Inleiding	3
3	Doelstelling.....	3
4	Gewenst gedrag	3
5	Ongewenst gedrag	4
6	Hoe gaan we om met klachten?	5
7	Gegevens medewerkers.....	6
8	Toezicht op naleving	6
9	Evaluatie	7

2 Inleiding

Onze medewerkers verlenen zorg vanuit hun hart: overeenkomstig hun levensovertuiging, hun persoonlijke normen en waarden én de christelijke zorgvisie van Lelie zorggroep. Dit is de kern, daarom zijn we samen Lelie zorggroep.

Als Lelie zorggroep geven we elkaar alle ruimte om onszelf te zijn. Om dit streven waar te maken zijn onderstaande kerndaden vast gesteld. Deze kerndaden vormen het uitgangspunt voor ons denken en handelen en komen tot uitdrukking in de manier waarop er wordt omgegaan met elkaar en met cliënten, zoals beschreven in deze gedragscode.



De gedragscode is gebaseerd op bovengenoemde kerndaden en beschrijft de visie van Lelie zorggroep op het werkgedrag van medewerkers in relatie tot elkaar en tegenover cliënten. De code is eveneens van toepassing op alle andere personen die voor Lelie zorggroep diensten verrichten of taken vervullen.

3 Doelstelling

Het doel van deze gedragscode is de medewerkers van Lelie zorggroep te ondersteunen bij het kennen en toepassen van de verschillende regels en integriteitnormen binnen Lelie zorggroep. De code is een naslagwerk en vormt een kapstok voor diverse andere richtlijnen.

4 Gewenst gedrag

Binnen Lelie zorggroep behandelen we elkaar met waardering en respect. Onze uitgangspunten van gewenst gedrag zijn:

- De relatie met collega's, cliënten en familieleden van cliënten is gebaseerd op wederzijds respect.
- Er is respect voor iedereen.

- Er is sprake van een veilige zorgrelatie. Dat wil zeggen dat grensoverschrijdend gedrag en mishandeling door professionals en vrijwilligers naar een cliënt wordt voorkomen.
- We behandelen anderen zoals we zelf behandeld willen worden en geven daarin het goede voorbeeld.
- We spreken elkaar aan op ongewenst of ongepast gedrag.

4.1 Kleding

Hoe medewerkers zich kleden is bepalend voor de uitstraling van de organisatie naar cliënten, bezoekers en externe contacten. Lelie zorggroep vindt het belangrijk dat de kleding die wordt gedragen representatief is en past bij de christelijke cultuur en traditie. Het werken vanuit de christelijke levensovertuiging staat voor Lelie zorggroep centraal en om die reden hanteert Lelie zorggroep ook expliciete kledingvoorschriften. De bepalingen staan in het *Kledingreglement Lelie zorggroep*.

4.2 Gebruik van ICT-middelen

Lelie zorggroep stelt medewerkers ICT-producten ter beschikking voor zakelijk gebruik, zoals computers, telefoons en tablets met faciliteiten als e-mail en internet. Het gebruik van internet en e-mail via deze middelen mag nooit onethisch of strafbaar zijn, bijvoorbeeld door het versturen van dreigende, seksueel intimiderende of racistische e-mailberichten. Zie ook de *e-gedragcode* en de *richtlijn gebruik e-mail* van Lelie zorggroep.

5 Ongewenst gedrag

Lelie zorggroep accepteert geen ongewenst gedrag. Wat zien we als ongewenst gedrag?

5.1 Seksuele intimidatie

Dit is verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele bedoeling. Voorbeelden van seksuele intimidatie zijn: staren, lonken, gluren en overbodig 'lichamelijk contact' maken. Zoals per ongeluk je aanraken of een arm om je heen slaan.

5.2 Discriminatie

Dit is aan de orde als je een medewerker op een andere manier behandelt dan je iemand anders zou behandelen in een vergelijkbare situatie. Dit doe je bijvoorbeeld op basis van: uiterlijk, seksuele geaardheid, godsdienst, politieke gezindheid, afkomst, levensovertuiging, leeftijd, geslacht of een handicap.

5.3 Pesten

Dit zijn alle vormen van intimiderend gedrag van 1 of meerdere medewerkers gericht op een medewerker of een groep medewerkers en duurt langere tijd.

5.4 Agressie en geweld

Dit is het geval als je iemand anders (zowel medewerker als cliënt) psychisch of fysiek lastigvalt, bedreigt of aanvalt op de werkplek. Dit kan ook per e-mail aan de orde zijn. Hieronder vallen ook bedreigingen, intimidatie en pesten.

5.5 Grensoverschrijdend gedrag en mishandeling naar cliënt

Er is sprake van een veilige zorgrelatie. Dat wil zeggen dat grensoverschrijdend gedrag en mishandeling door professionals en vrijwilligers naar een cliënt wordt voorkomen. Mocht grensoverschrijdend gedrag toch voorkomen dan wordt er op de juiste manier mee omgegaan (zie ook leidraad veilige zorgrelatie).

5.6 Verslavende en verdovende middelen

Medewerkers gebruiken tijdens het werk geen verslavende en verdovende middelen, zoals alcohol, wiet, amfetaminen of verdovende medicijnen, tenzij dit uitdrukkelijk gebeurt op doktersvoorschrift. Ook het gebruik van verslavende of verdovende middelen buiten het werk mogen geen invloed hebben op de uitoefening van de functie.

Als een medewerker medicijnen gebruikt die het reactievermogen beïnvloeden, mag er geen werk uitgeoefend worden waarbij dat gevolgen kan hebben voor zijn eigen veiligheid of de veiligheid van anderen. In dat geval wordt er afstemming gezocht met de bedrijfsarts.

5.7 Fraude en diefstal

Fraude is een vorm van bedrog met als doel iemand anders te bevoor- en/of te benadelen. In geval van diefstal of fraude zal Lelie zorggroep de volgende acties ondernemen:

- In geval van diefstal van bedrijfseigendommen of eigendommen van cliënten wordt er melding gedaan bij de direct leidinggevende;
- Er wordt zo nodig door Lelie zorggroep of (vertegenwoordiger van) cliënt aangifte gedaan;
- Afhankelijk van de uitkomst zal bepaald worden of/welke maatregelen worden genomen.

Zie ook de *Richtlijn- handelen bij vermissing, diefstal of schade* van Lelie zorggroep.

5.8 Roken

Lelie zorggroep heeft een ontmoedigingsbeleid aangaande roken, mede in verband met de doelstellingen van de gezondheidszorg. In de gebouwen geldt een rookverbod en mag alleen gerookt worden waar dit uitdrukkelijk is toegestaan. De bepalingen omtrent het roken zijn uitgewerkt in het *Rookbeleid* van Lelie zorggroep.

6 Hoe gaan we om met klachten?

6.1 Klacht over ongewenst gedrag

Heb je te maken met ongewenst gedrag? Denk aan (seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie en geweld of pesten? Bekijk eerst of je het probleem onderling bespreekbaar kunt maken en misschien zelfs kunt oplossen, lukt dat niet ga dan daarover in gesprek met je manager of met de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon is er speciaal voor jou om je te helpen. Dit staat ook uitgebreid beschreven in de *Werkinstructie – ongewenst gedrag – preventie, maatregelen, melden* en het *Beleid Sociale Veiligheid* van Lelie zorggroep.

6.2 Klacht vanuit de cliënt

Als zorggroep zijn wij blij met elk signaal dat wij vanuit onze cliënten krijgen. Blij omdat de moeite wordt genomen het signaal naar ons kenbaar te maken. Deze signalen gebruiken wij om onze dienstverlening te verbeteren. Hoe eerder je onvrede bij de cliënt signaleert en er iets mee doet, hoe beter. Dit leidt immers sneller tot het vinden van oplossingen. Wacht daarom niet tot de cliënt een klacht gaat melden, maar neem wanneer je niet goed weet wat je kunt doen contact op met de

klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris kan als onafhankelijke partij binnen Lelie zorggroep adviseren over de mogelijkheden en zo zorgen voor de juiste oplossing voor alle partijen. Zie ook het *processchema klachten* voor de juiste route bij een klacht en het *klachtenreglement*.

7 Gegevens medewerkers

7.1 Privacy van medewerkers

Lelie zorggroep verwerkt persoonsgegevens van haar medewerkers. We vinden het belangrijk dat hiermee zorgvuldig en vertrouwelijk wordt omgegaan. Uiteraard respecteren wij zoveel mogelijk de persoonlijke levenssfeer van onze medewerkers. Gegevens van medewerkers worden onder meer geregistreerd, gewijzigd of bewaard. Dit gaat altijd in overeenstemming met de bepalingen uit de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en mag alleen als hiervoor een geldige rechtvaardigingsgrondslag bestaat. Dit staat ook uitgebreid beschreven in het *privacyreglement* van Lelie zorggroep.

7.2 Screening van nieuwe medewerkers

Lelie zorggroep vindt een veilige en integere omgeving voor onze cliënten van groot belang. Daarom dient elke nieuwe medewerker, vrijwilliger, stagiair en vakantiekracht een VOG aan te vragen. Tevens maakt een integriteitscontrole via het Waarschuwingsregister Zorg & Welzijn onderdeel uit van de sollicitatieprocedure. Vooraf informeren wij sollicitanten en medewerkers en houden ons daarbij aan de privacywetgeving.

8 Toezicht op naleving

Indien er sprake is van een overtreding van één van de regels uit deze gedragscode (afhankelijk van de situatie) of bij een wettelijke overtreding dient dit gemeld te worden bij:

- Direct leidinggevende;
- HRM;
- Eventueel de vertrouwenspersoon.

Alle informatie die wordt besproken, wordt vertrouwelijk behandeld. Indien een medewerker het vermoeden heeft van het niet naleven van de gedragscode, dan wordt de medewerker aangespoord dit te melden.

Indien je denkt dat er sprake is van een serieuze misstand binnen Lelie zorggroep, die je niet zelf of onderling kunt oplossen en niet met je leidinggevende kunt bespreken, dan heb je de mogelijkheid om de vermoede misstand extern te melden, zie de *klokkenluidersregeling* van Lelie zorggroep. Als klokkenluider trek je aan de bel vanwege misstanden die de hele afdeling, organisatie, of zelfs de samenleving schaden, en daarom buiten jouw eigen invloed liggen.

Wij verwachten dat iedereen die voor Lelie zorggroep werkt zich goed aan deze afspraken houdt. De gedragscode is onderdeel van de arbeidsovereenkomst. Indien medewerkers de gedragscode niet naleven, kan dit ernstige gevolgen hebben en reden zijn tot ontslag (in verhouding naar de overtreding die is gemaakt). De *regeling afspraak = afspraak* geeft handvatten over hoe om te gaan met het niet nakomen van de gedragscode.

9 Evaluatie

Het is belangrijk dat in de praktijk zoveel mogelijk vanuit deze gedragscode wordt gewerkt. Daarnaast is het van belang dat in alle openheid wordt gesproken, wanneer er vragen zijn over de manier waarop hieraan inhoud moet worden gegeven. Zo wordt het handelen van een ieder zichtbaar en vatbaar voor feedback.

Deze gedragscode is een levend document, waarbij door openheid en overleg de kans wordt geboden onze normen en waarden waar nodig verder te verduidelijken of aan te vullen.

De gedragscode wordt minstens 1 keer per 2 jaar geëvalueerd in het managementteam en de ondernemingsraad.