

RAAD VAN BESTUUR

De gedragscode van Emergis en Rgc Zeeuws-Vlaanderen

Versie Definitief

CENTRALE VOORZIENING

Postbus 253
4460 AR Goes

BEZOEKADRES

Oostmolenweg 101
Goes

TELEFOON

0113 26 72 00

TELEFAX

0113 21 66 26

E-MAIL EN INTERNET

rvb@emergis.nl
www.emergis.nl

DATUM 14 december 2009
OPSTELLER Karin Lund



Een goede
geestelijke gezondheid
voor alle mensen
in Zeeland
vormt de inzet
van ons vakmanschap.
Deskundig,
betrokken
en dichtbij.

Inhoud

Waarom een gedragscode?	3
Wat is een gedragscode?	3
De gedragscode staat niet op zichzelf	4
DE GEDRAGSCODE	5
1 Gelijkwaardig maar met verschillende achtergronden: omgaan met cliënten	6
1.1 Persoonlijke (privé)relaties	6
1.2 Informatie	7
2 Gelijkwaardig maar verschillend van elkaar: omgaan met collega's	8
2.1 Aandacht en respect voor jezelf	8
2.2 Aandacht en respect voor collega's	8
2.3 Kleding en persoonlijke verzorging	9
2.4 Rol leidinggevende	9
3 Onze omgang met de organisatie	9
3.1 Orde en netheid	10
3.2 Middelen van de organisatie	10
3.3 Attenties van cliënten en externe relaties	10
4 Externe gedragscodes en wettelijke regelingen	10
5 Aanspreken en melden (inclusief klokkenluidersregeling)	11
5.1 Aangifte van strafbare feiten	11
Facilitering, borging en consequenties	12
Bronnen	13

Waarom een gedragscode?

Emergis en Rgc Zeeuws-Vlaanderen hebben, zoals in de brief aan de medewerkers van 24 juli 2009 staat verwoord, besloten een formele gedragscode in te voeren en wel per 1 januari 2010. Deze code beschrijft expliciet hoe het gedrag van de medewerkers dient te zijn ten opzichte van de cliënten, patiënten en hun naastbetrokkenen, ten opzichte van elkaar en ten opzichte van de organisatie.

We praten over ruim 1.500 medewerkers en over de duizenden cliënten, die jaarlijks door ons worden behandeld, contacten met familie, andere betrokkenen en externe relaties, zoals verwijzers, collega-instellingen, onderwijsinstellingen, gemeenten, et cetera. Ieder van hen heeft eigen waarden en normen op basis waarvan hij of zij handelt. Meestal gaat dit goed, maar soms zijn de waarden en normen van de betrokken personen niet met elkaar in overeenstemming en ontstaan er misverstanden en problemen.

Wie werkzaam is in de zorg, krijgt dagelijks te maken met vele situaties waarin hij of zij een keuze moet maken. Sommige keuzes zijn gemakkelijker dan andere. Deze gedragscode biedt daartoe een leidraad. De gedragscode is vooral bedoeld om gezamenlijk een proces op gang te brengen van bewustwording en dialoog, maar ook om duidelijkheid te scheppen over wat wel en niet mag, met regels en consequenties. Transparantie en openheid staan daarbij voorop. Elke situatie is immers verschillend vanwege belangen die een rol spelen, verschillen in positie van personen en de specifieke waarden van de betrokken medewerkers en cliënten.

Wat is een gedragscode?

Integriteit speelt een cruciale rol in de gedragscode. Integriteit is niet alleen een eigenschap van personen, maar ook van organisaties. Een integer mens heeft besef van waarden en normen, respect en oog voor de belangen van anderen, en geeft dit alles niet zomaar op als dat toevallig goed uitkomt. Een integere organisatie hanteert eveneens waarden en normen en gaat zorgvuldig om met iedereen die voor haar van belang is, zoals medewerkers, cliënten, patiënten, familie, verwijzers, samenwerkingspartners, et cetera.

Een gedragscode is een hulpmiddel voor de bevordering van de integriteit en een gezamenlijke afspraak voor het gedrag, de houding, en het handelen. De code is bedoeld voor alle medewerkers, vrijwilligers, stagiair(e)s en ingehuurde krachten. De gedragscode van Emergis en Rgc is gebaseerd op het geheel van waarden, normen en regels, dat aansluit bij de missie en de kernwaarden van onze organisaties; *een goede geestelijke gezondheid voor alle mensen in Zeeland vormt de inzet van ons vakmanschap. Deskundig, betrokken en dichtbij*. In het verlengde van deze gedragscode wordt in de loop van 2010 een gedragscode voor de cliënten, patiënten, familie en verwanten, en samenwerkingspartners ontwikkeld, waarin wij aangeven welk gedrag van hen wordt verwacht.

Onze kernwaarden zijn:

- ons vakmanschap
- de cliënt staat centraal;
- deskundigheid en betrokkenheid;
- oog hebben voor de omgeving;
- midden in de samenleving staan;
- zorgvuldig omgaan met middelen.

Van iedere medewerker, ongeacht de werkzaamheden die hij/zij verricht, wordt verwacht dat hij/zij op een zorgvuldige wijze en vanuit de eigen professionele deskundigheid werkt met inachtneming van deze kernwaarden.

De gedragscode staat niet op zichzelf

De gedragscode sluit aan bij onze visie en het professioneel statuut. Iedere medewerker dient zich natuurlijk tevens te houden aan de geldende wet- en regelgeving en aan de richtlijnen en procedures die gelden, inclusief de CAO GGZ en de CAO Welzijn en Maatschappelijke dienstverlening. Daarnaast hebben veel beroepsgroepen een eigen beroepscode, waarin de grenzen in het gedrag van hulpverlener tegenover hulpvrager staan vermeld. De leden van deze groepen worden dan ook geacht kennis te hebben genomen van hun code en ernaar te handelen. Zij kunnen dus behalve op deze gedragscode worden aangesproken op hun eigen beroepscode en deze is daarmee impliciet onderdeel van de gedragscode. In de toekomst wordt instemming aangevraagd bij de ondernemingsraden. Dan krijgt de gedragscode ook een arbeidsrechtelijke status. De medewerkers van het Rgc zijn naast deze gedragscode tevens gebonden aan de Zorgvisie *Belevingsgericht werken* van ZorgSaam Zeeuws-Vlaanderen.

DE GEDRAGSCODE

1 Gelijkwaardig maar met verschillende achtergronden: omgaan met cliënten

Bij Emergis/Rgc werken allerlei mensen, hulpverleners, medewerkers van ondersteunende diensten, et cetera, die zich verschillend verhouden tot de cliënten. Hulpverleners hebben een directe zorgrelatie met patiënten, de overige medewerkers een indirecte. Voor allen geldt dat een respectvolle omgang met en goede zorg voor cliënten het uitgangspunt is. Dit betekent dat de regels uit de gedragscode voor iedereen zijn bedoeld, maar dat deze afhankelijk van de context en de aard van de relatie anders worden ingevuld. Hoe dichter je als medewerker bij de patiënt staat, hoe nauwer het let.

1.1 Persoonlijke (privé)relaties

De relatie tussen hulpverlener en patiënt vormt de basis van goede en passende zorg aan de patiënt. In deze relatie heeft de patiënt een bijzondere positie, waarin hij/zij zich veilig moet weten. Daarnaast moet de patiënt erop kunnen vertrouwen dat het professionele zorg- en behandelaanbod dat hij of zij ontvangt, optimaal tegemoetkomt aan de individuele behoefte.

Onze gedragsregels

- Stel in het zorg- en behandelaanbod het belang, het welbevinden en de rechten van de cliënt centraal. Dit vraagt om betrokkenheid, respect en een goede communicatie in de onderlinge bejegening tussen hulpverlener en cliënt.
- Luister naar en wees aanspreekbaar voor de cliënt.
- Houd een professionele distantie aan. In het dagelijks werk dient deze voortdurend collegiaal te worden getoetst. De grenzen dienen open te worden besproken en inzichtelijk te worden vastgelegd.
- Vind in het persoonlijke contact met de patiënt een goede balans tussen afstand en nabijheid. Bescherm jezelf, je collega's maar ook je patiënten tegen een te grote nabijheid en voorkom tegelijkertijd een te grote afstand.
- Spreek de cliënt en zijn/haar naastbetrokkenen in eerste instantie aan met U en laat je ook zo aanspreken. Na verloop van tijd kan dit veranderen, maar alleen als de ander daarvoor toestemming geeft.
- Respecteer de bijzondere positie van de cliënt. Hij of zij moet zich, net als de medewerker, veilig weten.
- Wees je bewust van verschillen in cultuur, achtergrond en geloofsovertuiging. Deze kunnen leiden tot een andere interpretatie van je gedrag of woorden. Bespreek deze verschillen zo nodig met de cliënt.
- Verbaal (grof taalgebruik en vloeken) en lijflijk geweld zijn niet toegestaan. Discriminatie, (seksuele) intimidatie en seksuele relaties, zowel gewenst als ongewenst, worden niet getolereerd.
- Alleen professioneel lichamelijk contact met de patiënt is toegestaan. Neem dit op in het individuele behandelplan en/of dossier van de cliënt. Handelingen in het kader van erkende, verantwoorde en professioneel uitgevoerde medische en therapeutische procedures, die als zodanig zijn geïndiceerd (bijvoorbeeld lichamelijk onderzoek of fysiotherapie of vaktherapie), zijn toegestaan.
- Het uitgangspunt is dat je geen persoonlijke of zakelijke relatie aangaat met je patiënt en evenmin met andere cliënten van Emergis/Rgc; niet tijdens de zorgverlening en behandeling en ook niet tot minimaal een jaar na de beëindiging hiervan. Behalve de therapeutische dien je geen contacten met hem/haar te hebben, behoudens een toevallige privéontmoeting buiten het werk. Wees je bewust van het feit dat na de formele beëindiging van de professionele relatie er nog steeds sprake kan zijn van belangentegenstellingen of een ongelijke machtsverhouding. De professionele verantwoordelijkheid ten opzichte van de cliënt houdt dus niet zonder meer op te bestaan.
- Betrek de cliënt of zijn/haar relaties niet in je persoonlijke levenssfeer, bijvoorbeeld door hen thuis te ontvangen, privé samen uit te gaan, uitgebreid aandacht te vragen voor je eigen omstandigheden, et cetera.

- Beperk je betrokkenheid bij het persoonlijke leven van je patiënt, die er uiteraard is, tot het in het behandelplan gestelde doel.
- Mocht je verliefd worden op een patiënt, bespreek dit dan met je leidinggevende, zodat een passende oplossing kan worden gezocht en de hulpverlening hiervan geen schade ondervindt.
- Gedraag je ook buiten werktijd naar de inhoud van deze gedragscode, wanneer je je in aanwezigheid van een of meer cliënten bevindt. Het is soms moeilijk om onderscheid te maken tussen je handelen tijdens werktijd en daarbuiten.
- Neem in je contacten met de familie en andere betrokkenen een respectvolle houding aan, waarin het belang van je patiënt vooropstaat.
- Spreek een cliënt die afwijkend of ongewenst gedrag laat zien, hierop aan, rekeninghoudend met zijn/haar problematiek.
- En verwacht, ten slotte, van de cliënten, patiënten, hun familie en andere betrokkenen eveneens een respectvolle omgang met de medewerkers van Emergis/Rgc.

Iedereen heeft zijn eigen grenzen. Deze moeten gerespecteerd worden, maar vooral bespreekbaar worden gemaakt met elkaar en met de cliënt. Helaas is echter niet alles zwart/wit, soms bevind je je in een grijs gebied. Houd jezelf dan altijd voor:

*Bij twijfel bespreek je de kwestie met collega's, leidinggevende of
vertrouwenspersoon!*

Openheid en transparantie staan voorop!

*Je dient je toetsbaar op te stellen en je besluiten gemotiveerd vast te leggen in het
dossier.*

1.2 Informatie

Als medewerker krijg je te maken met vertrouwelijke informatie. Verwacht wordt dat je zowel binnen als buiten de organisatie zorgvuldig met zulke informatie omgaat en dat je je houdt aan de geheimhoudingsplicht, die onder andere wordt ondersteund door de CAO GGZ (hoofdstuk 4, artikel 3), CAO Welzijn en Maatschappelijke dienstverlening (hoofdstuk 1, art. 1.6.4 en 1.7.5), de WGBO (art. 457) en de Wet BIG (art. 88). Deze geheimhouding blijft ook na beëindiging van het dienstverband van kracht, alsook na het overlijden van een cliënt.

Onze gedragsregels

- Wees transparant in je handelen en zorg ervoor dat alles wat je doet, inzichtelijk en controleerbaar is voor de collega's en leidinggevende. Dit betekent onder andere dat je registratie, behandelplannen, verpleegplannen en methodische plannen op orde zijn. Hiermee toon je je professionaliteit aan je patiënten en de organisatie.
- Houd altijd in gedachten dat ondanks het vertrouwelijke karakter van de relatie tussen hulpverlener en patiënt de zorg- en hulpverlening, indien nodig, overdraagbaar dient te zijn aan collega's. Dit moet ook voor de cliënt duidelijk zijn; deze heeft immers formeel ook een behandelrelatie met de instelling.
- Geef informatie over een cliënt alleen aan diegenen die rechtstreeks bij de behandeling betrokken zijn. Er zijn situaties waarin er een uitzondering op deze gedragsregel moet worden gemaakt, bijvoorbeeld vanwege wettelijke verplichtingen tot het informeren van derden krachtens de Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Bopz) of de Infectieziektewet, en bij belangenconflicten, zoals kennis van delicten of kindermishandeling. De regels die gelden voor het informeren in deze situaties zijn terug te vinden in het *Handboek zorg* of in de procedures van de Bopz.

- Een andere situatie waarin het informeren van derden moet worden overwogen, ontstaat als een cliënt bijvoorbeeld een acute levensbedreigende aandoening krijgt waardoor hij of zij niet meer in staat is toestemming daartoe te geven. In dat soort situaties dient te worden overlegd met de arts die op dat moment verantwoordelijk is voor de behandeling.
- Geef familie of andere betrokkenen alleen informatie over de cliënt als deze hiermee heeft ingestemd. Als een cliënt toestemming weigert, kan wel algemene informatie worden verstrekt of, indien de diagnose van de cliënt bij naastbetrokkene bekend is, worden verwezen naar voorlichtingsmateriaal. Indien de cliënt wilsonbekwaam is, gelden uiteraard andere regels.
- Vraag familie of andere betrokkenen om gerichte informatie over een patiënt, indien je die noodzakelijk acht. Bespreek van tevoren met de patiënt hoe met deze informatie wordt omgegaan.
- Lees niet in dossiers van patiënten die niet onder jouw directe zorg vallen. Beperk je dus tot de dossiers van de cliënten over wie jij de directe zorgbehandeling hebt.
- Laat dossiers en correspondentie tijdens afwezigheid niet op je bureau liggen. Sluit je computer af bij (tijdelijk) vertrek. Zorg ervoor dat anderen niet mee kunnen kijken via je beeldscherm, zowel op je werkplek als tijdens telewerken. Correspondentie over bijvoorbeeld andere cliënten mag niet zichtbaar zijn tijdens een gesprek met een patiënt of collega.
- Bewaar dossiers altijd op de daarvoor bestemde plaats op de werkplekken binnen Emergis/Rgc. Ze mogen in geen geval worden meegenomen naar elders, tenzij transport noodzakelijk is naar de locatie waar iemand wordt behandeld. Als je een dossier meeneemt, ben je er verantwoordelijk voor en zorg je ervoor dat het (dezelfde dag) weer op de daarvoor bestemde plaats op de werkplek komt.
- Vermeld bij het versturen van e-mails niet de naam en toenaam van cliënten in de onderwerpregel.
- Zorg dat je bekend bent met de regelingen vermeld in de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) en handel hier ook naar.

2 Gelijkaardig maar verschillend van elkaar: omgaan met collega's

Wij zijn met z'n allen het menselijk kapitaal van onze organisaties, een kapitaal waar we zorgvuldig en verstandig mee om moeten gaan. Wie goed voor zichzelf zorgt, is in staat goed voor een ander te zorgen. Alleen al daarom is het van belang aandacht en respect voor jezelf en je collega's te hebben.

2.1 Aandacht en respect voor jezelf

Onze gedragsregels

- Zorg goed voor jezelf, zowel fysiek als mentaal. Als je ziek dreigt te worden, meld dit dan of maak het bespreekbaar.
- Bespreek eventuele problemen met derden (bijvoorbeeld de vertrouwenspersoon), met collega's of je leidinggevende.
- Vraag indien nodig ondersteuning van je collega's of leidinggevende en wacht niet tot zij je deze aanbieden. Soms weet een ander niet dat je ondersteuning nodig hebt. Zo kun je samen naar oplossingen zoeken.
- Bespreek het met een collega, leidinggevende of vertrouwenspersoon als situaties op het werk of in de privésfeer zorgen voor (te) veel stress.

2.2 Aandacht en respect voor collega's

Ieder van ons heeft het liefst een prettig en veilig werkklimaat. Dat komt mede tot stand door elkaar collegiaal en met respect te behandelen, oog te hebben voor elkaars wensen en verwachtingen, en open te staan voor verschillende culturen, achtergronden en (geloofs)overtuigingen. Of het nu om een (directe) collega, een leidinggevende of ondergeschikte gaat.

Onze gedragsregels

- Kijk kritisch naar jezelf en je eigen gedrag. Discriminatie, agressie, pesten, (seksuele) intimidatie, grof taalgebruik en vloeken worden niet getolereerd.
- Onderneem actie als jij zelf of je collega het toelaatbare overschrijdt; handel dan volgens hetgeen is gesteld in hoofdstuk 5.
- Spreek de ander aan als deze iets zegt of doet, waarbij je je ongemakkelijk voelt.
- Praat niet over elkaar maar met elkaar.
- Geef elkaar eens een compliment.
- Erken en bespreek gemaakte fouten, zoek samen naar oplossingen en leer van elkaar. Help anderen als dat nodig en gewenst is.
- Spreek elkaar daar waar nodig aan op kleding en persoonlijke verzorging. De algemene normen van respect zijn leidend (zie paragraaf 2.3).
- Zorg bij calamiteiten goed voor elkaar. Het opvangteam schokkende gebeurtenissen kan hierbij behulpzaam zijn.
- Zorg ervoor dat nieuwe medewerkers zich welkom voelen en sta open voor hun nieuwe inzichten en bevindingen. Besteed in het werkoverleg hieraan aandacht.
- Informeer je leidinggevende als je werkrelatie met een collega beïnvloed wordt door jouw liefdesrelatie met een collega. In een organisatie met zoveel medewerkers kan dit immers voorkomen. Als dit jou overkomt, ben je verplicht ervoor te zorgen dat de relatie geen nadelige invloed heeft op het werk of de werksfeer. Afhankelijk van de situatie kan met elkaar overwogen worden of er iets aan de werksituatie moet veranderen.

2.3 Kleding en persoonlijke verzorging

Het voorschrift dat Emergis/Rgc hanteert, is dat je jezelf kleedt en verzorgt op een manier die past bij de functie die je uitoefent, en bij een respectvolle bejegening van cliënten, familie, collega's en anderen. Hoe je dit invult, heeft uiteraard te maken met je persoonlijke smaak. Je bent hierop aanspreekbaar.

2.4 Rol leidinggevende

Een bijzondere rol is weggelegd voor de leidinggevendenden. Als leidinggevende heb je een voorbeeldfunctie en de verantwoordelijkheid om het gedrag van medewerkers bij te sturen als dat nodig is. Je dient alert te zijn op signalen van ongewenst gedrag, in voorkomende gevallen zelf zaken bespreekbaar te maken en indien nodig een hogere leidinggevende te informeren. Je bevordert een klimaat waarin medewerkers zich veilig voelen en respectvol met elkaar omgaan.

Je manier van leidinggeven is integer en in overeenstemming met deze gedragscode. Alle eerdergenoemde gedragsregels zijn uiteraard ook op jou van toepassing, maar in je rol als leidinggevende heb je nog een extra taak. Je spreekt je medewerkers zo nodig aan op hun gedrag, kleding en persoonlijke verzorging én je stelt jezelf ook aanspreekbaar op.

3 Onze omgang met de organisatie

Wij bieden zorg aan een groep mensen in onze samenleving die soms erg kwetsbaar zijn. Dit doen wij deskundig, betrokken en dichtbij. De zorg die wij bieden, wordt grotendeels gefinancierd door verzekeringsgelden. Het is onze plicht en het recht van de cliënt dat deze gelden zoveel als mogelijk ten goede komen aan de directe zorg. Hoe we omgaan met de bedrijfsmiddelen (variërend van geld tot gebouwen), verdient dan ook, net als de omgang met cliënten, familie, collega's en anderen, onze aandacht en respect. De relatie tussen de organisatie en de werknemers is gebaseerd op wederzijds vertrouwen en respect. Zoals in het Burgerlijk Wetboek (boek 7, art. 611) staat vermeld: "De werkgever en werknemer zijn verplicht zich als een goed werkgever en een goed werknemer te gedragen."

3.1 Orde en netheid

Orde en netheid zijn onderdeel van het respectvol omgaan met elkaar. Toon hierin ook zelf initiatief. Goed voorbeeld doet immers goed volgen. Spreek elkaar hierop aan en houd zo gezamenlijk een opgeruimde leefruimte voor de cliënt en werkplek voor jezelf en je collega's in stand.

3.2 Middelen van de organisatie

Je gaat verantwoord om met kantoorartikelen en andere goederen behorend aan Emergis/Rgc. Deze goederen zijn bedoeld om voor het werk te gebruiken. Bij de inkoop van materialen staat duurzaamheid voorop. Het is medewerkers niet toegestaan rechtstreeks zaken te doen met eigen familie of verwanten.

Kopiëren en telefoneren voor privédoeleinden is in beperkte mate toegestaan.

Het is je toegestaan om e-mail en intranet/internet beperkt voor niet-zakelijk verkeer te gebruiken, bijvoorbeeld voor korte persoonlijke berichten, zowel intern als extern, mits dit niet storend is voor je dagelijkse werkzaamheden. Het is uiteraard niet toegestaan dreigende, seksuele intimiderende, kwetsende, dan wel racistische of anderszins met de wet strijdige berichten te versturen, of bewust sites te bezoeken die pornografische, racistische of anderszins met de wet strijdige inhoud bevatten. Noch is het toegestaan om privé te chatten en/of bestanden te downloaden via intranet/internet.

3.3 Attenties van cliënten en externe relaties

Als een cliënt na een periode onze zorg verlaat en/of tijdens de behandeling dankbaar is voor hetgeen je voor hem/haar hebt betekend, kan het voorkomen dat deze cliënt dit met een geschenk wil tonen. Onze gedragsregel is dat je geen cadeaus geeft aan en geen cadeaus of diensten ontvangt van een cliënt. Gebruikelijke, eenmalige attenties in natura zoals een bos bloemen, een doos bonbons, een boekenbon, of een andere attentie, alle met een maximale waarde van 20 euro zijn hiervan uitgezonderd. Het kan ook voorkomen dat je een attentie ontvangt van een externe relatie. Als de waarde ervan niet meer bedraagt dan 20 euro, is het toegestaan deze aan te nemen. Je dient in beide gevallen wel melding hiervan te maken bij je leidinggevende. Waardevollere geschenken worden ook gemeld en komen in overleg met je leidinggevende geheel of gedeeltelijk ten goede aan de afdeling.

Specifiek voor de artsen geldt de regeling van de KNMG voor hun relatie met de farmaceutische industrie. Voor de artsen van Rgc geldt tevens de regeling *Belangenverstrengeling medische staf* van ZorgSaam Zeeuws-Vlaanderen.

Wanneer een externe relatie je uitnodigt voor een lunch of diner in het kader van een zakelijke bespreking, is hier geen bezwaar tegen. Dit wordt ook ondersteund door de CAO GGZ (hoofdstuk 4, artikel 6) en CAO Welzijn en Maatschappelijk dienstverlening (hoofdstuk 1, artikel 1.7.4).

4 Externe gedragscodes en wettelijke regelingen

De richtlijnen van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (brochure *Het mag niet, het mag nooit: seksuele intimidatie door hulpverleners in de gezondheidszorg*), van de professionele verenigingen (KNMG, NIP, V&VN) en de relevante wetsartikelen, zoals het recht op bescherming van de privacy in de WGBO en de geheimhoudingsplicht in de Wet bescherming persoonsgegevens en CAO's, zijn van toepassing op alle medewerkers van Emergis en het Rgc.

De gedragscode van Emergis en de zorgvisie 'Belevingsgericht werken' treden niet in de plaats van de beroepscodes en wettelijke regelingen, maar zijn een aanvulling daarop.

5 Aanspreken en melden (inclusief klokkenluidersregeling)

Als het handelen in conflict komt of dreigt te komen met de inhoud van deze gedragscode, dienen medewerkers elkaar aan te spreken op hun verantwoordelijkheden en de kwaliteit van hun handelen. Wanneer je je geconfronteerd ziet met een (dreigende) overschrijding van de gedragscode door jezelf of door een ander, doe dan het volgende:

- Aarzel niet en bespreek het met je leidinggevende of ten minste een vertrouwenspersoon, als je merkt dat je handelen de grenzen van het toelaatbare dreigt te overschrijden.
- Bespreek het handelen van een collega met hem of haar, indien je merkt dat dat de grenzen van het toelaatbare overschrijdt of dreigt te overschrijden. Mocht dit niet mogelijk blijken, dan is de leidinggevende of een vertrouwenspersoon de eerstaangewezen gesprekspartner.
- Meld het in ieder geval altijd direct aan je leidinggevende wanneer er sprake is van (een redelijk vermoeden van) ernstig grensoverschrijdend gedrag.
- Medewerkers en anderen die in een contractuele relatie tot Emergis en Rgc staan, kunnen zonder gevaar voor hun rechtspositie aan de voorzitter van de raad van bestuur rapporteren over vermeende onregelmatigheden binnen Emergis en Rgc van algemene, operationele en/of financiële aard. Vermeende onregelmatigheden die het functioneren van de leden van de raad van bestuur betreffen, worden gerapporteerd aan de voorzitter van de raad van toezicht (klokkenluidersregeling).

5.1 Aangifte van strafbare feiten

Als je getuige of slachtoffer bent van een strafbaar feit, kun je hiervan aangifte doen. Volgens de wet is het je eigen bevoegdheid te beslissen al dan niet hiertoe over te gaan; het is evenwel aan te raden altijd eerst met je leidinggevende en/of vertrouwenspersoon te overleggen. Indien strafbare feiten op een andere wijze dan door directe waarneming aan het licht komen, beslist de leidinggevende en/of directeur en/of raad van bestuur over het doen van aangifte.

Facilitering, borging en consequenties

Ondersteuning en facilitering

Ondersteuning en facilitering vormen onderdeel van het totale personeelsbeleid. Dit betekent dat:

- de gedragscode minimaal één keer per jaar in het managementteam, het sectoroverleg én het werkoverleg van teams expliciet aandacht krijgt, alsook in een jaarlijks te organiseren (beleids)bijeenkomst;
- Emergis/Rgc nadrukkelijk de mogelijkheden voor intervisie en supervisie bevorderen met als doel dat we meer reflecteren, minder zwart/wit denken en daardoor beter met (vaak morele) dilemma's om kunnen gaan;
- bij de werving van personeel expliciet aandacht wordt besteed aan deze gedragscode en wordt getoetst hoe de potentiële medewerker zich hiertoe verhoudt; tevens worden een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) en referenties opgevraagd;
- medewerkers onder andere door intervisie en training worden ondersteund om volgens de gedragscode te werken.

Voor de cliënten en hun familie wordt de kern ervan opgenomen in het informatiepakket dat zij ontvangen bij hun eerste contact met de organisatie. De gedragscode komt tevens beschikbaar via Sonar en de website van Emergis/Rgc.

Vaststelling/looptijd/evaluatie

De raad van bestuur stelt de gedragscode vast en evalueert deze jaarlijks in overleg met het managementteam, de ondernemingsraden, de centrale cliëntenraad, de medische staf en de vakgroepen. Na instemming van de ondernemingsraden stelt de raad van bestuur de (al dan niet bijgestelde) gedragscode vast. Medewerkers worden hierbij uitgenodigd om hun ervaringen en suggesties door te geven aan de bestuurssecretaris (lund@emergis.nl), zodat deze in de evaluatie kunnen worden meegenomen. De gedragscode geldt tot het moment dat hij gewijzigd c.q. ingetrokken wordt.

Consequenties schending gedragscode

De gedragscode is primair bedoeld om een sfeer van openheid en reflectie te creëren en niet om juridisering in de hand te werken. Hetgeen niet wegneemt dat de ervaring leert dat ook binnen Emergis medewerkers grenzen hebben overschreden. Vandaar dat ook duidelijk moet zijn dat de gedragscode niet vrijblijvend is en dat het niet of in onvoldoende mate naleven van de gedragscode disciplinaire en/of arbeidsrechtelijke maatregelen tot gevolg kan hebben, afhankelijk van de ernst van de overtreding van de gedragscode. In de zomer van 2010 buigen de ondernemingsraden zich over een instemmingsaanvraag over de gedragscode. Na instemming van de ondernemingsraden neemt het gewicht en de status van de gedragscode fors toe. Er zal natuurlijk altijd eerst met elkaar worden gesproken. Als we er samen uitkomen, is dat het beste voor cliënt en werkers in de zorg. Maar het kan ook nodig zijn disciplinaire maatregelen te treffen. De directie heeft de keuze uit een berisping, schorsing (met behoud van salaris), overplaatsing en ontslag, met als doel de kwaliteit van ons werk op niveau te houden of te verhogen. De directie kan, na toepassing van het recht van hoor en wederhoor, deze maatregelen nemen in overleg met de leidinggevende, eventueel de raad van bestuur, en met gebruikmaking van de deskundigheid van P&O. Een maatregel dient zich te verhouden tot de mate van schending en dient duidelijk te zijn. De leidinggevende informeert de medewerker over de genomen maatregel en bericht hem of haar voorts wie daarover wordt geïnformeerd. In geval van de toepassing van een maatregel van berisping, overplaatsing of schorsing staat de mogelijkheid van beroep bij de klachtencommissie personeel voor de medewerker open.

Wanneer een cliënt een klacht tegen een medewerker indient over een gedragsuiting die niet conform de geldende gedragscode zou zijn, hebben zowel de klager als de aangeklaagde recht op zorg van Emergis/Rgc. Dit houdt in dat een transparant intern onderzoek wordt uitgevoerd dat recht doet aan de klager/melder, aan de aangeklaagde en aan goed werkgeverschap. Daarnaast wordt met elkaar besproken in hoeverre de organisatie de medewerker kan ondersteunen en eventueel faciliteren.

Bij ernstige schendingen van de code maakt de raad van bestuur hiervan melding aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Ook aangifte en een klacht bij de politie en/of het Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg kunnen plaatsvinden.

Bronnen

Emergis/Rgc/ZorgSaam

- Brochure *Alles draait om vakmanschap, deskundig en betrokken* (2005).
- Brieven raad van bestuur inzake grensoverschrijdend gedrag d.d. 21-04-2009 en inzake opdracht aan onszelf d.d. 24-07-2009.
- Leersum, L. van, en K. Lund (2007), *Reflectie als basis voor verbetering*.
- Vragen en antwoorden lunchbijeenkomst d.d. 10-06-2009.
- Emergis (2003), *Privégebruik e-mail en internet*.
- Regeling *Privégebruik email en internet RGC*.
- ZorgSaam Zeeuws-Vlaanderen (2007), *Huisregels gebruik van elektronische communicatiemiddelen en het omgaan met digitale informatie*.
- ZorgSaam Zeeuws-Vlaanderen (2007), *Gedragscode voor het omgaan met digitale informatie en het gebruik van (mobiele) telefoon, internet, e-mail en andere huidige en toekomstige elektronische informatie- en communicatiemiddelen*.

Onderzoeksrapporten

- Beest, R.H.P. van (2009), *Eindrapport onderzoek naar het zorginhoudelijk functioneren van Emergis en RGC Zeeuws-Vlaanderen*, Den Haag.
- PricewaterhouseCoopers (2009), *Resultaten van de preventieve doorlichting naar het functioneren van Emergis en RGC Zeeuws-Vlaanderen*, Amsterdam.
- TNO (2009), *Resultaten vragenlijstonderzoek Emergis een gezonde en veilige plek om te werken*, Hoofddorp.

Gedragscodes van derden

- Altrecht (2006), *Professioneel omgaan met elkaar*, Utrecht.
- GGZ Westelijk Noord-Brabant (2006), *Gedragscode leidraad voor integer handelen*, Halsteren.
- IrisZorg (2007), *Gedragscode voor medewerkers van IrisZorg*, Arnhem.
- Stichting Mariënstaete, *Gedragscode voor alle medewerkers en vrijwilligers*, Warmond.
- Medisch Centrum Leeuwarden (2008), *Gewoon doen, de gedragscode van het medisch centrum Leeuwarden*, Leeuwarden.
- Mondriaan Zorggroep (2006), *Integriteit en gedrag medewerkers*, Heerlen.
- VNO NCW, *De integere organisatie, het nut van een bedrijfscode*, Den Haag.