



GEDRAGSCODE

INFORMATIE VOOR CLIËNTEN EN CLIËNTVERTEGENWOORDIGERS

GEDRAGSCODE

Met deze gedragscode wil Stichting Stampershuis (verder genoemd “stichting” of “zorgaanbieder”) bereiken dat medewerkers, cliënten en/of hun vertegenwoordigers binnen de stichting weten wat de grenzen zijn van (on)toelaatbaar gedrag (preventieve functie) en weten hoe er gehandeld wordt en wat de eventuele maatregelen kunnen zijn indien deze grenzen worden overschreden (handelingsfunctie). Het uiteindelijke doel van deze gedragscode is een veilig werkklimaat voor medewerkers en een veilige leefomgeving voor cliënten.

Omwille van de preventieve functie en handelingsfunctie worden alle medewerkers en cliënten en/of hun wettelijk vertegenwoordigers op de hoogte gebracht van deze gedragscode. Zo is deze gedragscode een onderdeel van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst van de stichting en zal de gedragscode op de woonvorm op een herkenbare plek aanwezig zijn. Tevens zal de gedragscode worden uitgereikt aan nieuwe medewerkers tijdens het inwerkprogramma.

Artikel 1. Definitie en vormen van grensoverschrijdend gedrag

Onder grensoverschrijdend gedrag in het kader van deze gedragscode wordt verstaan: gedrag van cliënten en/of hun netwerk jegens medewerkers en andere cliënten van de stichting dat van zodanige aard is dat de waardigheid en/of lichamelijke integriteit van die betreffende medewerkers/cliënten wordt aangetast. Daarnaast vallen onder de gedragscode ook strafbare feiten gepleegd door cliënten en/of hun netwerk die niet direct gericht zijn op medewerkers, maar die wel gerelateerd zijn aan de dienstverlening van de zorgaanbieder.

De stichting gaat ervan uit dat de cliënt, zijn/haar vertegenwoordigers en bezoekers van cliënten zich onthouden van agressief of ander grensoverschrijdend gedrag jegens medewerkers en andere cliënten van de stichting. Alle onderstaande vormen van grensoverschrijdend gedrag worden per definitie niet getolereerd en/of geaccepteerd door de zorgaanbieder. Dit houdt in dat er altijd actie wordt ondernomen indien er zich een dergelijk incident voordoet.

De vormen van grensoverschrijdend gedrag zijn:

- ✚ Agressie en geweld: verbaal, fysiek en psychisch: dus inclusief slaan, schoppen, bijten, grijpen, spugen, bedreigen, intimideren, vernederen, pesten, stalken, achtervolgen en schelden
- ✚ Ongewenste intimiteiten en seksuele intimidatie
- ✚ Discriminatie en racisme
- ✚ Chantage en oplichting
- ✚ Stelen
- ✚ Bezit of gebruik van drugs of wapens
- ✚ Vernieling / vandalisme.

Artikel 2. Grondregels voor respectvolle bejegening door medewerkers

1. De waardigheid van de cliënt is het uitgangspunt.
2. Het belang van de cliënt wordt voorop gesteld.
3. Er wordt aandacht geschonken aan elke cliënt en de inspanning getoond om de cliënt te begrijpen.
4. Er moet rekening gehouden worden met de gevoelens van de cliënt.

5. Het recht op vrijheid, zelfbeschikking en de eigen levensinvulling van de cliënt moet gehonoreerd worden.
6. De privacy van de cliënt wordt gerespecteerd en er wordt zorgvuldig omgegaan met diens persoonlijke bezittingen.
7. Er is terughoudendheid in het opleggen van regels, beperkingen, geboden en verboden.
8. De ontwikkeling van de cliënt en zijn maatschappelijke participatie wordt bevorderd.
9. De deskundigheid van ouders en/of wettelijke vertegenwoordigers wordt erkend.
10. Er worden gepaste maatregelen genomen wanneer de bejegening van de cliënt in gevaar is.

Artikel 3. Intentieverklaring Stichting Stampershuis

De stichting hanteert de volgende uitgangspunten bij het doel en de werking van deze gedragscode:

1. De stichting wijst iedere vorm van grensoverschrijdend gedrag af;
2. De stichting neemt het op zich in het dagelijks handelen om alle vormen van grensoverschrijdend gedrag zoveel als mogelijk te voorkomen en bestrijden;
3. De stichting draagt zorg voor passende nazorg indien een medewerker of cliënt wel geconfronteerd is met of slachtoffer is van grensoverschrijdend gedrag;
4. De gedragscode maakt deel uit van het algemeen beleid van de stichting.

Artikel 4. Reikwijdte gedragscode

De gedragscode heeft betrekking op alle vormen van grensoverschrijdend gedrag jegens medewerkers en cliënten van de stichting door cliënten en/of hun netwerk (familie, vrienden en kennissen) en door derden (andere bezoekers van de woonvorm van de stichting). Onder medewerkers vallen naast al het personeel van de stichting met een vast of tijdelijk dienstverband tevens uitzendkrachten, leerlingen, stagiaires en vrijwilligers.

Artikel 5. Te ondernemen acties

Aangezien er ontelbare varianten kunnen voorkomen van de genoemde vormen van grensoverschrijdend gedrag zoals beschreven in artikel 1 is het onmogelijk om in het kader van de gedragscode per variant te beschrijven hoe gehandeld dient te worden. Echter, ongeacht de vorm of variant van grensoverschrijdend gedrag worden de volgende acties altijd ondernomen:

Altijd handelen

Grensoverschrijdend gedrag wordt altijd aan de orde gesteld. Hetzij door de betrokkene daar rechtstreeks op aan te spreken hetzij door derden in te schakelen (zorgmanager, collega, directie, klachtenfunctionaris). Indien je je als medewerker bevindt in een situatie waarbij grensoverschrijdend gedrag wordt gebruikt jegens jezelf, jegens een collega of jegens een andere cliënt dien je altijd te handelen. Het doel van het handelen is altijd het zo snel als mogelijk opheffen van de negatieve situatie, waarbij altijd dient gestreefd te worden naar de meest effectieve en meest veilige (voor cliënt en medewerker) en minst hevige interventie. Bij cliënten die bekend zijn met agressie dien je te handelen volgens de afgesproken interventies zoals vastgelegd in het ondersteuningsplan en in het Signaleringsplan Agressie van betreffende cliënt.

Soms word je echter geconfronteerd met onverwachte agressie, waarbij je ook niet kunt terugvallen op individuele afspraken omtrent de te ondernemen interventies (cliënt is niet bekend met agressie, of de agressie is heviger dan verwacht). Hoe je dan dient te handelen is niet in het algemeen vast te leggen in de gedragscode, omdat dat per situatie verschilt en er ontelbare situaties denkbaar zijn. Van een medewerker als professional mag echter wel verwacht worden dat hij in een dergelijke situatie professioneel, weloverwogen (handelen na observatie en analyse situatie) en bewust handelt gericht op het zo snel als mogelijk opheffen van het gedrag of verdere escalatie te voorkomen (doelgericht), waarbij de eigen veiligheid altijd voorop staat. In de evaluatie van een incident zal de nadruk niet alleen liggen óp je handelen (Hoe heb je gehandeld?) maar zal dit vooral geëvalueerd worden in relatie tot de motivatie van je handelen (Waarom heb je zo gehandeld?) en het resultaat van je handelen.

Regel is dat je als medewerker zelf geen agressie gebruikt en ook geen fysieke controletechnieken op basis van pijn prikkel gebruikt. Echter kunnen zich situaties voordoen dat je dermate hevig wordt overvallen door (ernstige) fysieke agressie (het overkomt je) dat je de regie kwijt bent en het noodzakelijk is dat je jezelf direct en in een reflex dient te verdedigen. In dat geval is er sprake van noodweer. Vanzelfsprekend dient gestreefd te worden naar de meest effectieve en meest veilige (voor cliënt en medewerker) en minst hevige interventie en mogen de grenzen van noodzakelijke verdediging niet overschreden worden. In dat geval zou er sprake zijn van noodweerecces. Voor verdere toelichting op de intensiteit van interventies zie artikel 6.

2. Altijd melden

Incidenten die vallen onder de gedragscode worden altijd gemeld bij de leidinggevende. Alle incidenten worden gerapporteerd via een melding incident agressie (MIA). Indien noodzakelijk, afhankelijk van aard en ernst incident, wordt de zorgmanager direct op de hoogte gebracht van het incident.

3. Altijd evalueren

Een incident van grensoverschrijdend gedrag wordt altijd nabesproken door de zorgmanager en slachtoffer. Indien mogelijk en wenselijk wordt het ook nabesproken met de cliënt. Ook wordt een incident van grensoverschrijdend gedrag altijd nabesproken in eerst daaropvolgende teamoverleg: deze nabespreking heeft altijd prioriteit boven lopende zaken. Er wordt geëvalueerd op oorzaak, gevolgen en voorkomen van een volgende maal. De stichting zal altijd streven naar een passende nazorg welke afhankelijk is van de wenselijkheid en noodzaak.

Artikel 6. Intensiteit interventies agressie

Zoals in de vorige paragraaf vermeld dien je in een situatie met agressie altijd te handelen. Grensoverschrijdend gedrag wordt altijd aan de orde gesteld. Het doel van je handelen dient altijd het zo snel als mogelijk opheffen van de negatieve situatie te zijn. Daarbij dient altijd gestreefd te worden naar de meest effectieve en meest veilige en minst hevige (voor cliënt en medewerker) interventie. De volgende indeling van interventies is oplopend in hevigheid:

- ✚ De persoon aanspreken op zijn gedrag of het afleiden van de persoon: verbale oplossing.
- ✚ Het toepassen van een individueel afgesproken fysieke controletechniek: deze zijn vastgelegd in het ondersteuningsplan en in een Signaleringsplan Agressie en staan geregistreerd. Een toepassing wordt niet gemeld aan de inspectie.
- ✚ Het toepassen van een niet afgesproken fysieke controletechniek. Dit gebeurt in een situatie dat de cliënt niet bekend is met agressie(vorm) en er dus geen afspraken zijn vastgelegd m.b.t. interventies en mogen alleen worden toegepast ter overbrugging van tijdelijke noodsituaties. Concreet betekent

dit: het is acut nodig om een middel of maatregel toe te passen zonder dat daarover een afspraak is gemaakt in het kader van het ondersteuningsplan.

- ✚ Noodweer: regel is dat je als medewerker zelf geen agressie gebruikt en ook geen fysieke controletechnieken op basis van pijnprikkel gebruikt. Echter er kunnen zich situaties voordoen waarbij je dermate overvallen wordt door ernstige fysieke agressie (het overkomt je) dat je de regie kwijt bent en het noodzakelijk is dat je jezelf direct en in een reflex dient te verdedigen. In dat geval is er sprake van noodweer. Er wordt melding gedaan aan inspectie en onderzoek zal plaats vinden.
- ✚ Noodweerexces: vanzelfsprekend mogen de grenzen van noodzakelijke verdediging niet overschreden worden. In dat geval zou er immers sprake zijn van noodweerexces.

Artikel 7. Sancties bij grensoverschrijdend gedrag

Bij het niet naleven van de gedragscode zullen na zorgvuldig onderzoek en afweging maatregelen worden genomen. De te treffen maatregelen zijn uiteraard verschillend voor medewerkers, cliënten, vertegenwoordigers en derden. Er zijn diverse scenario's denkbaar. Ten aanzien van medewerkers kunnen, na zorgvuldig onderzoek en afweging, arbeidsrechtelijke sancties getroffen worden. Dat kan afhankelijk van de ernst uiteenlopen van een berisping tot ontslag. Daarnaast kan de stichting in uitzonderlijke situaties waarbij na zorgvuldig onderzoek (na melding aan de inspectie) of door directe waarneming onomstotelijk sprake is buitenproportioneel gebruik van agressie door de medewerker of noodweerexces, aangifte doen bij de politie. In dat geval is er nog geen sprake van schuld maar is een justitieel onderzoek vereist. Los daarvan is de cliënt of diens vertegenwoordiger te allen tijde in de positie om de medewerker strafrechtelijk aan te klagen.

Bij cliënten zijn de te nemen maatregelen onder andere afhankelijk van de oorsprong van het gedrag en de ernst van het incident. Sancties kunnen variëren van diagnostiek, een waarschuwing, het tijdelijk stopzetten van de ondersteuning, aangifte bij politie tot in het uiterste geval het ingang zetten van een procedure tot opzegging van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst. Vrijheid beperkende maatregelen (inclusief nood en dwang) mogen slechts onder de condities van de wet Zorg en Dwang. Bij cliënten met een Signaleringsplan Agressie staan de te nemen maatregelen in dit plan afgesproken. Betreffende bezoekers van cliënten en derden kan als uiterste maatregel de toegang tot de voorziening of locatie worden ontzegd.

Artikel 8. Klachtenfunctionaris / Geschillencommissie

De stichting heeft een overeenkomst met een klachtenfunctionaris voor medewerkers en cliënten van de stichting. Slachtoffers (zowel medewerkers als cliënten en/of hun wettelijk vertegenwoordigers) kunnen bij de klachtenfunctionaris terecht voor bijstand, advies en begeleiding als zij een klacht hebben over voortbestaan van geschillen en bij confrontatie met grensoverschrijdend gedrag. Slachtoffers (zowel medewerkers als cliënten en/of hun wettelijk vertegenwoordigers) kunnen een officiële klacht indienen bij de klachtencommissie voor medewerkers of geschillencommissie voor cliënten waarmee een overeenkomst is afgesloten door de stichting.