

Gedragscode Ann-zorg BV

Vooraf

Deze gedragscode is bedoeld voor alle medewerkers, stagiair(e)s en vrijwilligers die werkzaam zijn bij Ann-zorg BV en alle cliënten en vertegenwoordigers aan wie begeleiding wordt geboden.

De gedragscode geeft concreet aan welke gedragingen van de medewerker worden verwacht ten aanzien van de zorgverlening aan cliënten. Onder cliënt wordt verstaan: de jeugdigen en/of ouders/verzorgers die een hulpverleningsrelatie hebben met Ann-zorg BV. Uitgangspunten voor de gedragscode zijn normen en beginselen ten behoeve van kwalitatief hoogwaardige, effectieve, efficiënte en doelmatige zorgverlening aan cliënten. De cliënt staat hierin centraal. In de gedragscode wordt de gewenste houding en opvatting over taken en verantwoordelijkheden beschreven. Bij het formuleren van de gedragscode is rekening gehouden met de recente wet- en regelgeving met betrekking tot de rechten van de cliënten. Deze gedragscode stuit aan bij de invulling van de begrippen 'zorg van een goed zorgverlener' (Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst) en 'verantwoorde en goede zorg' (Kwaliteitswet Zorginstellingen, Wet Beroepen Individuele Gezondheidszorg, HKZ) en de Zorgbrede Governancecode 2010.

Algemeen

Van iedere medewerker wordt ten aanzien van de werksituatie een tolerante, open en transparante werkhouding verwacht, die inzichtelijk is voor collega's en leidinggevenden. De medewerker dient tolerantie en respect te tonen ten opzichte van de levensovertuiging, maatschappelijke positie en seksuele identiteit van cliënten en collega's. Van de medewerker wordt een open houding verwacht ten opzichte van de door Ann-zorg Bv aangeboden werkbegeleiding. De medewerker dient persoonlijke gevoelens die de werkrelatie kunnen verstoren bespreekbaar te maken. De hierna volgende gedragscode bevat essentiële regels die als vanzelfsprekend behoren te worden nageleefd. Bij grensoverschrijdend gedrag zijn wij van Ann-zorg BV verplicht dit te melden bij de klachtencommissie en/of directeur en doen wij aangifte bij de politie.

Bij Ann-zorg BV staat het volgende centraal:

- het belang van de cliënten;
- de toetsing, bevordering en ontwikkeling van kwaliteit van zorg;
- wettelijke voorschriften;
- maatschappelijke opvattingen ten aanzien van verantwoorde en goede zorg;
- het streven naar continuïteit van de organisatie;

De organisatie levert zorg van goede kwaliteit. Relevante aspecten in dat verband zijn:

- deskundigheid en inzet van professionele (bevoegde en bekwame) zorgverleners;
- doeltreffendheid en doelmatigheid;
- cliëntgerichtheid;
- respect voor de privacy van de cliënt;
- zorgvuldigheid;
- veiligheid.

Kwaliteit van zorg

1. De organisatie draagt zorg voor de inzet van bevoegde en bekwame zorgverleners. De organisatie laat geen activiteiten uitvoeren door zorgverleners die daarvoor niet geschoold of deskundig zijn.
2. De organisatie is bereid zich te verantwoorden en zich toetsbaar op te stellen. Ann-zorg BV is een integere en betrouwbare partner. De organisatie biedt duidelijkheid over de wederzijdse rechten en verplichtingen van zichzelf, cliënten, zorgverleners en andere betrokken partijen. Ann-zorg BV staat open voor kritiek en treedt deze op constructieve wijze tegemoet.
3. De organisatie streeft naar en draagt bij aan innovatie van vorm en inhoud van zorgverlening.
4. De organisatie onderschrijft de voor de zorgsector ontwikkelde gedragscodes, richtlijnen en keurmerken en draagt zorg voor naleving hiervan, indien van toepassing op zijn activiteiten.
5. De organisatie is een professionele organisatie, waarin de beroepskrachten vanuit hun deskundigheid, de kwaliteit van de zorg garanderen. Als zodanig worden zij ook door de organisatie benaderd en ingezet.
6. De organisatie maakt minimaal jaarlijks inzichtelijk hoe de kwaliteit van zorg door de cliënt ervaren wordt door middel van een cliënttevredenheidsonderzoek.
7. De organisatie bevordert een doelmatig gebruik van gezondheidszorg.

Cliënten

8. Het hoofddoel van de relatie tussen de organisatie en de cliënt is een verantwoorde borging van de cliëntwens. De vraag van de cliënt is het uitgangspunt. Van deze relatie maakt de organisatie nimmer misbruik.
9. De organisatie stemt de zorgverlening af op de individuele behoefte van de cliënt.
10. De medewerkers van de organisatie zijn verantwoordelijk voor goede zorg en voor alle aspecten die daaruit voortvloeien. Dit betreft een goede informatievoorziening, advisering en uitvoering met betrekking tot het vaststellen van de vraag, de zorgmatch, het afwickelen van het administratieve proces indien gewenst, de evaluatie en beëindiging, dan wel overdracht aan een andere zorgaanbieder.
11. De organisatie geeft bij het verschaffen van informatie een reëel, duidelijk en correct beeld van wat hij te bieden heeft.
12. De organisatie zet professionele zorgverleners in.
13. De organisatie informeert de cliënt duidelijk en begrijpelijk over de relatie tussen de cliënt, de zorgverlener en de organisatie en de daarbij horende verantwoordelijkheden.
14. De organisatie behandelt cliënten in gelijke gevallen gelijkwaardig. Discriminatie wegens levensovertuiging, ras, geslacht of op welke grond dan ook, is niet toegestaan.
15. De organisatie dringt niet verder door tot de privésfeer van de cliënt dan in het kader van de inzet van de zorg- en/of dienstverlening noodzakelijk is en respecteert de keuzes van de cliënt.
16. De organisatie respecteert het recht van de cliënt op vrije keuze van zorgaanbieders.
17. De organisatie maakt bij het werven van cliënten dan wel het verlenen van diensten geen misbruik van een mogelijke afhankelijkheidsrelatie tussen de cliënt en de zorgverlener.
18. De organisatie is toegankelijk, 24 uur per dag bereikbaar in geval van nood en signalen van cliënten worden binnen 24 uur opgepakt.
19. De organisatie stelt een begeleidingsplan aan met daarin alle benodigde afspraken en wensen voor een adequate zorg/ondersteuning. De organisatie verzamelt slechts die gegevens die voor deze zorg/ondersteuning noodzakelijk zijn. De organisatie gaat, in overeenstemming met de Wet Bescherming Persoonsgegevens en andere op het terrein van privacy relevante wetgeving, zorgvuldig om met persoonsgegevens. De organisatie gebruikt persoonsgegevens niet voor andere doeleinden, dan waarvoor deze zijn verstrekt.
20. De organisatie informeert de cliënt op passende wijze over de mogelijkheden tot het indienen van een klacht. De organisatie neemt de regels inzake klachtenbehandeling volgens de Wet Klachtrecht Gezondheidszorg in acht.

21. De organisatie is zich bewust dat de budgetten van PGB houders de verantwoordelijkheid zijn van de betreffende PGB houder en dat de PGB houder daar zelf verantwoording over af legt aan de verstrekker.
22. De organisatie sluit een eenduidige overeenkomst met de zorgvrager af aangaande de te verlenen diensten.
23. De kosten van de dienstverlening van de organisatie dienen binnen redelijke kaders plaats te vinden en in lijn te liggen met maatschappelijke acceptabele normen.

Zorgverleners

24. De organisatie geeft bij het verschaffen van informatie en advies een reëel, duidelijk en correct beeld van wat zij te bieden heeft.
25. De organisatie informeert de zorgverlener duidelijk en begrijpelijk over zijn verantwoordelijkheden als (zelfstandig) zorgverlener bij de aanvang van de zorg.
26. De organisatie behandelt zorgverleners in gelijke gevallen gelijkwaardig. Discriminatie wegens levensovertuiging, ras, geslacht of op welke grond dan ook, is niet toegestaan.
27. De organisatie respecteert het recht van de zelfstandig zorgverlener op de vrije keuze voor cliënten.
28. De organisatie respecteert het recht van de zelfstandig zorgverlener op vrije keuze van werkzaam zijn bij andere zorgaanbieders.
29. De organisatie draagt zorg voor een zorgvuldige informatieoverdracht aan de zorgverlener over de noodzakelijke handelingen en cliëntgegevens. Daarna wordt dit de verantwoordelijkheid van de zorgverleners en hun werkwijze aan te passen en dit door te geven aan alle andere zorgverleners die bij de cliënt zorg verlenen.
30. De organisatie legt voor de inzet van zorg- en/of ondersteuning relevante gegevens neer in een cliëntdossier. De organisatie verzamelt slechts die gegevens die voor de zorg/ondersteuning noodzakelijk zijn. De organisatie gaat, in overeenstemming met de Wet Bescherming Persoonsgegevens en andere op het terrein van privacy relevante wetgeving, zorgvuldig om met persoonsgegevens. De organisatie gebruikt de persoonsgegevens niet voor andere doeleinden, dan waarvoor deze zijn verstrekt.
31. De organisatie bemiddelt slechts zelfstandig zorgverleners die voldoen aan de eisen die gesteld worden aan zelfstandig ondernemende zorgverleners.
32. De organisatie sluit een overeenkomst met de zorgverlener af aangaande de verleende werkzaamheden/diensten.

Organisatie

33. Ann-Zorg BV is een sterk op de cliëntgerichte organisatie, waarbij de vraag van de cliënt het vertrekpunt is. De verantwoordelijkheid t.a.v. de zorg/ondersteuning ligt bij een drietal partijen, te weten: de cliënt, de zorgverlener en de zorgorganisatie.
34. De organisatie is een professionele organisatie, waarin de zorgverleners vanuit hun deskundigheid, de kwaliteit van de zorg/ondersteuning garanderen. Als zodanig worden zij ook door de organisatie benaderd en ingezet.
35. De medewerkers van de organisatie nemen hun verantwoording voor wat betreft het totale zorg/ondersteuningsproces en voor de aspecten die daaruit voortvloeien. Dit betreft een goede informatievoorziening, adviesfunctie en uitvoering met betrekking tot het vaststellen van de vraag, de uitvoering, evaluatie en beëindiging van de vraag.
36. De organisatie is toegankelijk. Dit uit zich o.a. in 24-uur bereikbaarheid in noodsituaties en signalen van cliënten worden binnen 24 uur opgepakt.
37. De organisatie creëert voorwaarden voor de uitvoering van zorg/ondersteuning door de zorgverleners.
38. De organisatie hanteert voor medewerkers in loondienst de arbeidsvoorwaarden uit volgens de in de sector geldende CAO.
39. De organisatie hanteert voor Stagairs de algemene voorwaarden die zijn opgenomen in de BPV overeenkomst, gelet op artikel 7.2.8 en 7.2.9 van WEB, houdende bepalingen met betrekking tot de beroepspraktijkvorming(BPV) en de totstandkoming van de bpv-overeenkomst.

40. De organisatie bepaalt de zorgdoelen samen met de cliënt, waarbij de vraag van de cliënt bepalend/sturend is. Daarnaast kenmerkt de organisatie zich ook door slagvaardigheid en flexibiliteit, met als doel het voorkomen van onnodige bureaucratie door het primaire proces (het verlenen van zorg/ondersteuning) en vervolgens de bij behorende bedrijfsvoering voorop te stellen. Controle in de zin van resultaatscontrole wordt als essentieel ervaren en moet een meerwaarde vertegenwoordigen voor het zorg/ondersteuningsproces en het bedrijfsresultaat.

Overige disciplines

De organisatie streeft naar samenwerking met en een optimale overdracht aan andere disciplines binnen de zorgketen ten behoeve van een optimale zorg- en dienstverlening aan zowel de cliënt als de zorgverlener. De organisatie legt formele afspraken met andere disciplines schriftelijk vast.