



Ethisch handelen binnen Hospice de Liefde

In Hospice de Liefde werken we vanuit onze kernwaarden **openheid, aandacht en liefde**. Deze kernwaarden vormen de basis van de afspraken over hoe we ons werk doen en hoe we samenwerken. Soms kunnen zich lastige situaties voordoen: dit document beschrijft hoe dan te handelen.

In dit document behandelen we rondom het ethisch handelen, de volgende aandachtspunten:

A. Ethisch handelen

1- Gedragsregels, de vijf richtlijnen

B. Onvrede en Klachten

- 1- Klachtenregelingen**
- 2- Vertrouwenspersonen**
- 3- Klachtenfunctionaris**

A. Ethisch handelen

1- Gedragsregels / de vijf richtlijnen

Als uitgangspunt van juist ethisch handelen beschrijven we in dit document allereerst de vijf richtlijnen van waaruit we werken. Deze gedragsregels gelden voor iedereen. Het maakt niet uit of iemand vrijwilliger, coördinator of bestuurder is. De regels zijn zo opgesteld dat ze ook overeenkomen met de afspraken binnen de thuiszorg en dus ook gelden voor de thuiszorgmedewerkers en stagiaires.

Als bron van inspiratie voor de manier waarop we binnen het hospice met elkaar omgaan hebben we de vijf leefregels uit de boeddhistische ethiek gebruikt. Een belangrijk onderdeel hiervan is het zoeken naar verstandige en wijze manieren waarop we met elkaar, de gasten en met het werk kunnen omgaan. Dat geldt voor de goede momenten, en evenzeer voor de momenten waarop conflicten ontstaan. Conflicten onder ogen zien en er van leren behoort bij de manier van werken in Hospice de Liefde

De vijf richtlijnen zijn zo beschreven dat ze ook voor niet-boeddhisten heldere gedragsregels opleveren. Ze vormen de leidraad van onze werkwijze in Hospice de Liefde.



De vijf richtlijnen

1. We verbinden ons aan de richtlijn om niet te doden of moedwillig te kwetsen.

We erkennen hierbij de onderlinge verbondenheid met alle levende wezens en respect voor alle leven. We werken eraan om ons begrip van niet-doden en niet-kwetsen in al onze handelingen te verfijnen. We zullen de implicaties van deze richtlijn in de toekomst verder uitwerken ten aanzien van gevoelige thema's zoals euthanasie en het doden van (huis)dieren. We zullen niemand moedwillig kwetsen: we gaan respectvol om met onze gasten, hun naasten en collega's. Daarbij gaan we met respect om met anderzans geloof en levenswijze. Dit houdt in ieder geval in dat we de eigen geloofs- of levensovertuiging niet actief uitdragen tijdens het werk. En dat we zorgvuldig en respectvol omgaan met de seksuele geaardheid van gasten en collega's, ook als deze afwijkt van onze eigen seksuele geaardheid. We verwachten correcte omgangsvormen: geen grof taalgebruik of vloeken, geen pesten, geen agressie, en geen bedreigend, intimiderend of discriminerend gedrag.

2. We verbinden ons aan de richtlijn om niet te stelen.

We nemen niet iets dat ons niet gegeven is en we respecteren eigendommen van anderen. In onze omgang met geld en middelen willen we eerlijk zijn: we gebruiken geen geld en middelen die bedoeld zijn voor het hospice of voor andere doeleinden.

3. We verbinden ons aan de richtlijn om niet te liegen.

We spreken dat uit wat juist en zinvol is en we onthouden ons van roddel en achterklap in onze gemeenschap. We respecteren het als iets ons expliciet in vertrouwen is verteld. We communiceren aandachtig en open en we benaderen elkaar met vriendelijkheid en eerlijkheid.

4. We verbinden ons aan de richtlijn om af te zien van seksueel grensoverschrijdend gedrag.

We veroorzaken geen leed door seksueel grensoverschrijdend gedrag. Daaronder verstaan wij: elke vorm van seksueel gedrag of seksuele toenadering, die door de persoon die het ondergaat als ongewenst of gedwongen wordt ervaren. Dit kan in verbale, non-verbale of fysieke zin gebeuren, en opzettelijk of onopzettelijk. Ook betreft het andere handelingen of gedragingen die strafbaar zijn volgens het Wetboek van Strafrecht.



5. We verbinden ons aan de richtlijn om af te zien van bedwelmende middelen waardoor nonchalance of verlaging c.q. verlies van bewustzijn ontstaat.

Het is duidelijk dat sommige middelen de geest zo aantasten dat ze een bron zijn van groot lijden. We zijn het erover eens dat er tijdens ons werk in het hospice geen bedwelmende middelen gebruikt worden. We nuttigen geen alcohol en/of drugs onder werktijd en zijn nooit onder invloed van alcohol en/of drugs tijdens het uitoefenen van het werk. Dit betekent dat het buiten werktijd gebruiken van alcohol en/of drugs er niet toe mag leiden dat we onder invloed op het werk verschijnen en het werk niet meer naar behoren kunt uitoefenen. Wanneer we een alcoholconsumptie aangeboden krijgen vanuit de stichting, bijvoorbeeld tijdens een borrel, is het uiteraard wel toegestaan om alcohol te nuttigen

B. Onvrede en Klachten

Bij Hospice de Liefde vinden we het belangrijk dat mensen bij ons prettig en veilig kunnen werken en verblijven. Daar leveren we allemaal een bijdrage aan. Een belangrijk onderdeel hiervan is de manier waarop we als collega's en gasten met elkaar omgaan: open, ondersteunend, liefdevol, met ruimte en respect voor ieders waardigheid en integriteit.

Maar, soms gaat er wel 's iets mis in de diverse contacten en relaties op de werkvloer, tussen de vrijwilligers of medewerkers onderling en/of met de gasten en hun naasten.

Te denken valt aan een situatie waarin mensen zich gepest, of gediscrimineerd voelen, niet correct of agressief behandeld, (seksueel) geïntimideerd, e.d. Of iemand kan getuige zijn van misstanden, zaken die onethisch of niet integer zijn. Mensen die in zo'n situatie zitten, hebben vaak behoefte aan iemand die meeluistert en/of adviseert.

In Hospice de Liefde kun je dan gebruik maken van de

1. Klachtenregelingen.
2. Vertrouwenspersonen.



Klachtenregelingen

Een snelle reactie op momenten van onvrede en/of een goed gesprek zijn vaak voldoende om de goede sfeer te herstellen. Maar, het kan gebeuren dat dat niet lukt en dat iemand een klacht wil indienen. Daarvoor hebben we in Hospice de Liefde twee klachtenregelingen: de Klachtenregeling voor Vrijwilligers en Medewerkers en de Klachtenregeling voor Gasten en Naasten. In deze regelingen beschrijven we de drie stappen die tot een oplossing kunnen leiden, als volgt:

Uit de klachtenregelingen:

Stap 1. Je kunt jouw ontevredenheid, teleurstelling of klacht het beste bespreken met de betrokkene of met de coördinator. Dat maakt de zaken helder en brengt een oplossing vaak dichtbij.

Stap 2. Levert dit geen goed resultaat op, of zie je op tegen zo'n rechtstreekse aanpak? Dan kun je jouw klacht en/ of zorg bespreken met een van de, door het bestuur benoemde, vertrouwenspersonen. Zij behandelen de klacht niet zelf, maar bespreken de situatie met je en kunnen je ondersteuning en advies geven over hoe je met de situatie om kan gaan.

Stap 3. Levert ook dit geen resultaat op dat voor beide partijen bevredigend is, dan kun je schriftelijk een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris (de secretaris van het bestuur) van Stichting Hospice de Liefde.

Vertrouwenspersonen

Iedereen kan te maken krijgen met situaties waarover men vertrouwelijk van gedachten wil wisselen met iemand die werkt voor of binnen het hospice. Het kan ook zijn dat je niet goed weet wat te doen en graag een advies krijgt. In die gevallen kun je altijd terecht bij één van de vier door het bestuur benoemde onafhankelijk vertrouwenspersonen.

Hospice de Liefde heeft twee interne en twee externe vertrouwenspersonen. Zij zijn er voor iedereen die gast is of werkt voor Hospice de Liefde. *Zie bijlage 1.*

Een vertrouwenspersoon kan:

- Adviseren;
- Ondersteunen bij het proces van indienen van een formele klacht;
- Ondersteunen bij doen van aangifte;
- Ondersteunen bij het zetten van de eerste stappen naar professionele slachtofferhulp.

Een gesprek met een vertrouwenspersoon is vertrouwelijk. Er gebeurt niets met de informatie zonder toestemming van degene die zijn of haar klacht of ontevredenheid naar voren brengt, tenzij er op ernstige wijze juridische grenzen zijn overschreden.



Klachtencommissie

Als stap twee uit de klachternregeling, het inschakelen van een vertrouwenspersoon, geen resultaat oplevert dat voor beide partijen bevredigend is, dan komt stap drie het inschakelen van de klachtenfunctionaris in beeld.

De Klachtenfunctionaris is secretaris van het bestuur van Hospice de Liefde. Indien nodig kan er een klachtencommissie door het bestuur worden samengesteld. De commissie kan incidenteel, bijvoorbeeld op verzoek van jou als klager, worden uitgebreid met een van de vertrouwenspersonen.

Klachten indienen

Je kan de schriftelijke klacht op twee manieren indienen:

Post: door een brief te versturen naar:

De Klachtenfunctionaris Hospice de Liefde
T.a.v. Mevr. A. Vink
Kapelburg 298
3085 HV Rotterdam

Mail: door de klacht te mailen naar de secretaris j.vink@hospicedeliefde.nl

Hoe gaat het verder?

- Binnen twee weken bevestigen we de ontvangst van jouw klacht. De klachtenfunctionaris onderzoekt je klacht. Als je wilt, volgt er een gesprek. Daarbij kun je nog eens duidelijk vertellen wat er aan de hand is. De klachtenfunctionaris probeert dan een oplossing te vinden met jou en de persoon over wie je een klacht hebt.
- Wanneer je wilt kan één van de vertrouwenspersonen je terzijde staan.
- Mocht deze aanpak succesvol zijn, dan maakt de klachtenfunctionaris een verslag van de behandeling van jouw klacht. Wanneer je daarmee akkoord gaat, krijg je een kopie ervan en eindigt de procedure.

Landelijke klachtencommissie

Als je niet tevreden bent over de afhandeling, kun je de klacht voorleggen aan de landelijke klachtencommissie VPTZ Nederland.

VPTZ Nederland
t.a.v. De Klachtencommissie
Barchman Wuytierslaan 10
3818 LH Amersfoort
Email-adres: info@VPTZ.nl

De landelijke klachtencommissie VPTZ is een onafhankelijke commissie waarvan de leden een juridische achtergrond hebben in het vrijwilligerswerk, de zorg of het cliëntenbeleid. De commissie bekijkt eerst of zij de klacht die je indient inhoudelijk wel mag behandelen.



Zo ja, dan volgt behandeling van de klacht en daarna doet de commissie een uitspraak, waarvan je een kopie krijgt. Hiertegen kan geen beroep worden aangetekend.

Aan de klachtenprocedure zijn voor jou geen kosten verbonden.



Bijlage 1. De vertrouwenspersonen

Intern



Lia de Vries c.devries12@chello.nl

Vanuit mijn bedrijf 'Liaison Communicatie & Taal' help ik mensen zó met elkaar te praten & omgaan, dat ze begrijpen wat de ander echt bedoelt. Daarmee voorkom je veel fricties en schep je een klimaat van samenwerking. In Hospice de Liefde draai ik mee in de keukenploeg en ben ik lid van de Ethische Commissie.

Als onafhankelijk vertrouwenspersoon vind ik veiligheid en het bieden van een luisterend oor belangrijk. Je kunt met mij sparren wanneer je je onprettig of onjuist behandeld voelt. Of, als je ongewild getuige bent (geweest) van zaken die 'niet door de beugel' kunnen.

Extern



Nel Klop n.klop@kpnmail.nl

Met veel plezier vervul ik al geruime tijd diverse functies waarin het begeleiden en/of coachen van mensen centraal staat. Naast mijn werk -zowel in loondienst als vanuit mijn eigen praktijk- als coach, supervisor en teamcoach ben ik werkzaam als vertrouwenspersoon in een grote organisatie voor jeugdhulp. In gesprekken vind ik het belangrijk dat de ander zich gezien, gehoord en begrepen voelt. Het geeft mij veel voldoening als, vanuit dat contact, oplossingen of nieuwe inzichten worden gevonden. Van harte wil ik mijn bijdrage leveren aan liefdevolle, fijne werksfeer in Hospice de Liefde.