



Gedragcode TOKO trainingen.

1. Gedragcode medewerkers Toko trainingen

- 1.1. Medewerkers gaan met de zorgvrager om volgens de in onze maatschappij gangbare normen voor de omgang tussen mensen.
- 1.2. Medewerkers tonen respect voor de eigenheid, zelfstandigheid, persoonlijke leefsfeer, levensbeschouwing en lichamelijke en geestelijke integriteit van de zorgvrager en diens (sociale) netwerk. Ze dringen niet verder in het privé-leven van de zorgvrager dan strikt noodzakelijk is voor de vastgestelde ondersteuning.
- 1.3. Medewerkers gaan met de zorgvrager om op basis van wederzijds vertrouwen en beschamen het vertrouwen niet dat de zorgvrager hem of haar schenkt.
- 1.4. Medewerkers treden de zorgvrager tegemoet met een beroepsmatige houding en gaan daarbij uit van een zo volledig mogelijk begrip voor diens specifieke problemen, behoeften en eigenaardigheden.
- 1.5. Medewerkers betrekken de zorgvrager en zijn of haar (wettelijk) vertegenwoordiger zoveel mogelijk bij de keuze voor en uitvoering van de ondersteuning. Ze dringen hun hulp, (persoonlijke) opvattingen en adviezen niet op aan de zorgvrager.
- 1.6. Medewerkers bekijken nooit op het werk of binnen een werksituatie van TOKO al of niet zichtbaar voor anderen, erotische, pornografische, discriminerende, racistische, bedreigende dan wel treiterende afbeeldingen, via internet of op welke wijze dan ook. Bij het ontdekken van dergelijke afbeeldingen wordt door de medewerker, die het ontdekt, direct de leidinggevende in kennis gesteld.
- 1.7. Medewerkers gebruiken geen geweld jegens de zorgvrager, met uitzondering van gelegitimeerde situaties, zoals zelfverdediging.
- 1.8. Medewerkers praten in privésferen, en in niet ter zake doende werksituaties nooit over de zorgvrager. Ze praten alleen over persoonlijke zaken van de zorgvrager na zijn of haar toestemming.
- 1.9. Medewerkers zijn zich ervan bewust dat hij of zij in werktijd, ook in zijn eigen kleding, een vertegenwoordiger is van Toko trainingen.
- 1.10. De medewerkers stellen ongewenst gedrag van medewerkers of zorgvrager altijd aan de orde, door de betrokkenen rechtstreeks aan te spreken. Er is sprake van een open aanspreek cultuur.

2. Gedragscode zorgvragers.

- 2.1. De zorgvrager respecteert de waardigheid van alle medewerkers van Toko trainingen.
- 2.2. De zorgvrager onthoudt zich van alle vormen van fysiek geweld, onder andere: schoppen, spugen, slaan, gooien met voorwerpen, vastpakken, knijpen, haren trekken.
- 2.3. De zorgvrager onthoudt zich van alle vormen van verbaal geweld, onder andere: schelden, beledigen, vernederen, ruzie zoeken.
- 2.4. De zorgvrager onthoudt zich van alle vormen van intimidatie, onder andere: het bedreigen van een medewerker om iets gedaan te krijgen of om te voorkomen dat iets gedaan wordt. De zorgvrager onthoudt zich van alle vormen van stalking, onder andere: achtervolgen, opwachten, lastigvallen en hinderlijk gedrag.
- 2.5. De zorgvrager onthoudt zich van alle vormen van discriminatie naar seksualiteit, geloofsovertuiging of ras.
- 2.6. De zorgvrager onthoudt zich van alle vormen van seksuele intimidatie, onder andere: het maken van seksueel getinte opmerkingen of handtastelijkheden.
- 2.7. De zorgvrager is niet onder invloed van alcohol, verdovende, hallucinerende en opwekkende middelen als hij een locatie van Toko trainingen bezoekt. De medewerker mag de zorgvrager opdragen onmiddellijk te vertrekken als hij of zij de situatie beoordeelt als te risicovol. De medewerker schakelt direct, en eventueel zonder overleg (wel met aankondiging), medische hulp in als hij of zij dat noodzakelijk acht.

3. Maatregelen.

Indien een medewerker zich niet houdt aan de bij 1 in gedragscode genoemde punten dan kan de zorgvrager:

- de medewerker aanspreken op zijn gedrag;
- de andere medewerkers op de hoogte brengen van de situatie;
- een klacht indienen conform de klachtenregeling Toko trainingen.

Indien de zorgvrager zich niet houdt aan de bij 2 in gedragscode genoemde punten dan kan Toko trainingen maatregelen nemen.

Die maatregelen kunnen zijn:

- Toko trainingen spreekt de zorgvrager aan op zijn of haar gedrag;
- Toko trainingen brengt de (wettelijk) vertegenwoordiger op de hoogte van de situatie;
- Toko trainingen kan een sanctie opleggen aan de zorgvrager.
 - een officiële waarschuwing
 - een aantekening in het zorgdossier
- Toko trainingen doet aangifte bij politie bij (ernstige) bedreiging en mishandeling van een medewerker;
- Toko trainingen kan de zorg- en dienstverlening beëindigen. De zorgvrager zal worden doorverwezen en begeleid naar een andere, alternatieve organisatie.



4. Verwachtingen.

Toko trainingen verwacht van de zorgvrager:

1. De zorgvrager en/of diens (wettelijk) vertegenwoordiger verstrekt alle informatie aan Toko trainingen, die nodig is voor het opstellen van een kwalitatief verantwoord zorgplan en een kwalitatief verantwoorde zorg- en dienstverlening.
2. De zorgvrager en/of diens (wettelijk) vertegenwoordiger geven tijdig wijzigingen in de persoonlijke leefsfeer van de zorgvrager door aan Toko trainingen, die van invloed kunnen zijn op het kunnen leveren van een verantwoorde zorg- en dienstverlening.
3. De zorgvrager houdt zich aan gemaakte afspraken in het ondersteuningsplan en maakt het, in overleg met en eventueel samen met zijn (wettelijk) vertegenwoordiger, kenbaar als zich hierbij problemen voordoen. In overleg wordt er dan naar een oplossing gezocht.