

Omgangsafspraken met betrokkenen primair proces CVP

Bij Zorgstem willen we met respect en vanuit omgangsafspraken met iedere betrokkene in het primaire proces samenwerken. Onder betrokkenen verstaan we cliënten, vertegenwoordigers, overige betrokkenen en zorgaanbieders. Dit betekent;

- De CVP Wzd legt uit wat betrokkenen van onze rol kunnen verwachten, het doel van de rol en voor wie de CVP Wzd beschikbaar is onder welke voorwaarden.
- Als wij cliënten of vertegenwoordigers niet kunnen helpen zoeken wij indien gewenst met hen naar de meest passende mogelijkheid.
- De CVP Wzd kan cliënten of vertegenwoordigers een luisterend oor, informatie, advies en ondersteuning bieden bij kwesties over onvrijwillige zorg.
- De CVP Wzd zal in het eerste contact de vraag van cliënten en vertegenwoordigers proberen te achterhalen, hun doel en waar de ondersteuning van de CVP Wzd gewenst is. Ondersteuningsafspraken met de CVP Wzd zullen worden gemaakt.
- Cliënten en vertegenwoordigers houden de regie over de route.
- Als de vertegenwoordiger het belang van de cliënt anders ziet dan de cliënt kan deze een beroep doen op een eigen CVP Wzd. Beiden hebben dan een eigen ondersteuningstraject
- De inzet van de CVP Wzd is altijd tijdelijk.
- We empoweren de cliënt of vertegenwoordiger en gaan uit van eigen betrokkenheid en verantwoordelijkheid.
- De CVP Wzd ondersteunt de cliënten of vertegenwoordigers bij het komen tot realisatie van hun rechtspositie en heeft geen inhoudelijk oordeel over de zorg.
- Gesprekken met de CVP Wzd vinden plaats op een locatie die in overleg met de cliënt of vertegenwoordiger is bepaald. Deze locatie, en tijd van de afspraak wordt voor collega's zichtbaar in de agenda van de CVP Wzd opgenomen uit veiligheidsoverwegingen.
- Als er twijfels zijn over de veiligheid bij de CVP Wzd zoekt deze met (met betrokkenen) naar mogelijkheden om de veiligheid te vergroten.
- Wij willen alle cliënten en vertegenwoordiger zo goed mogelijk bedienen met de CVP Wzd dienstverlening. Dit kan betekenen dat wij de ondersteuning voorzien van extra structuur of voorwaarden afhankelijk van de situatie en behoeften.
- Wij gaan respectvol, open en eerlijk met betrokkenen om en verwachten van betrokkenen hetzelfde. Wij vragen om het ons direct te zeggen als wij hierin tekortschieten. Wij zullen hetzelfde doen.
- We hebben begrip voor emoties en bieden daar ook de ruimte voor. Echter, we verwachten dat gesprekken op een respectvolle manier voor alle betrokkenen gevoerd worden.
- Om ons werk goed te kunnen doen stellen wij de veiligheid van onze medewerkers als Zorgstem voorop. We geven onze grenzen aan en deze bewaken wij. Als betrokkenen in onze ogen onwenselijk of grensoverschrijdend gedrag vertonen, gaan wij daarover in gesprek.
- Grensoverschrijdend gedrag is voor ons onacceptabel, in welke omstandigheden en hoedanigheid dit ook voorkomt. Grensoverschrijdend gedrag is bijvoorbeeld: dreigen, intimideren, pesten, seksueel getinte opmerkingen, structureel negeren, racistische en discriminerende opmerkingen en ongewenst fysiek contact.
- Als ervaren onveiligheid van onze medewerkers door gesprek en nadere afspraken niet verholpen kan worden behouden we ons het recht voor om; ten aanzien van de cliënt of vertegenwoordiger het gesprek met of de ondersteuning aan hen te beëindigen; ten aanzien van de zorgaanbieder op te schalen naar de leidinggevende van Zorgstem voor overleg, afstemming en nader te bepalen stappen.