

Ethisch charter Vlozo

Doel van dit ethisch charter

Dit charter is geen deontologische code en heeft geen juridisch bindend karakter. Het wil een aanvulling zijn op de wettelijke en deontologische bepalingen voor de zorgsector en de (residentiële) ouderenzorg in het bijzonder. Het staat ieder Vlozo-lid vrij een eigen ethisch charter op te maken. Dit charter vervangt de eigen ethische richtlijnen van een organisatie – indien zij bestaan – niet, maar het kan door elk Vlozo-lid, indien gewenst, gebruikt worden als ethische code van de organisatie.

Principes van het ethisch charter

1. Vlozo-leden tonen engagement naar zorgvragers en bewoners. Ze doen dat als volgt:

- a. We organiseren de zorg van zorgvragers zo veel mogelijk op maat. Dit wil zeggen dat we:
 - i) Steeds een individueel zorgplan opmaken: we vertrekken van de zorgvrager zelf en zijn of haar noden en wensen.
 - ii) Beslissingen over aanpassingen in het zorgaanbod en de zorgzwaarte zo veel mogelijk afstemmen met de zorgvrager zelf.
 - iii) Ernaar streven familie en naasten steeds te betrekken bij de afstemming van het (zorg)aanbod.
 - iv) Een performant intern communicatiebeleid opzetten zodat al onze medewerkers zo veel mogelijk rekening kunnen houden met de noden en wensen van onze zorgvragers, uiteraard met respect voor het beroepsgeheim en de discretieplicht.
 - v) Voor elke vastgestelde zorgnood duidelijk maken welke medewerker de verantwoordelijkheid hiervoor opneemt.
 - vi) De keuze van de participatie van ouderen respecteren, waarbij ouderen worden betrokken bij de besluitvorming rond de zorgverlening.
- b. De basiszorgen zijn voor alle bewoners kwalitatief even hoogstaand. Op geen enkele manier discrimineren we zorgvragers. De grootte van de kamer, de dagprijs, en andere prijsverschillen rechtvaardigen nooit een verschil in kwaliteit van de basiszorgverlening of bejegening van de zorgvrager.
- c. We spannen ons maximaal in om de betaalbaarheid van onze zorg te behartigen. We communiceren transparant over de prijzen van ons aanbod.
- d. We communiceren proactief en duidelijk over wat wel en wat niet tot ons (zorg)aanbod behoort, en ook over onze verwachtingen naar zorgvragers en/of hun familie of naasten toe.
 - i) Deze verwachtingen kunnen betrekking hebben op het naleven van huisregels, op afspraken rond maaltijden, individuele vrijheid van bewoners, fixatiebeleid, ...

- ii) We staan open voor feedback van zorgvragers en hun naasten. We durven een open en eerlijk gesprek aangaan en zoeken naar alternatieve oplossingen.
- iii) We hebben een klachtenprocedure en communiceren daar ook over.
- e. We durven doorverwijzen indien wederzijdse verwachtingen niet ingelost worden of het (zorg)aanbod niet voldoet.
 - i) Bij het doorverwijzen zijn we neutraal en verwijzen enkel door op basis van de zorgnood en/of wensen van de zorgvrager.
- f. We zetten actief in op het verhogen van het welzijn van onze zorgvragers en hebben oog op kwaliteit van leven van onze zorgvragers. We willen meer bieden dan louter het 'behouden' van een minimale levenskwaliteit tot het overlijden.
- g. We maken intern afspraken over de aanpak en opvolging van kwaliteitsoptimalisatie in personeelsbeleid en de bewonerstevredenheid.
- h. We respecteren de waardigheid en integriteit van ouderen en houden rekening met hun privacy en persoonlijke levenssfeer.

2. Naar onze medewerkers toe engageren wij ons als Vlozo-leden als volgt:

- a. We spannen ons in om de juiste deskundige en bekwame zorgmedewerkers op de juiste plaats in te zetten in onze organisatie. We zijn steeds op zoek naar organisatorische en technologische oplossingen waardoor onze zorgmedewerkers zich kunnen focussen op de essentie: de zorg voor en een warme omkadering van de zorgvragers.
- b. We durven een open en eerlijk gesprek aangaan met onze medewerkers en staan open voor feedback.
 - i. We hebben een klokkenluidersbeleid.
 - ii. We roepen onze medewerkers actief op tot nuance in het maatschappelijk debat en het vermijden van sensationele of polariserende berichtgeving over situaties in de eigen of een andere zorgorganisatie, dit heeft immers een negatieve impact op de ganse sector.
- c. Welzijn van de medewerkers op het werk staat centraal voor onze leidinggevenden.
 - i. We hebben aandacht voor inclusie bij de aanwerving van nieuwe medewerkers.
 - ii. We hebben een beleid rond het onthaal en de omkadering van nieuwe medewerkers.
 - iii. We hebben aandacht voor opleiding en bijscholing van onze medewerkers en houden zoveel mogelijk rekening met de huidige noden.
 - iv. We zetten proactief in op het vermijden en opvolgen van langdurige afwezigheid.
 - v. We bieden aangepast werk aan indien mogelijk en nodig na een langdurige afwezigheid of ziekte.
- d. We hebben een beleid rond grensoverschrijdend gedrag, zowel van en naar medewerkers als zorgvragers.
- e. We investeren in een aanbod aan vorming en ondersteuning van leidinggevenden, met aandacht voor hun competenties, hun persoonlijke ontwikkeling én hun veerkracht.
- f. We werken aan een goede relatie met onderwijsinstellingen.
 - i. We verwelkomen en waarderen studenten en hun docenten, die in onze organisatie stage komen lopen. Ook aan docenten bieden we ervaringsstages aan.

- ii. We staan open voor het geven van gastcolleges of andere mogelijke samenwerkingen.
- iii. We staan in voor een correct beleid in functie van studentwerking.
- g. We stimuleren vrijwilligerswerkingen in onze organisaties.

3. Naar de samenleving toe engageren wij ons als Vlozo-leden als volgt:

- a. We stellen onze eigen werking proactief en kritisch in vraag en sturen waar nodig bij. Op deze manier trachten we om een relevante partner te blijven in de maatschappelijke invulling van de zorg- en ondersteuningsnoden. Onze zin voor innovatie en flexibiliteit geeft ons hierin een streepje voor.
 - i. Door een faire winstmarge na te streven op niet-zorg gerelateerde componenten nemen wij een rol als innovator op waardoor we de ouderenzorg voor alle stakeholders verder verbeteren.
 - ii. We nemen actief deel aan programma's en methodes die streven naar een waardevolle, persoonsgerichte zorg.
 - iii. Samen met andere zorgaanbieders pakken we de schaarste aan medewerkers aan door te zoeken naar innovatieve oplossingen.
- b. We spannen ons in om een hand te reiken naar andere zorgvoorzieningen, ook al hebben deze een andere visie op (zorg)ondernemerschap of het businessmodel van een zorginstelling. De maatschappelijke rol die we allen opnemen naar zorgvragers toe primeert steeds.
- c. We zetten ons in om een positieve perceptie van ouderen en ouderenzorg te creëren in media en samenleving.
 - iv. We zetten in op intergenerationele contacten in onze zorgvoorziening.
 - v. We streven ernaar mooie verhalen over het leven en werken in de ouderenzorg in de kijker te zetten.
- d. We vermijden belangenvermenging. Onze prijzen aan leveranciers zijn marktconform, ook en vooral wanneer die leveranciers op een of andere manier verbonden zijn met onze organisatie.
- e. We onthouden ons van oneerlijke marktpraktijken, zoals en niet beperkt tot:
 - vi. Het kopen van reviews of laten plaatsen van onechte reviews op het internet, het inschakelen van click farms, ...
 - vii. Het agressief werven van elkaars personeel door o.a. actieve wervingscampagnes binnen andere zorgorganisaties.
 - viii. Ontoelaatbare en agressieve verkoops- of beïnvloedingscampagnes naar (toekomstige) zorgvragers.
- f. We dragen duurzaamheid en zorg voor onze leefomgeving en toekomstige generaties hoog in het vaandel.
- g. We bewaken dat de winst die gemaakt wordt in onze organisatie eerlijk is en blijft. Dit wil zeggen dat deze winst:
 - ix. De continuïteit van de zorg in de organisatie verzekert.
 - x. De kwaliteit van de zorg en kwaliteit van leven op geen enkele manier schaadt, in tegendeel zelfs verbetert.
 - xi. Toelaat onze medewerkers tijdig en correct te verlonen.
 - xii. Positieve gevolgen realiseert voor zorgvragers en medewerkers, zoals opleidingen, efficiëntere zorg, duurzaamheidsinvesteringen, groter zorgaanbod, een betere invulling van behoeften, ...

- xiii. Niet enkel naar de aandeelhouders vloeit, maar ook in de zorgvoorziening wordt geïnvesteerd.
 - xiv. De aandeelhouders op een marktconforme wijze beloont voor de gedane investeringen, de getoonde moed en hun voorbeeldfunctie om te investeren in de zorgsector.
 - xv. Voldoet aan de voorwaarden van de overheid zoals opgelegd in het beleid dat privé-investeerders oproept om het aanbod in de zorgsector te versterken.
 - xvi. Maatschappelijk gezien het midden houdt tussen de belangen van alle betrokkenen.
- h. We communiceren transparant hoe we onze middelen aanwenden, en op welke wijze eventuele winst bijdraagt tot de kwaliteit van de zorg, het werken, wonen en leven in onze organisatie.

Vlozo engageert zich als koepelorganisatie om voor en met haar leden de nodige handvaten te geven voor een correcte behandeling. Dit houdt in:

- Leden tijdig, volledig en correct informeren over ontwikkelingen in het brede domein van ouderenzorg en beslissingen die door de federale en regionale overheden genomen worden en hen antwoorden op hun vragen.
- Zich als een betrouwbare en loyale partner gedragen bij de toezichthoudende overheden en de door hun opgerichte organen.
- Een lerend netwerk uitbouwen, o.m. door leden te betrekken bij beleidsvoorbereidend werk en de organisatie van masterclasses en bijeenkomsten.
- Externe kwaliteitstoetsing (naast de inspecties vanuit de overheid) faciliteren.
- Communicatie en informatiedeling met de media en de politieke wereld verzorgen.
- Knelpunten aankaarten bij de toezichthoudende overheden.
- Proactief onderbouwde, correcte standpunten uitdragen, over onderwerpen die door de leden aangebracht worden en een antwoord zijn op maatschappelijke uitdagingen in zorg.

Opstellen en bijwerken van deze ethische code

De initiële versie van deze code kwam tot stand in 2024, op basis van een participatief proces, geïnitieerd vanuit de Raad van Bestuur. Ze werd goedgekeurd door de Raad van Bestuur op 7 maart 2024, en bekrachtigd op de Algemene Ledenvergadering van 27 maart 2024.

Deze ethische code wordt jaarlijks tegen het licht gehouden, en aangepast aan de veranderende omstandigheden indien nodig. De Raad van Bestuur en de Algemene Leden Vergadering dienen de nieuwe versie goed te keuren alvorens ze de vorige versie vervangt.

Meldingen en maatregelen

Meldingen van inbreuken op wettelijke en andere bindende richtlijnen volgen best de geldende officiële meldingskanalen. Dit ethisch charter heeft niet als doel deze verplichtingen of richtlijnen van de overheid te vervangen of het wettelijk toezicht te beperken.

Bij inbreuken op dit charter, kan men in eerste instantie een melding maken in de eigen organisatie volgens de daar geldende procedures. Zorgvragers en hun familie kunnen ook de “[Woonzorglijn](#)” contacteren. Elke betrokkene in een organisatie kan overigens ook naar deze ethische code verwijzen indien een mistoestand gemeld moet worden.

Indien het ook aangewezen is om een melding bij Vlozo in te dienen, kan men dit doen bij de voorzitter van de Raad van Bestuur van Vlozo: voorzitter@vlozo.be De voorzitter is steeds een onafhankelijke bestuurder.

Na het indienen van een melding zullen de volgende stappen gezet worden:

- Een korte analyse van de melding door de voorzitter, de gedelegeerd bestuurder en een andere onafhankelijke bestuurder, gevolgd door een ontvankelijkheidsbeslissing.
- Bij een ontvankelijke melding zal een Vlozo-medewerker of externe expert de melding diepgaand onderzoeken.
- Het onderzoek wordt voorgelegd aan de drie voornoemde bestuurders. Zij beslissen of ze de directie of voorzitter van de lidorganisatie van Vlozo uitnodigen voor een gesprek, en eventuele verdere stappen, of gesprekken. Er kan aan de zorgorganisatie gevraagd worden om een remediëringsplan voor te leggen, waarvoor een redelijke termijn voor opmaak en uitvoering gegund wordt.
- De drie bestuurders leggen hun bevindingen uiteindelijk voor aan de Raad van Bestuur. Deze beslist over de maatregelen die aan de lidorganisatie opgelegd worden, en de manier waarop die opgevolgd moet worden.
- De zwaarste maatregel is het ontnemen van het lidmaatschap van Vlozo. De procedure daarvoor staat uitgeschreven in artikel 8 van de statuten van Vlozo.

Er wordt gestreefd de behandeltermijn van een melding af te ronden in zes maanden. In uitzonderlijke gevallen kan de termijn verlengd worden tot uiterlijk één jaar na melding.

De gedelegeerd bestuurder bezorgt de Raad van Bestuur jaarlijks een overzicht van de meldingen en hun gevolgen.

Engagement

Als lid van Vlozo engageer ik me door ondertekening van dit ethisch charter om de hierin vernoemde principes te respecteren en deze binnen mijn organisatie zo veel mogelijk uit te dragen, te organiseren, te implementeren en in de gehele werking te borgen.