

Gedragscode vrijwilligers, stagiaires en medewerkers SSZHL

Inleiding:

Een gedragscode is een code voor allen die werken in het Samen Zorgen Huis Leudal (SZHL), zowel betaald als niet betaald. Het gaat over een respectvolle bejegening. Hoe willen wij met elkaar (zowel met gastbewoners als met collega's) omgaan. In iedere omgangssituatie, op welke plek ook, is dit een relevante vraag.

In het SZHL kom je in aanraking met mensen met hun vreugde en verdriet, met hun geloof en hun angst en verlies, met wat voor emoties dan ook. Die emoties confronteren je ook met jezelf, ze raken je, je reageert erop. Met jouw reacties moeten de aan jouw zorg toevertrouwde mensen het doen. Zij zijn zeer afhankelijk van onze attitude(houding), die -al dan niet bewust- onze visie vertegenwoordigt. Hoe verschillend iedereen ook is, welke achtergrond je zelf ook hebt, deze visie en attitude moeten een respectvolle bejegening weerspiegelen. Dit is niet vrijblijvend! Zo kan de kans op willekeur of machtsmisbruik zo klein mogelijk worden gemaakt en vertrekken wij allen vanuit gezamenlijke normen en waarden; visie.

Belangrijk hierbij is ook het vermogen om kritisch naar jezelf te kijken. Wat is het effect van je aanwezigheid op het welbevinden van de ander en op de kwaliteit van diens bestaan? Voor een goede samenwerking is het belangrijk dat je aanspreekbaar bent op je gedrag en dat je anderen aanspreekt op ongewenst gedrag tegen jezelf of tegen anderen.

Belangrijkste aspecten van de gedragscode

Vooraf dient opgemerkt te worden dat deze code slechts een globale indruk geeft van wat wij onder 'correcte bejegening' verstaan. Wij vertrouwen erop dat deze opsomming voldoende is om ook in andere aspecten van de omgang met elkaar in de geest van deze gedragscode te handelen.

1. Respect en bejegening

- Ik ben integer en behandel iedereen met respect, ook al ben ik het niet met die persoon eens.
- Ik houd rekening met de grenzen die de ander aangeeft. Ik stel geen ongepaste vragen en maak geen ongepaste opmerkingen over iemands persoonlijke leven of uiterlijk.
- Ik accepteer geen ongewenst gedrag zoals discriminatie, agressie, intimidatie en plagerij/pesten, niet t.a.v. anderen en niet t.a.v. mijzelf.
- Ik maak geen misbruik mijn positie en macht.
- Ik maak duidelijke afspraken en kom die ook na.
- Ik hanteer correct taalgebruik (Algemeen Beschaafd Nederlands) tenzij de gastbewoner graag in dialect wordt aangesproken.
- Ik houd in de kledingkeuze en uiterlijke verfraaiingen rekening met 'wat in grote lijn door de ander acceptabel wordt bevonden'.
- In het kader van veiligheid van de eigen gezondheid en ook die van anderen wordt veilige kleding en schoeisel gedragen, passend bij de functie.
- Ik gebruik geen alcohol of drugs tijdens mijn werk en kom ook niet onder invloed van drank of drugs naar het SZHL.
- Ik respecteer de eigendommen van gastbewoners, bezoekers, collega's en de organisatie.
- Ik kom niet ongewenst te dichtbij en raak de ander niet tegen zijn of haar wil aan.
- Ik geef de ander geen ongewenste seksueel getinte aandacht.
- Ik vecht niet, gebruik geen geweld (verbaal en fysiek), heb geen wapens bij me.
- Ik rook niet binnenshuis.

2. Klantgericht naar gastbewoner, deelnemer en familie

- Ik presenteer me klantgericht door mezelf aan te kondigen (aankloppen) en voor te stellen, ik noem de ander bij naam (of vraagt ernaar) en laat daarmee weten de ander te willen kennen.
- Ik groet en spreek de ander aan met meneer/mevrouw tenzij anders gewenst door betrokkene.
- Als de vraag van de gastbewoner niet helder is, vraag ik door, analyseert de vraag en verzoek familie om inbreng waar mogelijk. Zo nodig leid ik de vraag door naar een collega.
- Bij communicatie ben ik oprecht en neem ik de tijd.
- Ik respecteer de privacy van de gastbewoner, klop en wacht op antwoord voor ik naar binnen ga.
- Ik respecteer de autonomie van de gastbewoner. De gastbewoner heeft de regie over zijn/haar eigen leven. Ik vraag eerst of de gastbewoner het zelf kan of wil doen voordat ik hulp bied of dingen over neem.
- Hoewel ik me inlevend en betrokken opstel naar de gastbewoner is het belangrijk dat ik als medewerker ook persoonlijke afstand bewaar. Het is niet de bedoeling dat gastbewoners afhankelijk worden t.a.v. persoonlijke bevindingen en individueel handelen van medewerkers.
- Het is niet toegestaan dat medewerkers op persoonlijke titel en/of uit eigen middelen geld of goederen aan gastbewoners geven.
- Het is ongewenst dat tijdens het verblijf een medewerker een intieme-/ seksuele relatie aangaat met een gastbewoner.

3. Klantgericht naar medewerker/ collega (van iedere dienst, al dan niet betaald)

- Ik werk samen met anderen ten behoeve van de gastbewoners.
- Ik werk samen met collega's en ben medeverantwoordelijk voor hen en het team.
- Ik werk, indien gewenst, samen met andere organisaties in en buiten het SZHL.
- Ik spreek duidelijk af wanneer antwoord verwacht mag worden, afspraak= afspraak.
- Ik stel me gastvrij op en communiceer rechtstreeks, bepaal grenzen en benoem die ook.
- Ik accepteer niet dat er over collega's of de organisatie negatief gecommuniceerd wordt. Dit geldt uiteraard in gewoon contact maar eveneens in de digitale communicatiemiddelen (facebook, whatsapp etc.).
- Het bespreekbaar maken van zaken en reflecteren op handelen is noodzaak, geen vrijblijvendheid.
- Ik gebruik tijdens werktijd mijn mobiele telefoon niet voor privégebruik.

4. Initiatief ontplooiën en zich verantwoordelijk voelen, verantwoordelijkheid nemen.

- Ik ben betrokken bij de gang van zaken in het SZHL, voel en neem verantwoordelijkheid.
- Ik doe wat ik kan (en mag), ik schakel een ander in wanneer ik zelf niet bevoegd bent.
- Ik geef respectvol feedback, fouten mogen gemaakt worden maar ik geef ze toe, bied waar nodig excuses aan en leer ervan hoe het beter kan.
- Ik ga netjes om met de middelen en materialen van het SZHL en zorg ervoor dat er niet onnodig veel verspild of gebruikt wordt.
- Ik ben milieubewust en let op het uitdoen van lampen, lager draaien van de verwarming, scheidt waar kan afval enz.

5. Volgen van procedures en protocollen

In PPI (procedures, protocollen & informatiedocumenten) zijn de in het SZHL geldende regels beschreven.

- Ik stel me op de hoogte van deze regels en handelt overeenkomstig deze regels.

6. Privacy

- Ik praat niet over gastbewoners of medewerkers, maar spreek iemand apart aan als er iets is.
- In mijn rapportage of mondelinge overdracht zet/ vertel ik alleen feiten, geen eigen meningen, interpretaties of vermoedens, tenzij het bijdraagt aan de beeldvorming en duidelijk is dat het om mijn eigen mening, interpretatie of vermoeden gaat.
- Ik houd er rekening mee dat gastbewoners hun eigen rapportage mogen inzien. Als ik liever niet heb dat de gastbewoner dit leest, schrijf ik het dus niet (zo) op.
- Ik scherm persoonlijke gegevens over gastbewoners en medewerkers af: laat geen formulieren open op tafel liggen, lock het scherm van mijn laptop of tablet, ook als ik er maar even van wegloop.
- Als iemand telefonisch persoonlijke informatie vraagt over een gastbewoner, vraag ik wie hij is en of hij toestemming heeft van de gastbewoner om die informatie te krijgen. Ik noteer de naam en telefoonnummer en laat de coördinator hierover terugbellen.
- Als ik in een privé situatie vertel over mijn werk in het SZHL, dan zorg ik er bewust voor dat als ik een leuk verhaal heb over een gastbewoner, ik niet de naam en woonplaats en reden van verblijf noem.

7. Plichten en rechten

Werken volgens de theorie van gemeenschapszorg met persoonlijke aandacht en respect voor en betrokkenheid bij onze gastbewoners en elkaar, is een belangrijk element in onze organisatie.

Relaties tussen medewerkers mogen geen negatief effect hebben op, of schade berokkenen aan, het werk van de instelling.

Relaties tussen een leidinggevende en een medewerker achten wij niet wenselijk.

Uiteraard is ook naar medewerkers een vorm van respect voor hun persoon en werk (beroepsmatig of vrijwillig) op zijn plaats. Medewerkers, vrijwilligers en stagiaires hoeven zich geen wijze van bejegening te laten welgevalen die als onacceptabel bestempeld kan worden. Hierbij valt te denken aan: commanderende opmerkingen, intimiderende of dreigende opmerkingen, handtastelijk of agressief gedrag, vernederende of discriminerende opmerkingen. Indien deze situaties zich voordoen mag de medewerker rekenen op steun vanuit de organisatie.

In de zorg- en dienstverleningsovereenkomst, die aan elke gastbewoner of diens vertegenwoordiger overhandigd wordt, worden gastbewoners en familie attent gemaakt op de rechten en plichten die met een verblijf in het SZHL samengaan.

Let wel: Indien bovenstaande situaties zich voordoen, wordt van iedere medewerker een professionele houding verwacht, hetgeen inhoudt:

- voorkom dat de situatie escaleert;
- blijf correct;
- schakel zo spoedig mogelijk een leidinggevende in.

De gedragscode is niet een vrijblijvend verzoek om een respectvolle, klantgerichte attitude. Feitelijk heeft de code een verplichtend karakter. Daarom zal deze ook aan iedere nieuwe medewerker, vrijwilliger en stagiaire worden voorgelegd, gelijktijdig met het contract. Bij het ondertekenen van de arbeidsovereenkomst, stageovereenkomst of het vrijwilligerscontract verklaar je bekend te zijn met de gedragscode en verplicht je je als zodanig te handelen. We zijn erop aanspreekbaar!

Naast de gedragscode is er uiteraard voor iedere beroepsgroep een beroepscode.