

**GEDRAGSCODE**

IN/06.001/DIR

**INFORMATIE BESTAAT UIT:**

- INLEIDING
- DOEL

**VERANTWOORDELIJK MANAGEMENTTEAMLID :**

- Directie
- Manager Zorg
- Manager Economische Administratieve Dienst
- Manager Facilitaire Dienst
- Manager Personeelszaken en Organisatie
- Eerste Specialist Ouderengeneeskunde

**INDIEN VAN TOEPASSING INSTEMMING VAN**

- Familieraad
- Ondernemingsraad

**VASTGESTELD DOOR MANAGEMENT TEAM d.d. :**

VERSIE 0: 11-04-2006

VERSIE 1: 28-09-2010

**FREQUENTIE VAN DE EVALUATIE:**

1 x 2 jaar

Constateer je een onjuistheid in dit document, meld dit dan bij het verantwoordelijke MT-lid.

## **INLEIDING:**

Een gedragscode is een code voor allen die werken in Bruggerbosch. Het gaat over een respectvolle bejegening. Hoe willen wij met elkaar (zowel cliënten als vrijwilligers/collega's) omgaan. In iedere omgangssituatie, op welke plek ook, is dit een relevante vraag. In alle zorgvormen van Bruggerbosch 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. Deze visie en attitude dienen een respectvolle bejegening te 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?

## **DOEL:**

Om ervoor te zorgen dat bejegening ruime aandacht krijgt binnen onze organisatie en om duidelijk te maken wat we hieronder verstaan is deze gedragscode geschreven.

### **Gedragscode voor medewerkers, stagiaires en vrijwilligers**

De gedragscode geldt voor iedere medewerker, betaald en niet betaald. Dat houdt in dat ook vrijwilligers en stagiaires hiervan onderdeel uitmaken.

### **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**

Je luistert naar de ander en leeft je in in diens situatie. Je oordeelt of veroordeelt niet maar vraagt door en/of geeft feedback. Laat de ander in zijn/haar waarde.

Je hebt respect voor de autonomie en privacy van de ander met inachtneming van eigenheid, identiteit, afkomst, religie of geaardheid.

Je maakt duidelijke afspraken en komt die ook na. Je hanteert correct taalgebruik (Algemeen Beschaafd Nederlands) en stelt je laagdrempelig op.

In het kader van respect en bejegening stel je je representatief op, ook in de kledingkeuze en uiterlijke verfraaiingen. Besef dat smaken verschillen en pas daarom uiterlijke verfraaiingen en kleding aan op 'wat in grote lijn door de ander acceptabel wordt bevonden'. Vanzelfsprekend dient hierbij rekening gehouden worden met eventuele ontremmingen bij mensen met een dementie zodat er geen sprake is van het stimuleren daarvan. In het kader van veiligheid van de eigen gezondheid en ook die van anderen wordt veilige kleding en schoeisel gedragen, passend bij de functie.

#### **2. Klantgericht naar bewoner, deelnemer en familie**

Je presenteert je klantgericht door jezelf aan te kondigen (aankloppen) en voor te stellen, je noemt de ander bij naam (of vraagt ernaar) en laat daarmee weten de ander te willen kennen. Je groet en spreekt de ander aan met meneer/mevrouw tenzij anders gewenst door betrokkene.

Als de vraag van de cliënt niet helder is, vraag je door, analyseert de vraag en verzoekt

familie om inbreng waar mogelijk.

Bij communicatie ben je oprecht en neem je de tijd.

Bij verdieping van het contact bereid je je grondig voor, zo nodig leid je de vraag door naar de juiste beantwoorder. Vraag gerust, vraag bewust!

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

Je neemt de ander serieus, luistert en vraagt door waar nodig. Je spreekt duidelijk af wanneer antwoord verwacht mag worden, afspraak= afspraak.

Je stelt je gastvrij op en communiceert rechtstreeks, bepaalt grenzen en benoemt die ook. Bespreekbaar maken van zaken en reflecteren op handelen is noodzaak, geen vrijblijvendheid.

Door deze basishouding draag je er mede zorg voor niet van jezelf, maar ook niet van anderen, te accepteren dat er over collega's of de organisatie negatief gecommuniceerd wordt. Dit geldt uiteraard in gewoon contact maar eveneens in de digitale communicatiemiddelen (hyves, facebook etc.). Je spreekt er de ander op aan en bent er zelf op aanspreekbaar. Organisatiezaken behoren binnen Bruggerbosch thuis en kunnen altijd 'in de lijn' worden besproken. Het respect voor iedere collega maakt dat daarmee en niet daarover gesproken wordt.

Privégebruik van mobiele telefoons komt tijdens werktijd niet voor.

### **4. Initiatief ontplooien en zich verantwoordelijk voelen, verantwoordelijkheid nemen.**

Je bent betrokken bij de gang van zaken in Bruggerbosch, voelt en neemt verantwoordelijkheid. Je doet wat je kunt (en mag), je schakelt een ander in wanneer je zelf niet bevoegd bent.

Enthousiast onderschrijf je de doelstellingen van Bruggerbosch en vraagt en geeft duidelijkheid waar gewenst. Je geeft respectvol feedback, fouten mogen gemaakt worden maar geef ze toe, biedt waar nodig excuses aan en leert ervan hoe het beter kan.

Het nemen van verantwoordelijkheid waar je kunt, betekent tevens dat je zorgvuldig en netjes omgaat met middelen en materialen van Bruggerbosch. Je beseft dat onnodige kosten door vervuilde of kapotte materialen uiteindelijk ten koste van zorg aan bewoners en deelnemers gaat en handelt daar naar.

### **5. Volgen van procedures en protocollen**

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

Je stelt je op de hoogte van deze regels en handelt overeenkomstig deze regels.

#### **Plichten en rechten:**

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 er op aanspreekbaar!

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 zorgverleningsovereenkomst, die aan elke cliënt of diens vertegenwoordiger overhandigd wordt, worden cliënten en familie attent gemaakt op de rechten en plichten die met een verblijf in Bruggerbosch 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.

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

Er vanuit gaande dat je tijdens jouw opleiding hierin bekwaamd bent hoeft dit hier verder geen toevoeging.