



oud CLINGENDAEL
ZORGVILLA

Gedragcode

Zorg is mensenwerk. Niet de organisatie zorgt dat cliënten tevreden zijn. Dat doen de medewerkers. Jij en je collega's dus. Bijvoorbeeld door goed te luisteren naar wat cliënten willen, door goed te kijken wat hun mogelijkheden zijn, door vriendelijk te zijn en door professionele zorg te verlenen. Maar ook door je collega's te ondersteunen bij het werk dat ze doen.

Dat betekent niet dat onze organisatie een eenheidsworst is. Integendeel. We hebben allemaal zo onze eigen mogelijkheden, talenten en ambities. Die verschillen zijn prima. Ze leiden tot creativiteit en nieuwe ideeën. Je krijgt van ons ruimte om te groeien, te leren en te ontwikkelen.

Daar staat wat tegenover. Zo maken we duidelijke afspraken over wat we van elkaar verwachten. Wat cliënten van ons mogen verwachten. Bijvoorbeeld dat we deskundig zijn. Dat we in contacten met cliënten vriendelijk en correct zijn. Dat we integer zijn. Dat we bereid zijn ons te verdiepen in nieuwe ontwikkelingen die op ons afkomen.

Afspraken die we met elkaar maken, staan in deze gedragscode.

Waarom een gedragscode?

Hoe doe jij je werk? Stel tien collega's deze vraag en de kans is groot dat je tien verschillende antwoorden krijgt. Dat is ook logisch. De ene medewerker is de andere niet. We doen ons werk allemaal op onze eigen manier. Gelukkig maar.

Toch is het belangrijk dat we een aantal gemeenschappelijke afspraken maken over hoe we met cliënten en met elkaar omgaan. De kwaliteit van de zorg binnen onze organisatie hangt namelijk voor een belangrijk deel af van het gedrag en de houding van de medewerkers. Alle afspraken samen vormen de gedragscode. De gedragscode sluit aan bij het beleid van onze organisatie.

De gedragscode bestaat uit concrete gedragsregels die houvast bieden in situaties waar het er toe doet. De gedragsregels beschrijven gedragingen die als goed, gewenst of nastrevenswaardig ervaren worden (positieve normen), maar ook gedragingen die wij als negatief, ongewenst ervaren (negatieve normen).

Van alle medewerkers verwachten wij dat zij in de geest van de gedragscode handelen.

1. Bejegen cliënten met respect

Onze organisatie hecht veel waarde aan een goede zorgrelatie tussen hulpverlener en cliënt. Dat vraagt om respect, vertrouwen, betrokkenheid en goede communicatie tussen hen beiden. De cliënt moet er op kunnen rekenen dat hij of zij serieus wordt genomen en dat de hulpverlener begrijpelijke taal spreekt. Bovendien moet de cliënt erop kunnen vertrouwen dat zijn of haar privacy voldoende is gewaarborgd.

Betrokkenheid is meer dan een vriendelijke bejegening en zorg op maat. Begrip en aansluiting zoeken bij de leefwereld van de cliënt zijn minstens zo belangrijk. Mensen met gezondheidsproblemen zijn vaak



OUD CLINGENDAEL ZORGVILLA

extra kwetsbaar en kunnen ongewoon afhankelijk van anderen zijn voor zorg en ondersteuning. Dat vraagt hulpverleners die verder gaan dan het geven van informatie alleen. Hulpverleners die ook met de cliënten willen meedenken. Overigens zonder hem of haar te betuttelen. Zorg is dus niet alleen iets voor de ander doen, maar tevens iemand voor de ander zijn.

Aan betrouwbaarheid hechten we veel waarde. Door een veilige omgeving te bieden en afspraken zoveel mogelijk na te komen, werken we aan vertrouwen bij de cliënt. De meeste cliënten begrijpen best dat afspraken soms uitlopen. Zolang we maar uitleggen waarom dingen soms anders gaan dan gepland.

Aan het bieden van een veilig verblijf voor de cliënt hechten we veel waarde. Datzelfde geldt voor een veilige werkomgeving voor medewerkers. Mogelijk agressief gedrag van medewerkers, cliënten of hun verwanten accepteren we dan ook niet. We weten dat het ziektebeeld van sommige cliënten (dementie, psychiatrische stoornissen) aanleiding kan zijn voor bepaald gedrag. Die gevallen vragen om een andere, meer begripvolle, benadering.

Ik doe het zo!

- Ik neem de cliënt serieus en behandel de cliënt met respect.
- Ik ben vriendelijk en spreek de cliënt aan met u.
- Ik geef aandacht en toon begrip voor de cliënt.
- Ik respecteer de opvattingen van de cliënt over leven, lijden, ziekte, sterven en dood.
- Ik zorg bij persoonlijke informatie voor voldoende privacy.
- Ik verzamel alleen de gegevens die voor de zorgverlening noodzakelijk zijn.
- Ik probeer gemaakte afspraken te realiseren. Indien het noodzakelijk blijkt af te wijken van afspraken, dan zal ik dit tijdig en helder beargumenteren.
- Ik eerbiedig de menselijke waardigheid zonder onderscheid van persoon en status.
- Ik zal niet discrimineren naar levensovertuiging, geslacht, seksuele geaardheid, afkomst, etniciteit, huidskleur, leeftijd of op andere grond.
- Van de cliënten, familieleden en andere betrokkenen verwacht ik een coöperatieve houding en gedrag volgens de normale omgangsvormen. Verbale of fysieke intimidatie, laat staan geweld, tolereer ik niet.

2. Wees betrouwbaar, loyaal en kritisch

Medewerkers spelen een onmisbare rol bij het bereiken van de ambitieuze doelen van onze organisatie. Betrouwbaarheid is daarbij van essentieel belang.

Medewerkers gaan zorgvuldig en verantwoord om met bedrijfsmiddelen. Ze onthouden zich van frauduleuze handelingen. Ook voorkomen zij ongewenste omgangsvormen. Vertrouwelijke of privacygevoelige informatie wordt goed opgeborgen. Informatiebeveiliging is een verantwoordelijkheid van ons allemaal, van het omgaan met wachtwoorden tot het melden van incidenten.

Binnen onze organisatie gaan we uit van kritische, zelfbewuste medewerkers. Het kan voorkomen dat verschillende waarden met elkaar in conflict zijn. Van medewerkers mag worden verwacht dat zij ook



OUD CLINGENDAEL
ZORGVILLA

een eigen afweging maken. Een professionele afweging tussen de verschillende waarden en belangen. Niemand kan zich dus achter een van hogerhand opgelegde opdracht verschuilen. Loyaliteit ontslaat medewerkers niet van een eigen morele verantwoordelijkheid.

Ik doe het zo!

- Ik stel me loyaal en dienstbaar op.
- Ik houd me aan het uitgezette beleid.
- Ik werk effectief en doelmatig.
- Ik laat frauduleuze handelingen na en bestrijd ze.
- Ik houd me strikt aan de geldende werkinstructie en veiligheidsvoorschriften.

3. Wees deskundig en spreek elkaar aan op zaken die beter kunnen

Professioneel handelen begint met 'gewoon' goed je werk doen. We helpen cliënten adequaat en trefzeker. We zijn ons bewust dat de cliënt kwetsbaar is en bovendien afhankelijk is van onze inzet én samenwerking.

Alle medewerkers realiseren zich dat hun handelwijze bepalend is voor de mate waarin de cliënt vertrouwen heeft in onze organisatie. Geen enkele organisatie of zorgverlener zal het ooit helemaal 'voor elkaar' hebben. Het streven is om ons werk zo goed en gestroomlijnd mogelijk te laten verlopen. Belangrijk is dat de cliënt ervaart dat de organisatie uitgaat van zijn of haar belang. Belangenbehartigers en bezoek moeten vertrekken met het gevoel: 'ze hebben het daar goed voor elkaar'. Professionals tonen hun kwaliteit niet alleen door te laten zien wat ze kunnen, maar ook door te weten waar de grenzen van hun kunnen liggen. Respect tonen voor de eigen inbreng van de cliënt is zo'n grens. Je moet weten waar je moet stoppen met denken en regelen voor de ander en wat de cliënt eventueel nog zelf kan doen tijdens de zorg.

Medewerkers krijgen veel ruimte om hun eigen verantwoordelijkheid te nemen. Zij leggen daarover graag en vaak verantwoording af. Dit doen zij via vormen van (inter)collegiale toetsing, intervisie en/of moreel beraad. Handelen heeft morele kwaliteit als mensen bereid zijn de verantwoordelijkheid te nemen die bij hun functie past, en bereid zijn tot onderlinge verantwoording over de manier waarop zij hun functie uitoefenen.

Ik doe het zo!

- Ik lever kwalitatief goed werk op integere, oprechte en betrokken wijze.
- Ik bezit over de kennis en vaardigheden die nodig zijn om mijn beroep op een goede manier uit te oefenen.
- Ik gedraag mij op een adequate manier, ook in relatie tot anderen.
- Ik ben in staat en bereid om collega's aan te spreken op hun verantwoordelijkheden.
- Ik ontplooi initiatieven en ondersteun activiteiten die zorgen voor verbetering van de dienstverlening binnen onze organisatie.
- Ik ben in staat me te verantwoorden voor mijn keuzen vanuit publieke, professionele en



persoonlijke normen en waarden.

4. Wees collegiaal en werk goed samen

Collegialiteit is heel belangrijk. Medewerkers hebben niet alleen een relatie met de cliënt, maar ook met collega's. Collegialiteit is een belangrijke voorwaarde om goed te kunnen werken. Binding en verbondenheid met collega's is de basis van waaruit professionals hun werk doen.

Medewerkers werken open en collegiaal met elkaar samen. Zij delen relevante informatie en kennis met elkaar. Ook helpen ze elkaar waar dat nodig en gewenst is. Iedere medewerker neemt zijn of haar verantwoordelijkheid. Trefwoorden zijn: onderling respect, openstaan voor kritiek en het nakomen van afspraken.

Het maken van fouten kan iedereen overkomen. Het werkklimaat binnen onze organisatie is zo dat medewerkers fouten durven toegeven. Als er een fout is gemaakt, zoeken medewerkers gezamenlijk naar een oplossing. Vertrouwelijke informatie over collega's blijft vertrouwelijk. We ergeren ons allemaal wel eens aan iemand. Over die ergernis praten we met de betrokkene. Roddel voorkomen we door iets aan de ergernis te doen.

Ik doe het zo!

- Ik help anderen zoveel mogelijk
- Ik speel niet op de persoon
- Ik zie dat vriendelijkheid, humor, belangstelling en waardering bij ons onmisbaar zijn.
- Ik respecteer mijn collega's
- Ik draag bij aan een effectieve samenwerking
- Ik besef dat samenwerken met anderen om begrip en overleg vraagt. We moeten samen naar oplossingen zoeken.

5. Geef integer leiding

We hechten veel waarde aan integriteit. Leidinggevendens vervullen een belangrijke rol als het gaat om integer handelen. Integriteit is een belangrijk onderdeel van hun functie.

Met hun gedrag geven leidinggevendens het goede voorbeeld aan medewerkers. Medewerkers horen zo niet alleen wat er van hen verwacht wordt, ze zien het ook in de praktijk.

Oftewel: 'Goed voorbeeld doet goed volgen'. Op elk niveau spelen er zaken die op een betrouwbare manier behandeld moeten worden. Voor alle leidinggevendens geldt: 'een man een man, een woord een woord'.

Leidinggevendens binnen onze organisatie zijn in de eerste plaats vakbekwaam. Daarnaast dienen zij deskundig te zijn en vaardigheden te hebben ontwikkeld om om te kunnen gaan met de medewerkers



OUD CLINGENDAEL ZORGVILLA

die onder hun leiding vallen. Het af en toe meewerken op de werkvloer is een voorwaarde. Je ervaart zelf hoe het team functioneert en medewerkers kunnen je makkelijker aanspreken.

Ik doe het zo!

- Ik zal me onthouden van elke vorm van misbruik van mijn positieve en functie als leidinggevende
- Ik draag bij aan een hoge kwaliteit van het werkproces. Dit betekent dat ik medewerkers niet alleen zie als onderdeel van de dienstverlening. Ik zorg dat mensen ook in hun functie tot hun recht komen. Medewerkers bied ik de ruimte om zich te ontplooiën.
- Ik draag bij aan goede omgangsvormen. Iedereen moet zich veilig en prettig kunnen voelen.
- Ik bevorder dat medewerkers respectvol met elkaar omgaan.
- Ik draag bij aan een klimaat dat medewerkers uitnodigt vanuit hun betrokkenheid te participeren in de organisatie.
- Ik toon interesse in al mijn medewerkers en zal hun mede op die wijze inspireren.
- Ik communiceer op een open wijze met mijn medewerkers.

6. Wees cliëntgericht en trots op je werk

Onze organisatie profileert zich als één van de beste particuliere woonzorgvormen van Nederland. De laatste jaren hebben wij ons ontwikkeld tot een ambitieuze en zelfbewuste organisatie. Kwalitatief hoogwaardige zorg staat bij ons hoog in het vaandel. Daarbij maken we gebruik van de mogelijkheden die technische ontwikkelingen ons bieden.

De zorg binnen onze organisatie is effectief en doelmatig. We zijn ons bewust van het belang van onze cliënten om hun eigen keuzes te maken en vinden het belangrijk dat onze cliënten deel kunnen blijven nemen aan de samenleving. Onze cliënten worden uitgenodigd om gebruik te maken van gemeenschappelijke faciliteiten en deel te nemen aan activiteiten in klein groepsverband.

We willen een veilige en prettige woonomgeving bieden voor onze cliënten en een gezonde en veilige werkplek voor onze medewerkers, waar iedereen zo min mogelijk risico loopt. De wensen en behoeften van de cliënt zijn leidend voor onze zorg en dat bereiken we onder meer door transparant te zijn.

We willen dat er voor onze medewerkers veel waardering is. We willen trots zijn op ons werk en onze organisatie en dat mag iedereen weten!

Wij doen het zo!

- We leveren effectieve, doelmatige en verantwoorde zorg.
- We stellen onze cliënten in de gelegenheid om hun eigen keuzes te maken en werken aan de hand van hun wensen en behoeftes.
- We nodigen onze cliënten uit voor passende en gevarieerde dagbesteding.
- We hechten veel waarde aan transparantie.
- We zijn trots op ons werk en onze organisatie.



oud CLINGENDAEL
ZORGVILLA

7. Wees professioneel bij online vergaderen

We zijn professioneel en collegiaal naar elkaar toe als we met elkaar vergaderen. Ook als dit online moet gebeuren. Als we vanuit huis deelnemen aan een vergadering zijn we op dat moment aan het werk en gelden dezelfde regels, omgangsvormen en afspraken die binnen Oud Clingendael van toepassing zijn.

Wij doen het zo!

- We zijn op tijd aanwezig in de online vergadering.
- We zorgen dat de camera en microfoon naar behoren werken.
- We zorgen dat er geen afleidende zaken (op de achtergrond) in beeld te zien zijn.
- We zijn geconcentreerd, we werken niet aan andere klusjes, we doen en denken mee.
- We zorgen dat de telefoon of computer recht voor ons staat zodat we goed in beeld zijn, we zitten rechtop.
- We eten niet tijdens de meeting, drinken is niet storend.
- We zorgen dat we in een rustige omgeving zitten en dat er geen andere personen meeluisteren in verband met de privacy.