



## Gedragscode

### Inleiding

Deze gedragscode houdt een geheel aan waarden en normen in waar de organisatie voor staat. Medewerkers dienen door hun gedrag uiting te geven aan deze waarden en normen van de organisatie.

### Medewerkers

Bij de hospice werken verschillende groepen medewerkers:

- Vrijwilligers, zij hebben geen beroepscode, maar zijn wel gehouden aan geheimhoudingsplicht
- In de zorg- en dienstverlening hebben sommige beroepsgroepen een eigen beroepscode en geheimhoudingsplicht. Deze beroepsgroepen zijn verpleegkundigen, maatschappelijk werkers, artsen, geestelijk verzorgers en paramedici.

De gedragscode geldt voor alle medewerkers die in de hospice werken:

- Vrijwilligers
- Verpleegkundigen
- Coördinatoren
- Externe deskundigen

### Doel van de gedragscode

De gedragscode wil een handleiding zijn voor medewerkers betreffende hun houding en handelen zowel naar bewoners en hun naasten als naar collega's.

De gedragscode helpt bij het vinden van een antwoord op vragen. Vragen over hoe te handelen in lastige situaties die zich soms voordoen bij de uitvoering van het werk in relatie tot bewoners en collega's. De gedragscode helpt ook bij zelfreflectie, dat wil zeggen kritisch kijken naar je eigen houding, handelen en gedrag tijdens de uitvoering van het werk. Zelfreflectie biedt de mogelijkheid om inzicht te krijgen in wat goed gaat en wat verbeterd kan worden.

Kernwaarden in de gedragscode zijn cliëntgerichtheid en professionaliteit, die uitgewerkt worden in vier gedragskenmerken:

- Respectvol
- Deskundig
- Betrouwbaar
- Betrokken

### Inhoud van het gewenste gedrag

Voorschrijven hoe te handelen in allerlei situaties die zich voordoen, is een onmogelijke taak. Wat hierna beschreven wordt zijn globale richtlijnen om de missie en kernwaarden gestalte te geven.

### Respectvol

Respectvol gedrag uit zich in vier aandachtsvelden:

#### ***Respect naar de bewoner***

- Neem de bewoner en zijn familie/naasten serieus.
- Ga uit van de vraag van de bewoner en beantwoord deze op professionele wijze of verwijs door naar anderen.

- Laat de bewoner in zijn waarde en respecteer zijn eigenheid.
- Benader de bewoner als individu, ongeacht zijn levensbeschouwing, geloofsovertuiging, ras en huidskleur.
- Deel geen enkele informatie of foto's over de bewoner op social media (facebook, blogs, Instagram enz.)
- Neem klachten serieus.
- Ga met zorg en verantwoordelijkheid om met eigendommen van de bewoner.
- Laat je mobiele telefoon alleen aan als je voor je werk of privésituatie bereikbaar moet zijn, wanneer dat niet het geval is doe hem dan uit.
- Klop wanneer je een kamer binnengaat

### ***Respect naar jezelf***

- Bespreek problemen die je tegenkomt met je coördinator
- Vraag ondersteuning bij je collega's
- Erken fouten, leer ervan en durf ze te bespreken met collega's
- Houd jezelf in de gaten wanneer je ziek dreigt te worden of met stress te maken krijgt, zowel vanuit de privé- als de werksituatie. Maak dit bespreekbaar
- Houd je privéleven, waaronder je adres en telefoonnummer, voor jezelf, spreek er niet over met bewoner of naasten

### ***Respect naar collega's***

- Wees bereid om je collega's te ondersteunen en te coachen
- Besteed aandacht aan je collega's. Wees alert wanneer zij ziek dreigen te worden of met stress te maken krijgen en maak dit bespreekbaar
- Toon respect voor de grenzen van je collega's in hun werk, levensovertuiging en culturele achtergrond
- Geef geen adres of telefoonnummer van een collega, coördinator of bestuursleden aan derden

### ***Respect naar de organisatie***

- Wees loyaal naar de organisatie
- Vertel geen negatieve dingen over de organisatie aan derden. Bespreek kritiek daar waar het hoort, bij de coördinator
- Ga zowel binnen als buiten de organisatie terughoudend om met voor de organisatie gevoelige informatie
- Neem buiten werktijd geen contact op met een bewoner of naasten
- Maak gebruik van de beschikbare kennis in de organisatie

### **Deskundig**

- Verricht geen handelingen die buiten jouw deskundigheid vallen
- Houd jouw kennis en vaardigheden op peil door het bijhouden van informatie en het volgen van cursussen en bijscholingen
- Sta open voor overleg en feedback
- Werk hygiënisch.

### **Betrouwbaar**

#### Betrouwbaar gedrag uit zich in twee aandachtsvelden:

De betrouwbaarheid van de medewerker t.o.v. de bewoner

- Wat in vertrouwen verteld wordt blijft ook vertrouwelijk, behalve wanneer dit ernstige consequenties zou kunnen hebben
- Geef aan bij de bewoner aan welke wensen je kunt voldoen en aan welke niet.

- Maak heldere afspraken en kom ze na
- Draag zorg voor de veiligheid in de hospice door het nakomen van afspraken met betrekking tot aanbellen en sluiten van deuren

De betrouwbaarheid van de medewerker t.o.v. collega's

- Wees bereid werkzaamheden tijdelijk over te nemen
- Val je collega's niet af
- Geef ondersteuning aan collega's die nadelige gevolgen ondervinden door ongewenst gedrag van bewoners en/of collega's
- Houd je aan de afspraken

### **Betrokken**

- Wees voorzichtig met conclusies en oordelen
- Sta open voor anderen, iedereen kan naar jou toekomen
- Let niet alleen op wat gezegd wordt, maar ook op wat bedoeld wordt
- Ga verantwoordelijk om met geldelijke en materiële eigendommen van de organisatie
- Neem geen geld of goederen aan van de bewoner of de naasten.

### **Presentatie**

De medewerker is een visitekaartje van de organisatie. Kledingvoorschriften zijn moeilijk te formuleren omdat begrippen als netjes en gekleed, kort en lang, op meerdere manieren uit te leggen zijn. Daarom volgen hier wat algemene richtlijnen en kan dit onderwerp in besprekingen verder bediscussieerd worden.

- Zorg voor een gepast en verzorgd uiterlijk
- Gebruik geen parfum
- Wees alert op mondgeuren, bijvoorbeeld na het roken van een sigaret, of na koffiedrinken
- Draag schoeisel met zachte zolen
- Wees je ervan bewust dat sieraden en lange nagels huidbeschadigingen bij gasten kunnen opleveren, (zie de hygiëne richtlijnen)
- Wees je ervan bewust dat je kleding behalve schoon, niet uitdagend moet zijn (korte rok/broek, laag uitgesneden hals/rug/armsgaten, doorzichtige kleding)
- Wees tegenover gasten rustig en geïnteresseerd
- Spreek de gast altijd aan met u tenzij de gast anders wenst
- Gebruik geen alcohol of drugs en rook bij voorkeur niet tijdens werktijd.

Opgesteld en goedgekeurd door het Bestuur van Hospice Berkenstein, februari 2017