

Gedragcode voor medewerkers en vrijwilligers van de Frankelandgroep



Versiedatum: 29-04-2024

Locatie: Frankelandgroep

Herzieningsdatum: 29-04-2025

Auteur: Beleidsmedewerker

Kwaliteit

Gedragcode voor medewerkers en vrijwilligers van de Frankelandgroep: 'Zo gewoon mogelijk', hoe doe je dat?

Waarom een gedragscode?

In deze gedragscode zijn gedragsnormen en -regels vastgelegd voor medewerkers en vrijwilligers binnen de Frankelandgroep. Het leveren van kwalitatief goede zorg stelt immers niet alleen eisen aan de deskundigheid en vaardigheden van de medewerker/vrijwilliger, maar vooral ook aan de manier waarop de medewerker/vrijwilliger zorg dan wel vrijwillige diensten aan de bewoner verleent (zijn/haar attitude).

Daarbij is het uitgangspunt dat - overeenkomstig onze zorgvisie 'Zo gewoon mogelijk' ook van toepassing is op het gedrag van medewerkers/vrijwilligers. Deze gedragscode maakt duidelijk welke gedragsnormen en -regels binnen de Frankelandgroep gewenst zijn en als 'gewoon' worden gezien. Daarmee weten we wat we van elkaar mogen verwachten en waar we elkaar zo nodig op kunnen aanspreken. Waar in de gedragscode van bewoner wordt gesproken, geldt dit ook voor onze extramurale cliënten.

Naast deze gedragscode is er een richtlijn hygiëne en uiterlijke verzorging voor (zorg)medewerkers (zie handboek PREZO, Pijler 3/Voorwaarde 1) en houden zorgmedewerkers zich aan de Nederlandse Beroepscode van Verpleegkundigen en Verzorgenden (zie handboek PREZO, Voorwaarde 1).

We groeten elkaar

Elkaar groeten is de meest eenvoudige vorm van bejegening. Binnen de Frankelandgroep is het de gewoonte dat we elkaar (bewoners, collega's, bezoekers) groeten als we elkaar tegenkomen. Spreek zo nodig bezoekers aan met de vraag 'naar wie bent u op zoek, kan ik u helpen?'.

De medewerker/vrijwilliger stelt zich aan een (nieuwe) bewoner voor

De basis van een goede zorgrelatie wordt in het eerste contact met een (nieuwe) bewoner gelegd. Kennismaking begint met je voorstellen aan de bewoner. Je stelt je altijd voor met je voor- en achternaam en de afdeling waar je werkt. Het dragen van een naambadge is verplicht.

Bij het aanspreken van een bewoner wordt de naam van een bewoner correct uitgesproken ('goedemorgen mevrouw Bakker', in plaats van mevrouw van den Bakker).

Als je naar een collega verwijst, gebeurt dit ook met volledige naam en functie, en hoe deze te bereiken is ('hiervoor kunt u het beste terecht bij Janneke Jansen, het afdelingshoofd, zij is vanmiddag om 15.00 uur weer op de afdeling').

De medewerker/vrijwilliger heeft een vriendelijke en respectvolle houding

De medewerker/vrijwilliger is vriendelijk naar de bewoner en tactvol in woordgebruik, toon en omgang. De medewerker/vrijwilliger respecteert de eigen leefsfeer/levensovertuiging van de bewoner. Hij/zij stelt zich behulpzaam op, gaat in op vragen en komt afspraken

Dit document is alleen geldig op de printdatum.

De meest recente versie vindt u in het digitale handboek.

zorgvuldig na. Er wordt in het bijzijn van de bewoner mét de bewoner gesproken en niet met collega's over de bewoner gesproken.

Respectvol betekent een open en gelijkwaardige houding naar de bewoner, waarin de bewoner eigen regie kan behouden en zelf keuzes kan maken. Interesse hebben in de bewoner, moeite willen doen voor de bewoner en het inleven in zijn/haar levensgeschiedenis en huidige situatie omvatten deze respectvolle houding. Zorg is hierin een menselijke verhouding, waarbij de één voornamelijk (maar niet alleen) zorg vraagt en de ander voornamelijk (maar niet alleen) zorg biedt.

De bewoner wordt met 'u' aangesproken. Alleen als de bewoner daar uitdrukkelijk om vraagt kan de afspraak worden gemaakt dat de bewoner met de voornaam en 'je' en 'jij' wordt aangesproken. Deze afspraken worden in het digitaal zorgdossier van de bewoner vastgelegd.

De medewerker/vrijwilliger is te gast in het appartement van een bewoner

De medewerker/vrijwilliger heeft aandacht de woon-/leefsituatie van de bewoner, zodat de bewoner zich veilig en thuis kan voelen.

De bewoner woont in zijn/haar appartement en heeft hier een eigen levenssfeer. De medewerker/vrijwilliger heeft ten volle dit besef en stelt zich als gast op in het appartement van de bewoner. Dit betekent ook dat de medewerker/vrijwilliger geen gebruik maakt van de eigendommen van de bewoner, zoals ongevraagd op een stoel gaan zitten of het nuttigen van eten/drinken van de bewoner.

De medewerker/vrijwilliger gaat uiterst zorgvuldig om met de eigendommen van de bewoner. Eventuele defecten/beschadiging aan eigendommen en materiaal van de bewoner worden gesignaleerd, gemeld aan de bewoner en snel gerepareerd/hersteld.

Het uitgangspunt is dat de medewerker/vrijwilliger bij afwezigheid van de bewoner het appartement niet betreedt (tenzij hierover in het digitaal zorgdossier van de bewoner andere afspraken zijn vastgelegd). Ook betreedt de medewerker/vrijwilliger het appartement niet onaangekondigd. Hij/zij belt of klopt en wacht op toestemming van de bewoner om binnen te komen. In het digitaal zorgdossier van de bewoner wordt specifiek vastgelegd op welke wijze de medewerker/vrijwilliger het appartement van de bewoner betreedt. Daarnaast zijn op elke afdeling bordjes beschikbaar met de tekst 'niet storen'. Deze kunnen door bewoners aan de deurknop worden opgehangen om aan te geven dat zij op dat moment niet gestoord willen worden. Bij het afsluiten van contactmomenten, zoals na de ochtendzorg, wordt bij de bewoner nagevraagd of hij nog vragen of wensen heeft: 'Heeft u nog iets nodig? Kan ik nog iets voor u betekenen?'

De medewerker/vrijwilliger beschermt de privacy van de bewoner en medewerkers/ vrijwilligers hebben een geheimhoudingsplicht

De medewerker/vrijwilliger respecteert de materiële, informationele, sociale en geestelijke privacy van de bewoner en van collega's. De medewerker/vrijwilliger handelt volgens de geldende afspraken uit het informatiebeveiligingsbeleid van de Frankelandgroep. De medewerker/vrijwilliger behandelt de vertrouwelijke informatie van de bewoner zorgvuldig. Dit houdt in dat zowel tijdens de contactmomenten als bij gesprekken met de bewoner er

rekening wordt gehouden met de beleving, begrip en het incasseringsvermogen van de bewoner en er tactvol wordt omgegaan met beschikbare informatie (niet op de gang, of luidkeels). Bij een gesprek over de bewoner wordt er ook tactvol omgegaan met de informatie. Gesprekken met een vertrouwelijk karakter worden in besloten sfeer gehouden. Altijd wordt nagevraagd of de informatie is begrepen. Er wordt met de bewoner niet gesproken over de eigen privésituatie of over collega's/ medebewoners.

Informatieverstrekking aan derden (bijv. aan externe zorgverleners zoals apothekers of medisch specialisten) gebeurt via veilige verbindingen, waarbij uitsluitend noodzakelijke gegevens worden gedeeld. Het cliënt dossier wordt enkel geraadpleegd als dit nodig is voor een goede behandeling/verzorging en dus niet uit nieuwsgierigheid. Indien gebruik wordt gemaakt van de escalatiefunctie in Ons Nedap, gebeurt dit op cliëntniveau.

Onze bewoners moeten erop kunnen vertrouwen dat hun persoonsgegevens veilig zijn bij onze medewerkers/vrijwilligers. Indien de geldende regels niet worden nageleefd wordt de Procedure ongewenst gedrag geraadpleegd (670 Procedure ongewenst gedrag Procedure ongewenst gedrag)

De medewerker/vrijwilliger heeft ook een meldingsplicht!

De medewerker/vrijwilliger heeft altijd de (ethische) plicht om grensoverschrijdend gedrag van een collega te melden bij de afdelingsleiding, manager zorg, directeur zorg of de externe vertrouwenspersoon voor medewerkers. Bij grensoverschrijdend gedrag kan worden gedacht aan (vermoedens van) onheuse bejegening naar bewoners, pesten, intimidatie, mishandeling, seksuele bejegening/seksueel misbruik, agressie en/of diefstal.

De medewerker/vrijwilliger staat open voor vragen, (verbeter-) wensen of klachten

Binnen de Frankelandgroep is een open cultuur, waarin medewerkers/vrijwilligers de bewoner actief uitnodigen om vragen, (verbeter)wensen, problemen of klachten te uiten. Medewerkers/vrijwilligers zijn goed op de hoogte van de klachtenregeling en verwijzen de bewoner zo nodig door.

Bij de bewoner peil je regelmatig (je kunt hiervoor je eigen 'antenne' ontwikkelen) hoe de bewoner de relatie ervaart: verloopt het contact zoals de bewoner en jijzelf het prettig vindt? Als het contact moeizaam verloopt, getuigt het van professionaliteit om dit bij je leidinggevende bespreekbaar te maken.

De medewerker/vrijwilliger komt afspraken na en legt verantwoording af

De medewerker/vrijwilliger is open in wat hij/zij doet en hoe hij/zij werkt. De medewerker/vrijwilliger geeft inzicht in en legt verantwoording af over zijn/haar handelen naar zowel bewoners als naar collega's. Dit betekent vragen direct beantwoorden en afspraken nakomen: zeggen wat je doet en doen wat je zegt.

Uitleg over dat het druk is wordt begrepen, tenzij dit regelmatig (of te vaak) als excuus wordt aangedragen. Fouten maken is menselijk. Spreek er openlijk met elkaar over en excuses worden daarbij van elkaar geaccepteerd.

Het aannemen van geld of geschenken

Het is een medewerker/vrijwilliger niet toegestaan geld of geschenken aan te nemen. In het geval een bewoner dit wil aanbieden, kan de situatie worden opgelost door bijvoorbeeld te zeggen: 'Ik ben blij dat u tevreden bent, maar dat geld mag ik niet aannemen. Uw compliment is meer dan genoeg.'

Ook mag een medewerker/vrijwilliger geen erfenis aannemen of worden benoemd in het testament van een bewoner.

Waardering in de vorm van een klein cadeautje (zoals een bloemetje of chocolaatjes) dat een bewoner graag wil geven met feestdagen/verjaardagen, is wel toegestaan.

Bij diefstal

Binnen de Frankelandgroep wordt diefstal op geen enkele wijze getolereerd. In het geval sprake is van diefstal van eigendommen van bewoners, medewerkers/vrijwilligers en/of bezoekers door een medewerker/vrijwilliger volgt ontslag (op staande voet).

Roken, geestverruimende middelen en alcoholconsumptie

Roken is alleen toegestaan in daartoe aangewezen buitenruimten. Dit geldt ook voor elektronische sigaretten. Het is niet toegestaan bij cliënten thuis te roken.

Onder werktijden is het niet toegestaan geestverruimende middelen en/of alcoholische dranken te nuttigen.

Het verrichten van vrijwillige diensten door medewerkers aan een bewoner

Ter beoordeling van de afdelingsleiding/manager zorg is het een medewerker incidenteel toegestaan vrijwillige diensten aan een bewoner te verlenen (zoals het doen van een boodschapje). Dit gebeurt altijd binnen de grenzen van het professioneel handelen van de medewerker en op basis van wederkerigheid. De bewoner kan geen rechten ontleen aan de vrijwillige diensten die voor hem/haar worden gedaan.

Telefoongebruik door medewerkers

Zie handboek PREZO, huisstijl Frankelandgroep, 'huisstijlhandboek' voor de afspraken met betrekking tot het aannemen van de telefoon en het inspreken van de voicemail bij een mobiele telefoon van de Frankelandgroep.

Het is de medewerker niet toegestaan tijdens werktijd en tijdens de koffiepauzes (van 14 minuten) te telefoneren met de eigen mobiele telefoon. De eigen telefoon wordt in de locker opgeborgen en niet meegenomen naar de zorgafdeling.

De medewerker kan met de eigen mobiele telefoon bellen tijdens zijn/haar pauze van 30 minuten.

Email: instellen van de afwezigheidswizard

Zie de Handleiding instellen digitale handtekening en afwezigheidswizard voor afspraken en tips m.b.t. het instellen van de afwezigheidswizard (750 Handleiding instellen digitale handtekening en afwezigheidswizard Handleiding instellen digitale handtekening en afwezigheidswizard)