



Gedragscode

Een gedragscode is een gezamenlijke afspraak over hoe medewerkers zich gedragen, zowel in de omgang met cliënten als in de omgang met elkaar. Vele organisaties kennen een eigen gedragscode: het laat zien wat binnen de organisatie van medewerkers wordt verwacht. Deze gedragscode geeft een handreiking hoe we de identiteit van Zorgen voor de Zorg Thuiszorg zichtbaar kunnen maken in het werk van alledag.

De gedragscode is **niet** bedoeld om één vast stramien van bejegening op te leggen. Medewerkers zijn geen robots. Gelukkig niet! Cliënten overigens ook niet. Ieder heeft eigen wensen, voorkeuren, mogelijkheden, beperkingen, eigen aardigheden. Daarvoor is volop ruimte. En toch een gedragscode. Om de volgende redenen:

Een gedragscode leidt tot bewustwording van het eigen gedrag.

- Er is een duidelijke lijn te herkennen waarvoor Zorgen voor de Zorg Thuiszorg wil staan in de omgang met cliënten en collega's onderling.
- De gedragscode maakt duidelijk vanuit welke visie Zorgen voor de Zorg Thuiszorg zorg wil verlenen.
- Een gedragscode biedt de gelegenheid elkaar aan te spreken op de gewenste wijze van werken en omgang met elkaar.
- De gedragscode geeft richting aan (toekomstige) bijscholing en training.
- De gedragscode geeft aan hoe in de dagelijkse praktijk de identiteit van Zorgen voor de Zorg handen en voeten kan worden gegeven.
- De gedragscode kan een onderdeel zijn van functioneringsgesprekken.

Een gedragscode is alleen van waarde als medewerkers zich erin herkennen, het belang ervan inzien, zich ernaar willen richten in de uitoefening van het werk en bereid zijn zich te laten aanspreken op de uitgangspunten in de code. Dat betekent dat een gedragscode niet 'van bovenaf' kan worden opgelegd, maar in gezamenlijkheid moet worden ontwikkeld.

De gedragscode is opgesteld aan de hand van drie (basis) waarden, die als uitgangspunt zijn gekozen voor het werk van Zorgen voor de Zorg Thuiszorg:

- Betrouwbaarheid;
- Integriteit;
- Dienstbaarheid.

Dit zijn grote woorden, die concreet te maken zijn in de zorgverlening van alledag. De gedragscode geldt voor medewerkers en vrijwilligers.

Zorgen voor de Zorg

De gedragscode voor medewerkers en vrijwilligers van Zorgen voor de Zorg Thuiszorg

Als ik...

1. doe wat ik beloof en afspraken die ik maak nakom,
2. zorgvuldig ben ten aanzien van de privacy en dingen die me in vertrouwen gezegd zijn,
3. cliënten niet belast met eventuele onderlinge meningsverschillen op/over het werk,
4. niet roddel (over cliënten en collega's) en alleen beroepsmatig spreek binnen het werk over cliënten.
5. mijn deskundigheid op peil houd voor een goede dienstverlening door aanwezig te zijn bij team overleggen en deel te nemen aan (bij)scholing en toerusting

dan ben ik **zorgvuldig** en **betrouwbaar**.

Als ik...

1. eerlijk ben in het aangeven van de dingen die ik kan/mag, rekening houdend met mijn eigen geweten en grenzen van mijn deskundigheid en beroepsverantwoordelijkheid,
2. weet dat ik wel eens fouten kan maken in het werk en bereid ben die te melden of me daarop te laten aanspreken en
3. accepteer van anderen dat er fouten worden gemaakt en dat we samen zoeken naar oplossingen/ herstel,
4. altijd streef naar een oplossing als afgesproken zorg niet geleverd kan worden,
5. open sta voor opbouwende kritiek en bereid ben tot goede collegiale ondersteuning,
6. niet vloek en geen kwetsende dingen zeg tegen collega's of cliënten.

dan ben ik **integer** en **gewetensvol**.

Als ik...

1. met aandacht luister naar cliënten en (zo mogelijk) een wederkerige relatie met hen aanga,
2. cliënten behandel zoals ik zelf graag behandeld zou willen worden,
3. merk dat me iets raakt in het werk (positief of negatief) probeer ik dat op de juiste plek en moment te delen met collega's: ik zie het uitspreken van complimenten en het uiten van kritiek of een klacht als een vorm van betrokkenheid naar elkaar,
4. me houd aan de vastgestelde regels en protocollen, maar tegelijk probeer soms iets méér te doen dan dit minimum,
5. me ten aanzien van mijn werktijden soepel en flexibel opstel.

dan toon ik mij **dienstbaar** en **betrokken**.

Als ik...

1. oog heb voor de cliënt als persoon (zijn geloofs- en levensovertuiging, zijn (thuis) situatie, zijn belevingswereld, levensverhaal en hulpverlenings/ ziektegeschiedenis),

Zorgen voor de Zorg

2. het welzijn van de cliënt voorop stel en mijn zorg en aandacht erop richt de kwaliteit van het leven van de cliënt te bevorderen,
3. collegiaal ben naar medewerkers en vrijwilligers en probeer voor elkaar in te springen waar nodig en mogelijk,
4. cliënten in principe aanspreek met meneer of mevrouw en alleen 'je' en 'jij' zeg als de cliënt daar zelf om vraagt,
5. zorgvuldig om ga met de eigendommen van de cliënt en geen geld en/of goederen aanneem of meeneem van de cliënt, zelfs al dringt die daar op aan.
6. tijdens het werk een uniform draag (als de functie daarom vraagt) of anders kleding die niet uitdagend is of aanstootgevend en mijn uiterlijk goed verzorg.

Dan gedraag ik mij **professioneel** en **representatief**.

