

### **Bijlage 3. Gedragscode & huisregels**

Stichting Sonneburgh heeft een gedragscode geformuleerd, op basis en ter ondersteuning van de Protestants Christelijke identiteit, de missie en de doelen van de organisatie. De gedragscode moet beschouwd worden als een handleiding voor medewerkers voor hun gedrag, houding en handelen zowel naar cliënten, collega's als naar de organisatie. Deze gedragscode geeft invulling aan de waarden en normen waar de Sonneburgh voor staat. Medewerkers dienen door hun gedrag uiting te geven aan deze waarden en normen. Op de naleving van de gedragscode zal worden toegezien, ongeacht functie van de medewerker. Overtreding kan leiden tot sancties in de vorm van disciplinaire maatregelen, ontslag en/of aangifte bij Justitie.

Deze gedragscode is van toepassing op alle personen die werkzaamheden verrichten voor Stichting Sonneburgh. Hieronder vallen ook, inval- en uitzendkrachten, leerlingen/stagiaires en vakantiewerkers en vrijwilligers. Deze gedragscode geldt naast de bepalingen uit de CAO.

Daar waar "cliënt" in de tekst vermeld staat, moet gelezen worden cliënt of diens vertegenwoordiger.

#### **1. Uitgangspunten wat betreft beroepsuitoefening**

##### *1.1. De medewerker benadert de cliënt zonder onderscheid des persoons.*

Als uitgangspunt voor de medewerker geldt dat iedere cliënt gelijk is. Etnische afkomst, nationaliteit, leeftijd, geslacht of seksuele gerichtheid van de cliënt is hierbij niet van belang. Evenzo geldt dit voor de levensbeschouwing en politieke overtuiging, leefwijze en sociale positie van de cliënt.

##### *1.2. De medewerker respecteert de rechten van de cliënt en informeert hem over de betekenis daarvan.*

Veel cliënten zijn niet op de hoogte van hun rechten. Belangrijke rechten zijn bijvoorbeeld het recht op onaantastbaarheid van het menselijk lichaam en het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Hier ligt een taak voor de medewerker: de cliënt informeren over zijn rechten en voorwaarden creëren, zodat de rechten kunnen worden gegeven.

##### *1.3. De medewerker respecteert de opvattingen van de cliënt ten aanzien van leven, lijden, ziekte, sterven en dood.*

In onze samenleving wordt verschillend gedacht over wat moet worden verstaan onder kwaliteit van leven, gezondheid en ziekte. De waarde van iemands leven kan alleen door de persoon zelf worden aangegeven. Dat wil niet zeggen dat de medewerker iedere uitspraak of wens van de cliënt moet/kan honoreren.

##### *1.4. De medewerker is persoonlijk verantwoordelijk voor de manier waarop hij/zij zijn/haar taak vervult.*

##### *1.5. De medewerker beschikt over de kennis en de vaardigheden die nodig zijn voor een adequate beroepsuitoefening.*

Het is nodig dat de medewerker op de hoogte is van nieuwe ontwikkelingen op haar of zijn beroepsgebied. Daarnaast vragen de ontwikkelingen in de samenleving, in de gezondheidszorg steeds om bezinning over de wijze waarop problemen worden opgelost.

##### *1.6. De medewerker verricht geen handelingen die buiten haar of zijn deskundigheidsgebied vallen.*

Wanneer van de medewerker wordt verwacht en/of gevraagd buiten zijn of haar beroepsgebied of bekwaamheid te treden, moet hij/zij aangeven deze taak niet te kunnen verrichten. De medewerker zet zich ervoor in dat ook de andere medewerkers de vereiste zorg en diensten verlenen.

##### *7. De medewerker ontplooit initiatieven en ondersteunt activiteiten ter bevordering van de ontwikkeling.*

Hij/zij is bereid een bijdrage te leveren en deel te nemen aan alle scholing en is zelf alert op nieuwe ontwikkelingen binnen het eigen beroep.

## **2. De medewerker in relatie tot de cliënt**

De uitgangspunten 3.2.1 t/m 3.2.10 zijn uitsluitend van toepassing op medewerkers die betrokken zijn bij de directe zorg,-en dienstverlening aan de cliënt.

### *2.1. De medewerker stelt in de zorg- en dienstverlening de belangen van de cliënt op de eerste plaats.*

Onder belangen wordt verstaan: dat wat bijdraagt tot het welzijn van de cliënt voor wat betreft het voorkomen van ziekte, bevorderen van gezondheid en het voorkomen of verlichten van lijden. Dit betekent ook dat de medewerker de cliënt zal moeten stimuleren tot het nemen van verantwoordelijkheid voor zijn of haar gezondheid, waaronder het stimuleren van de cliënt tot actieve deelname aan de zorg en behandeling.

De medewerker houdt hierbij rekening met de (on)mogelijkheden van de cliënt. Het op de eerste plaats stellen van de belangen van de cliënt betekent dat van de medewerker wordt verwacht dat zij of hij eventuele naasten van de cliënt met respect bejegt.

Het op de eerste plaats stellen van de belangen van de cliënt betekent dat bij situaties waar de zorgverlening in gevaar kan komen - b.v. stiptheidsacties of anderszins- de medewerker altijd de zorg en/of diensten blijft verlenen die nodig is om blijvende schade te voorkomen.

### *2.2. De medewerker schept een situatie waarin de cliënt zich overeenkomstig zijn levensbeschouwing, gewoonten, waarden en normen kan gedragen.*

De medewerker draagt er zorg voor, dat de cliënt zo min mogelijk in zijn autonomie wordt aangetast. Ook wanneer de cliënt niet in staat is voor zijn wensen en belangen op te komen – en dus (wils)onbekwaam is - zal de medewerker de zorg- en dienstverlening zoveel mogelijk laten aansluiten bij de leefwijze en levensbeschouwing van de cliënt. Om dit te bereiken dient de medewerker de naasten van de cliënt in de zorg- en dienstverlening te betrekken. Hierbij is het overigens belangrijk dat de medewerker alert is op de mogelijke verschillen tussen het belang van de cliënt en de wensen van de naasten. Een eventueel eerder opgestelde schriftelijke wilsverklaring kan de medewerker ondersteunen bij het verlenen van zorg en/of diensten overeenkomstig de wensen van de cliënt.

### *2.3. De verantwoordelijk verzorgende of specialist ouderen geneeskunde ziet erop toe dat de bijdragen van alle beroepsbeoefenaren, die bij de zorg- en/of dienstverlening aan de cliënt zijn betrokken, op elkaar aansluiten.*

Om te waarborgen dat de cliënt die zorg krijgt, die op zijn situatie is afgestemd, moet de verantwoordelijk verzorgende of specialist ouderen geneeskunde ervoor zorgen dat de activiteiten van collegae en andere medewerkers op elkaar aansluiten.

### *2.4. De medewerker informeert de cliënt op begrijpelijke wijze over de zorg- en dienstverlening.*

Waar nodig en wenselijk wordt hierbij ingegaan op de directe zorg- en dienstverlening, de gang van zaken binnen de organisatie/het team en/of over een nadere toelichting op medische informatie. De medewerker informeert de cliënt op zodanige wijze dat hij de informatie kan begrijpen. Indien de cliënt geen prijs stelt op informatie wordt hem deze niet opgedrongen.

De medewerker geeft de cliënt aan, aan welke wensen voldaan en aan welke wensen niet voldaan kan worden, maakt heldere afspraken en komt deze na.

### *2.5. De medewerker zet zich ervoor in dat de cliënt de door hem gewenste informatie ontvangt, indien hij/zij deze niet zelf kan of mag geven.*

De verpleegkundige of verzorgende mag bijvoorbeeld de cliënt niet op de hoogte stellen van de medische diagnose. Wanneer de cliënt aangeeft dat hij hierover wil worden geïnformeerd, zet de verzorgende zich ervoor in, dat de behandelend arts ingaat op het verzoek van de cliënt.

### *2.6. De medewerker gaat tot zorg over wanneer de cliënt heeft ingestemd.*

### *2.7. De medewerker verzamelt alleen de gegevens die voor de zorg- en dienstverlening noodzakelijk zijn.*

In de praktijk kan het gebeuren dat de cliënt meer informatie verstrekt dan strikt noodzakelijk is. De medewerker legt alleen die gegevens vast, die van belang zijn voor de zorg- en dienstverlening. Van de verpleegkundige of verzorgende wordt verwacht dat hij /zij op professionele wijze gebruikmaakt van standaardformulieren. Hij/zij stelt alleen die vragen die voor de betreffende cliënt, in zijn actuele situatie, relevant zijn.

*2.8. De medewerker brengt de cliënt op de hoogte dat hij/zij inzage kan krijgen in zijn of haar zorgdossier.*

In het dossier dat de medewerker bijhoudt, wordt aantekening gemaakt van de zorgvraag, van de aard en het effect van de zorgverlening, door wie de zorg is verleend en op welk tijdstip. De medewerker attendeert de cliënt er zo nodig op, dat hij/zij inzagerecht heeft en uitleg kan krijgen over zijn of haar dossier en/of zorgleefplan.

*2.9. De medewerker zet zich ervoor in dat met het zorgdossier op verantwoorde wijze wordt omgegaan.*

Het moet worden uitgesloten dat niet bij de zorg- en/of dienstverlening betrokken derden toegang krijgen tot gegevens van de cliënt. Wanneer derden verzoeken om inzage in het dossier, kan de medewerker hieraan alleen voldoen, nadat de cliënt daarvoor toestemming heeft gegeven en voor zover de belangen van andere betrokkenen niet in het geding komen.

*2.10. De medewerker zet bij iedere persoon die acuut behoefte heeft aan zorgverlening zijn/haar professionele deskundigheid in.*

De medewerker heeft net als iedere burger de wettelijke plicht om in noodsituaties het leven van een ander zo mogelijk te redden. De medewerker zet hierbij zijn/haar beroepsmatige kennis en vaardigheden, met inachtneming van de binnen Stichting Sonneburgh geldende richtlijnen, naar beste vermogen in.

*2.11. De medewerker respecteert de privacy van de cliënt.*

De medewerker respecteert en waarborgt de privacy van de cliënt. Dit betekent onder andere dat de medewerker niet de kamer van de cliënt betreedt zonder te kloppen of bij afwezigheid, zonder toestemming, van de cliënt.

*2.12. De medewerker bejegt de cliënt op een respectvolle wijze.*

Dit houdt in dat in het directe contact met de cliënt, rekening wordt gehouden met de leeftijd, de levenswijze, de cultuur, de levenswijsheid en ervaringen van de cliënt. De cliënt wordt in zijn of haar waarde gelaten. Ook in het onderling overleg over cliënten wordt op een respectvolle manier over de cliënt gesproken.

Respectvolle bejegening uit zich o.a in:

Het serieus nemen van de cliënt en zijn familie/naasten;

- De vraag van de cliënt centraal stellen en deze op professionele wijze beantwoorden of de cliënt verwijzen naar anderen;
- De cliënt met u aanspreken, tenzij de cliënt anders wenst;
- Veranderingen het eerst aan de cliënt en/of zijn naasten doorgeven;
- De cliënt benaderen als individu met respect voor zijn levensbeschouwing, geloofsovertuiging, ras en huidskleur;
- Met zorg en verantwoordelijkheid omgaan met eigendommen van de cliënt.

*2.13. De medewerker maakt geen misbruik van de afhankelijke positie van de cliënt.*

De cliënt is vanwege zijn fysieke en of geestelijke conditie in meer of mindere mate afhankelijk van de medewerkers. Deze afhankelijkheid kan betrekking hebben op alledaagse verrichtingen en op kennis. Dit mag er niet toe leiden dat de cliënt wordt aangetast in zijn integriteit (eigenwaarde) en wordt onderworpen aan gedrag dat hem of haar onnodig schaadt.

*2.14. De medewerker houdt geheim al wat hem of haar bij de uitoefening van zijn/haar beroep als geheim is toevertrouwd of tot zijn/haar kennis is gekomen.*

De medewerker krijgt de beschikking over veel persoonlijke gegevens van de cliënt. Dit betreft niet alleen duidelijke privacygevoelige gegevens over zijn gezondheidssituatie, maar ook onschuldig lijkende feiten over zijn persoonlijke levenssfeer. Alle kennis over de cliënt die wordt opgedaan bij de uitoefening van het werk, wordt niet doorverteld aan personen buiten de instelling. Binnen de instelling wordt informatie over de cliënt alleen besproken voor zover dit relevant is voor de uitvoering van de zorg- en dienstverlening. Wat in vertrouwen wordt verteld, blijft vertrouwelijk, behalve wanneer dit ernstige consequenties zou kunnen hebben.

*2.15. De medewerker wijst de cliënt op de mogelijkheid van het indienen van een klacht en adviseert hem zonodig hierbij.*

Als een cliënt klaagt over de zorg- en/of dienstverlening en gebruik wil maken van zijn recht een klacht in te dienen, wijst de medewerker hem op de verschillende wegen waarlangs en de wijze waarop hij zijn klacht kan uiten.

*2.16. De medewerker accepteert voor zichzelf geen geschenken van de cliënt.*

Het accepteren van geschenken door een medewerker voor de door hem of haar verleende zorg of diensten is in strijd met het karakter van de relatie met de cliënt. Als de cliënt of zijn naasten er op staan een blijk van waardering te geven, kan worden voorgesteld dat te doen in de vorm van een bijdrage die ten goede komt aan alle personeelsleden van de organisatie of aan een speciaal doel.

*2.17. Wanneer de cliënt de integriteit van de medewerker aantast, bijvoorbeeld in het geval van seksuele intimidatie, zal hij/zij zijn/haar grenzen duidelijk kenbaar moeten maken aan de cliënt. Daarbij kan de hulp van de leidinggevende worden gevraagd (beleid grensoverschrijdend gedrag).*

### **3. De medewerker in relatie tot collega's en andere medewerkers**

*3.1. De medewerker werkt samen met collega's en andere medewerkers voor zover het belang van de zorgverlening/het werk dit vraagt.*

Overleg met en samenwerking tussen medewerkers onderling en andere medewerkers is noodzakelijk om tegemoet te komen aan de zorgvraag van de cliënt. De medewerker zet hierbij zijn/haar eigen specifieke deskundigheid in. Tevens beschouwt de medewerker de bijdrage van collega's kritisch. Wanneer de medewerker meent dat een bepaalde bijdrage van collega's (of andere medewerkers) niet in het belang lijkt van de cliënt/organisatie, maakt hij/zij dit kenbaar aan de betreffende persoon.

Wanneer geen gesprek mogelijk is of geen bevredigende oplossing voor beide personen uit het gesprek komt, bespreekt hij/zij dit met de leidinggevende.

*3.2. De medewerker respecteert de opvatting en deskundigheid van collega's en andere medewerkers.*

De medewerker toont respect voor de grenzen van collega's in hun werk, levensovertuiging en culturele achtergrond. Grensoverschrijdend gedrag wordt niet geaccepteerd (beleid grensoverschrijdend gedrag).

De medewerker doet geen uitspraak over de deskundigheid van collega's en andere medewerkers die het vertrouwen van de cliënt in hen kunnen ondermijnen. De medewerker valt collega's niet af. Tevens doet hij/zij geen uitspraken die schadelijk zijn voor de werksfeer en communicatie, tenzij noodzakelijk in het belang van de cliënt.

*3.3. De medewerker is bereid werkzaamheden over te nemen van een collega indien dit nodig is.*

Een medewerker biedt hulp en vervanging aan wanneer een collega tijdelijk wegens fysieke, emotionele redenen of ernstige gewetensbezwaren een bepaald gedeelte van de werkzaamheden moeilijk op zich kan nemen. De medewerker is bereid collega's te ondersteunen en te coachen.

*3.4. De medewerker beschermt een cliënt wanneer hij/zij gedrag bemerkt bij collega's of andere medewerkers die de cliënt schade kunnen toebrengen.*

Een medewerker spreekt een collega of andere medewerker aan als hij/zij een fout of een tekort schieten bemerkt in de zorg- en dienstverlening en/of bejegening van betreffende persoon. Bij twijfel over de kwaliteit van de zorg- en/of dienstverlening door een ander, bespreekt hij/zij dit eerst met de persoon zelf. Wanneer geen gesprek mogelijk is of geen bevredigende oplossing voor beide personen uit het gesprek komt, bespreekt hij/zij dit met het afdelingshoofd.

#### **4. De medewerker in relatie tot de organisatie**

##### *4.1. De medewerker is loyaal naar de organisatie.*

De medewerker vertelt geen negatieve dingen over de organisatie aan derden. De medewerker bespreekt kritiek daar waar het hoort.

##### *4.2. De medewerker gaat zowel binnen als buiten de organisatie terughoudend om met voor de organisatie gevoelige informatie.*

##### *4.3. De medewerker neemt niet buiten werktijd contact op met een cliënt of familie.*

De medewerker geeft ook niet het eigen adres of telefoonnummer of dat van een collega aan een cliënt of familie.

##### *4.4. De medewerker maakt gebruik van de beschikbare kennis in de organisatie.*

##### *4.5. De medewerker zorgt voor een gepast en verzorgd uiterlijk.*

De medewerker is zich ervan bewust dat kleding behalve schoon niet uitdagend moet zijn (korte rok/broek, laag uitgesneden hals/rug/armsgaten, doorzichtige kleding). De medewerker is zich bewust dat sieraden, piercings en lange nagels huidbeschadigingen bij cliënten kunnen opleveren (zie ook hygiëne richtlijnen).

##### *4.6. De medewerker houdt zich aan algemeen beschaafde omgangsvormen.*

De medewerker houdt zich aan algemeen beschaafde omgangsvormen zoals jezelf voorstellen, vertellen wat je gaat doen, met twee woorden spreken, duidelijk spreken, geen kauwgom kauwen, mobiele telefoon alleen gebruiken als het werk dit vereist.

##### *4.7. De medewerker gebruikt geen alcohol of drugs voorafgaand en tijdens werktijd.*

Medewerkers dragen er zorg voor dat zij optimaal instaat zijn hun werk te doen. Werken 'onder invloed' is niet acceptabel. Alcoholhoudende dranken worden alleen geserveerd tijdens door Stichting Sonneburgh georganiseerde gelegenheden (recepties, jubilea). Tijdens deze gelegenheden wordt gezorgd voor een ruim aanbod van alcoholvrije dranken en wordt uitsluitend licht alcoholhoudende dranken (bier, wijn) geserveerd. Medewerkers dienen zich verantwoordelijk te gedragen tijdens dergelijke bijeenkomsten. Ten alle tijden moeten continuïteit en veiligheid in het werk en de zorg voor cliënten zijn gewaarborgd. Het gebruik van alcohol of drugs op de locatie na afloop van het werk is niet toegestaan.

##### *4.8. De medewerker houdt zich aan de ARBO-richtlijnen bij de uitvoering van het werk.*

##### *4.9. De medewerker gaat op verantwoordelijke wijze om met geldelijke en materiële eigendommen van de organisatie.*

#### **5. De medewerker in relatie tot sociale media**

##### *5.1 De medewerker stelt in de zorgverlening de belangen van de cliënt centraal.*

*De medewerker gebruikt tijdens de zorgverlening aan cliënten niet de eigen mobiele telefoon of tablet om sociale media te checken of een spelletje te spelen.*

##### *5.2 De medewerker gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke informatie.*

De medewerker deelt online (facebook, twitter, blog, discussieforum) geen informatie die tot cliënt te herleiden is. Dit betreft ook informatie die je als medewerker tijdens je beroepsuitoefening over personen uit de omgeving van de cliënt te weten bent gekomen. Foto's en filmpjes van cliënten worden nooit, dus ook niet met toestemming van de cliënt, online gedeeld. Dit geldt ook voor informatie over collega's en foto's van collega's die tijdens werktijd worden gemaakt.

*5.3 De medewerker neemt in relatie tot cliënten professionele grenzen in acht.*

Medewerkers accepteren cliënten niet als 'Vriend' op persoonlijke mediapagina's.

Medewerkers gaan niet in op een uitnodiging van een cliënt om 'vriend' te worden.

Medewerkers dragen er zorg voor dat hun persoonlijke en professionele activiteiten op de sociale media duidelijk van elkaar te onderscheiden zijn (verschillende identiteiten/accounts worden gebruikt).

Medewerkers zoeken geen contact met (voormalige) zorgvragers via sociale media voor persoonlijke doeleinden.

*5.4 De medewerker gedraagt zich op sociale media als professional.*

De medewerker laat zich niet denigrerend, kwetsend, discriminerend, misleidend of op een andere verwerpelijke manier negatief uit op sociale media over cliënten, collega's, Stichting Sonneburgh of over de beroepsgroep. De medewerker verspreidt geen roddels of klachten over cliënten, collega's of Stichting Sonneburgh via sociale media.

De medewerker communiceert op een respectvolle en beleefde manier.

*5.5 De medewerker onderneemt acties bij signalen van onzorgvuldig gebruik van sociale media door collega's.*

De medewerker uit zijn/haar zorg over onzorgvuldig gebruik van sociale media niet online.

De medewerker spreekt in eerste instantie zijn/haar collega aan op het onzorgvuldige gebruik van sociale media.

De medewerker informeert de leidinggevende over het (vermoeden van) onzorgvuldig gebruik van sociale media door een collega.

**Evaluatie**

Evaluatie van de gedragscode vindt plaats conform planning of na geconstateerde tekortkomingen.