

		ISO	
Gedragscode		Zorg en Welzijn	
Deel		Auteur	Kwaliteitsmedewerker
Proces		Versie nr./datum	V 2/
Documentsoort	Beleid	Vastgesteld door	
Proceseigenaar	Directie	Datum vaststelling	
Wetgeving/veldnormen	Normen verantwoorde zorg		
Referentiedocumenten	Beleid Zorgfix		
Trefwoorden intranet	Gedrag, respect, normen en waarden		

## 1. Algemeen

Met deze **gedragscode** wil Zorgfix Thuiszorg aan medewerkers, cliënten en samenwerkingspartners duidelijkheid verschaffen waar we voor staan, wat wij te bieden hebben en **hoe wij met elkaar om willen gaan**. Middels de ingevulde cliënteindevaluatieformulieren wordt vervolgens per kwartaal geanalyseerd en getoetst of de ingestelde gedragscode effectief is geweest.

De richtlijnen zijn onderverdeeld in vijf hoofditem, te weten:

- Respectvolle bejegening;
- Informatiebereidheid;
- Vertrouwensrelatie;
- Coöperatie;
- Verantwoordingsbereidheid.

Om de richtlijnen voor de medewerker zo toegankelijk mogelijk te maken is gekozen voor richtlijnen in de ik-vorm.

## 2. Respectvolle bejegening

- Respectvolle bejegening houdt in dat ik cliënten, mantelzorgers en collega's als gelijkwaardige medemensen beschouw en hun waardigheid en eigen verantwoordelijkheid als uitgangspunt neem.
- Ik stel mij representatief op en maak een verzorgde indruk als werknemer van Zorgfix.
- Ik benader cliënten, mantelzorgers en collega's zonder onderscheid des persoon.
- Ik ga beleefd, zorgvuldig, tactvol en respectvol met anderen om, zoals mensen dat normaal met elkaar doen.
- Ik toon respect voor de autonomie van de cliënt ten aanzien van zijn leefomgeving.
- Ik schep een situatie waarin cliënten zich in overeenstemming met hun levensbeschouwing en gewoonten, waarden en normen kunnen gedragen.
- Ik kom binnen de grenzen van mijn professionele beroepsuitoefening tegemoet aan individuele wensen van cliënten en lever zorg op maat.
- Ik trek voldoende tijd uit voor cliënten en toon oprechte aandacht.
- Bij het geven van hulp en adviezen houd ik rekening met de opvattingen van de cliënt.
- Ik respecteer de opvatting en deskundigheid van collega's en andere hulpverleners die bij de zorg aan cliënten betrokken zijn.
- Ik verleen zorg na instemming van de cliënt.

### 3. Informatiebereidheid

- Informatiebereidheid houdt in dat ik zowel op eigen initiatief als desgevraagd de voor cliënten en collega's relevante informatie verstrek.
- Ik informeer cliënten op begrijpelijke wijze over alles wat met de zorg en dienstverlening te maken heeft.
- Ik breng cliënten ervan op de hoogte dat er een dossier van hen aangelegd wordt en zet mij er voor in dat met het dossier op verantwoorde wijze wordt omgegaan.
- Ik zorg er voor dat het dossier punctueel wordt bijgewerkt en een getrouw beeld geeft van de situatie van de cliënt.
- Ik zet mij er voor in, dat cliënten de door hen gewenste informatie zullen ontvangen, indien ik deze informatie niet zelf mag of kan geven.
- Ik ondersteun cliënten en collega's bij het oplossen van hulpvragen.

### 4. Vertrouwensrelatie

- Vertrouwensrelatie houdt in dat wij (cliënten, collega's en ik) "op elkaar aan kunnen"; voorts dat ik de geheimhoudingsplicht in acht neem en de persoonlijke levenssfeer van cliënten en collega's eerbiedig.
- Ik zal het mij door cliënten geschonken vertrouwen niet beschamen.
- Ik maak geen misbruik van de afhankelijke positie van cliënten.
- Ik houd mij aan de regels en kom mijn afspraken en toezeggingen aan cliënten na.
- Ik bescherm cliënten tegen onnodige gevaren, kwetsuren en angsten.
- Ik respecteer de persoonlijke levenssfeer (privacy) van cliënten.
- Ik verzamel niet meer persoonsgegevens dan noodzakelijk voor de zorg- en dienstverlening aan de cliënt.
- Persoonsgegevens van de cliënt die ik tijdens mijn werkzaamheden verzamel houd ik geheim en stel ik alleen beschikbaar aan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de zorg- en dienstverlening, of die optreden als mijn vervanger voor zover dit noodzakelijk is voor de hulpverlening aan de cliënt.
- Aan anderen worden geen persoonsgegevens verstrekt tenzij de cliënt hiervoor toestemming heeft gegeven.
- Voorts ben ik verplicht te zwijgen over al wat mij van cliënten als geheim ter ore is gekomen of waarvan ik het vertrouwelijke karakter moet begrijpen.
- Als ik op basis van mijn levensovertuiging er bezwaar tegen heb om mee te werken aan bepaalde handelingen ten aanzien van een cliënt, deel ik dit mee aan de cliënt en de organisatie.

### 5. Coöperatie

- Coöperatie houdt in dat tussen mij, cliënten en collega's een samenwerkingsrelatie bestaat, in die zin dat wij samen op weg zijn naar het beoogde doel.
- Ik betrek de cliënt of degene die de cliënt vertegenwoordigt zoveel mogelijk bij de te bereiken doelen in de zorg- en dienstverlening en uitvoering ervan.
- Als ik binnen de te leveren zorg- en dienstverlening problemen tegenkom bedenk ik oplossingen.
- Ik werk samen met collega's en anderen voor zover de behoeften van cliënten dit noodzakelijk maken.
- Ik verricht geen handelingen die buiten mijn deskundigheid en bevoegdheden vallen.

- Als ik op basis van ernstige gewetensbezwaren niet kan meewerken aan bepaalde handelingen draag ik in overleg met de cliënt de zorg over.
- Ik reageer positief op opbouwende kritiek.
- Ik accepteer beslissingen die het organisatiebelang dienen, ook als die niet direct mijn persoonlijk belang waarborgen.

## **6. Verantwoordingsbereidheid**

- Verantwoordingsbereidheid houdt in dat ik bereid ben de keuze van mijn gedrag en handelwijze te verantwoorden.
- Ik ben persoonlijk verantwoordelijk voor de manier waarop ik mijn taak vervul.
- Ik zorg ervoor dat ik beschik over de kennis en vaardigheden die nodig zijn om mijn beroep adequaat te kunnen uitvoeren.
- Ik wijs in voorkomende gevallen cliënten op de mogelijkheid van het indienen van een klacht en adviseer hen zo nodig hierbij.
- Ik accepteer voor mijzelf of mijn team geen geschenken van cliënten, tenzij deze passen in de bestaande regelingen.