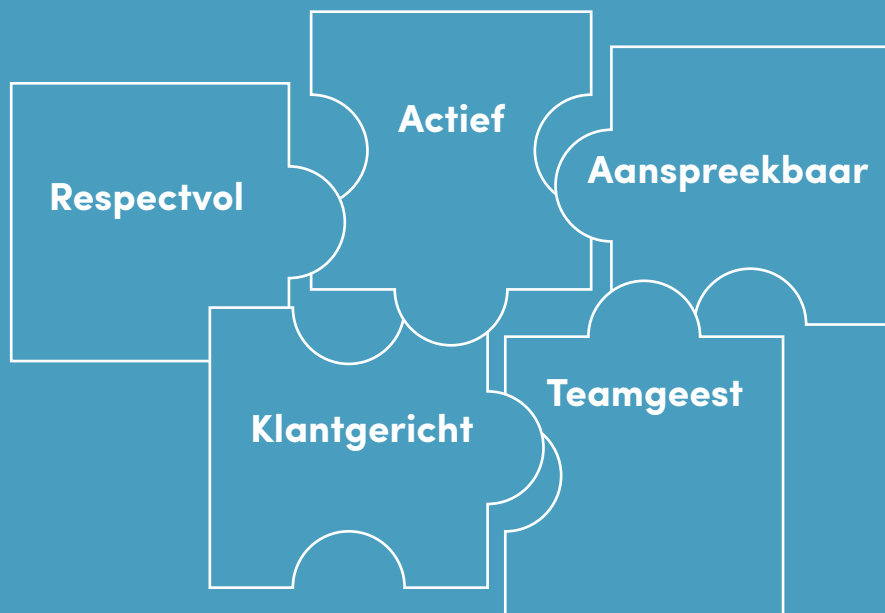




De Gedragscode van
Zorggroep Almere,
Zorg Apotheken Flevoland
Fysiotherapie Zorggroep Almere

Zorggroep Almere
Randstad 22-01 › 1316 BN ALMERE
T 036-545 40 00
W zorggroep-almere.nl

© november 2019



Gedrag dat RAAKT

Gedragscode



De ambitie van Zorggroep Almere...

Onze ambitie is om onze cliënten goede zorg te bieden in een gastvrije omgeving vanuit een gezonde organisatie. Zorggroep Almere voelt zich verantwoordelijk voor een goed en breed aanbod aan zorg en dienstverlening, dichtbij, in de wijk waar mensen wonen. Zorgverlening is vooral mensenwerk.

Het is niet de organisatie die deze ambitie waarmaakt.

Dat doe jij samen met al je collega's. Of je nou werkzaam bent als medewerker, stagiair of vrijwilliger bij één van de ondersteunende diensten, de wijkverpleging, in een gezondheidscentrum of woonzorgcentrum: voor ons allemaal geldt dat wij een rol hebben in het bereiken van deze ambitie.

...en hoe we die waar willen maken

Door goed te luisteren naar wat (interne) cliënten willen, door goed te kijken naar hun mogelijkheden, door hartelijk te zijn en door professionele zorg te verlenen. Maar ook door op een plezierige manier met je collega's samen te werken en oog te hebben voor elkaar. We respecteren elkaar, luisteren naar elkaar en waarderen elkaar. Dat geldt voor de omgang met cliënten, collega's en anderen waarmee je in aanraking komt op je werk. Elke dag streef je naar het leveren van uitstekende zorg, waarbij het welzijn en de gezondheid van onze cliënten voorop staat.

Verschillen mogen, maar er zijn ook verwachtingen...

Verschillen zijn prima en dragen bij aan een creatieve en vernieuwende organisatie. We geven medewerkers de ruimte om te groeien en zich te ontwikkelen. Iedereen mag dat op zijn eigen wijze doen, maar we spreken wel af wat we van elkaar verwachten.

...en die afspraken staan in deze Gedragscode

Het zijn afspraken over wat cliënten van ons en wat wij van elkaar mogen verwachten. En het zijn afspraken over wat de organisatie van jou verwacht en wat jij van de organisatie mag verwachten.



Natuurlijk zijn de verwachtingen in deze Gedragscode niet tot in detail beschreven. Dat is niet mogelijk in een veelomvattende organisatie als de onze. Ook in andere regelingen zijn gedragsregels opgenomen, zoals bijvoorbeeld de Regeling voor het gebruik voor sociale media en de Regeling Gebruik e-mail, internet en sociale media. Deze regels zijn altijd terug te vinden op intranet. We gaan ervan uit dat de regels in deze Gedragscode duidelijk maken wat we bedoelen en dat ze je stimuleren om je te gedragen in de geest van deze code.

Lidy Hartemink

raad van bestuur Zorggroep Almere

Waarom een Gedragscode?

We vinden het belangrijk dat we een aantal gemeenschappelijke afspraken maken over de manier waarop we met cliënten en met elkaar omgaan.

De kwaliteit van de zorg die wij bieden hangt voor een belangrijk deel af van het gedrag en de houding van onze medewerkers. Alle afspraken samen vormen de Gedragscode van Zorggroep Almere. De Gedragscode sluit aan bij onze visie en de wijze waarop wij zorg willen verlenen. De Gedragscode bestaat uit gedragsregels die houvast bieden in situaties waar in het ertoe doet.

De gedragsregels beschrijven gedragingen die als goed of gewenst ervaren worden (positieve normen), maar ook gedragingen die wij als negatief en ongewenst ervaren (negatieve normen). Van alle medewerkers verwachten wij dat zij in de geest van de Gedragscode handelen. Soms bestaan er ook specifieke gedragsregels voor bepaalde beroepsgroepen of een bedrijfsonderdeel. Dat kan, als die passen binnen of in het verlengde liggen van deze Gedragscode.



Meer dan regels alleen

Natuurlijk is het verschil tussen positief en negatief gedrag in de praktijk niet altijd even duidelijk. Er kan sprake zijn van waarden en normen die strijdig zijn met elkaar. De waarheid vertellen, eerlijk zijn naar de cliënt: het zijn zaken waaraan veel waarde wordt gehecht. Hoe de Gedragscode in de praktijk wordt toegepast, hangt af van de situatie. Zo staat in de Gedragscode dat je geen geld en geschenken van een cliënt mag aannemen, maar als dat een klein geschenk is kan het voor de relatie met die cliënt juist belangrijk zijn om het wel aan te nemen. Het beleid rond de Gedragscode is daarom niet alleen gericht op de regels die erin staan, op wat je wel of niet mag. Het is ook gericht op de communicatie over en weer. Over het gesprek dat we keer op keer met elkaar aan moeten gaan over hoe je je in de geest van de Gedragscode gedraagt.

RAAKT als rode draad in ons gedrag

Onze visie op zorg en gezondheid, gebaseerd op de uitgangspunten van Planetree, is vertaald in vijf gedragskenmerken, die samen het woord RAAKT vormen. Met dit woord wordt samengevat wat werken voor en bij Zorggroep Almere voor ons allen betekent: het is werk dat je raakt.

We verwachten van jou en elke collega dat deze kenmerken vanzelfsprekend zijn in het gedrag naar cliënten, maar ook naar collega's en anderen. In het woord RAAKT zitten de vijf kenmerken opgesloten.

1. Respectvol

Respect betekent rekening houden met de ander. In je werk ben je hartelijk en je gaat op een respectvolle manier om met de mensen die zich aan jouw zorg toevertrouwen. Dit geldt natuurlijk ook voor je collega's en anderen. Een organisatie waarin medewerkers respectvol met elkaar omgaan, handelt ook zo naar buiten toe.

2. Aanspreekbaar

Aanspreekbaar betekent verantwoordelijkheid nemen voor je gedrag. Je bent je bewust van de keuzes die je maakt in je werk en je kunt die keuzes ook verantwoorden naar cliënten, collega's en anderen. Je bent aanspreekbaar op de verantwoordelijkheden die bij je functie passen en je bent bereid om je te verantwoorden over de manier waarop je je functie uitoefent.

3. Actief

Actief houdt in dat je niet afwacht, maar zelf initiatief neemt. Je zet je talenten actief in voor cliënten, collega's en voor Zorggroep Almere. Dat betekent ook dat je met hen in gesprek gaat over hun wensen en behoeften.

4. Klantgericht

Klantgericht betekent vanuit de cliënt denken en handelen. Professioneel handelen wil zoveel zeggen als 'gewoon' je werk doen. Je helpt de cliënt adequaat en trefzeker. Je bent je ervan bewust dat de kwaliteit van onze dienstverlening afhankelijk is van de inzet en samenwerking van alle collega's van Zorggroep Almere. Je bent klantgericht en bent, bij wijze van spreken, partner van de cliënt. Op die manier ben je in staat specifieke behoeften van je cliënt te herkennen en daarop in te spelen.

5. Teamgeest

Teamgeest betekent met elkaar meer bereiken dan alleen. Alles wat jij doet is gebaseerd op een goede samenwerking en teamgeest. Niemand kan het alleen!

Gedrag dat cliënten raakt

Wij hechten veel waarde aan een goede zorgrelatie tussen jou en je cliënt. Dat vraagt om respect, vertrouwen, betrokkenheid en goede communicatie tussen jullie beiden. De cliënt moet erop kunnen rekenen dat hij of zij serieus wordt genomen en dat jij voor hem of haar in begrijpelijke taal spreekt. Bovendien moet de cliënt erop kunnen vertrouwen dat zijn of haar privacy voldoende is gewaarborgd.

Betrokkenheid is meer dan een hartelijke bejegening en zorg op maat. Begrip tonen en aansluiting zoeken bij de leefwereld van de cliënt is minstens zo belangrijk.

Mensen met gezondheidsproblemen zijn vaak extra kwetsbaar en kunnen behoorlijk afhankelijk van anderen zijn voor zorg en ondersteuning. Dat vraagt dat je verder gaat dan het geven van informatie alleen. Je stelt je op als raadgever en denkt met de cliënt

mee. Zonder hem of haar te betuttelen. Zorg is dus niet alleen iets voor de ander doen, maar ook iemand voor de ander zijn.

Ook hechten we veel waarde aan een veilige omgeving voor onze cliënten en medewerkers. Door een veilige omgeving te bieden en afspraken zoveel mogelijk na te komen, werken we aan vertrouwen bij de cliënt. De meeste cliënten begrijpen best dat afspraken soms uitlopen of dat de huisarts voor een spoedgeval wordt weggeroepen. Zolang we maar uitleggen waarom dingen soms anders gaan dan gepland.

Mogelijk agressief gedrag van cliënten of hun verwanten accepteren we niet. We weten dat het ziektebeeld van sommige patiënten aanleiding kan zijn voor bepaald gedrag.

Die gevallen vragen om een andere, meer begripvolle benadering.

Hoe ga ik te werk?

- Ik neem individuele wensen en mogelijkheden van cliënten als uitgangspunt en ondersteun hen zo goed mogelijk om die te realiseren en lever hierbij de best mogelijke kwaliteit.
- Ik stimuleer cliënten om zoveel mogelijk eigen verantwoordelijkheid en regie over het eigen leven te blijven dragen en respecteer hun mogelijkheden en recht om zelf keuzes te maken en hun leven naar eigen inzicht in te richten.
- Ik geef cliënten alle informatie die nodig is voor hun behandel- en zorgtrajecten en beantwoord hun vragen hierover op een begrijpelijke wijze.



- Ik houd me aan afspraken die ik met cliënten heb gemaakt.
- Ik treed cliënten met openheid en respect tegemoet en laat dit ook tot uiting komen in taalgebruik, kleding(keuze) en persoonlijke hygiëne.
- Ik ben mij ervan bewust dat ik bij de uitvoering van mijn werkzaamheden Zorggroep Almere vertegenwoordig en handel daarnaar.
- Ik neem strikte geheimhouding in acht over cliënteninformatie die mij ter beschikking wordt gesteld of die mij ter ore komt en respecteer de privacy van cliënten en handel volgens het privacybeleid van Zorggroep Almere.
- Ik laat mij in mijn contacten met cliënten leiden door wat algemeen maatschappelijk aanvaard is en onthoud mij nadrukkelijk van het opleggen van mijn eigen waarden en normen aan cliënten, voor zover deze afwijken van maatschappelijk algemeen aanvaarde waarden en normen.

- Ik ga zorgvuldig om met de eigendommen van mijn cliënten en gebruik deze alleen voor de uitoefening van mijn functie.

- Ik neem geen geld, geschenken en andere zaken van cliënten aan en maak geen gebruik van hun pinpassen en creditcards. Ik leen ook geen geld.

Het aannemen van een geschenk van geringe waarde is wel toegestaan als het in het belang is voor de instandhouding van mijn relatie met de cliënt. Ik stem dit vooraf met mijn leidinggevende af.

- Ik onthoud mij van racistische, discriminerende en seksueel intimiderende opmerkingen en gedragingen, ook buiten werktijd.

- Ik onthoud mij van seksuele toenaderingspogingen en ga daar niet op in, ook niet als de cliënt daar om vraagt of daartoe uitnodigt, ook buiten werktijd. Ik bespreek dit met mijn leidinggevende.

- Ik zorg voor een veilige leefsituatie voor cliënten en meld daartoe gevraagd en ongevraagd fouten, gebreken en ongewenste omgangsvormen aan mijn leidinggevende, aan de vertrouwenspersoon of via de procedure Veilig Incidenten Melden (VIM) of Melding Incidenten Cliënten (MIC).

- Ik ga zorgvuldig om met de persoonsgegevens van cliënten en voorkom dat onbevoegden toegang hebben tot een cliëntdossier. Ik meld een beveiligingsincident, zoals bijvoorbeeld het kwijtraken van een USB-stick, diefstal van mijn laptop of een inbraak door een hacker, direct bij de Supportdesk IA&A (tel. 4075).

- Ik neem verantwoordelijkheid voor de risico's die het gebruik van social media met zich meebrengen en deel geen privacygevoelige informatie over cliënten via social media. Ik realiseer me dat ik als privépersoon ambassadeur ben van Zorggroep Almere. Ik stem online activiteiten af met het team Communicatie en handel volgens de Regeling voor gebruik van social media.

Gedrag dat collega's raakt

Collegialiteit is binnen onze organisatie een groot goed. Als medewerker heb je niet alleen een relatie met je cliënten, maar ook met je collega's.

Collegialiteit is een belangrijke voorwaarde om goed te kunnen werken. Binding en verbondenheid met collega's is de basis van waaruit medewerkers van Zorggroep Almere hun werk doen.

Onze medewerkers werken open en collegiaal met elkaar samen. Je deelt relevante informatie en kennis met je collega's.

Ook help je elkaar waar dat nodig en gewenst is. Iedere hulpverlener of medewerker neemt zijn of haar verantwoordelijkheid.

Belangrijk daarbij zijn onderling respect, openstaan voor reacties en commentaar en het nakomen van afspraken.

Vertrouwelijke informatie over collega's blijft vertrouwelijk. Iedereen ergert zich wel eens aan iemand. Over die ergernis praten we alleen met de betrokkene. Roddels voorkomen we door iets aan de ergernis te doen.

Hoe ga ik te werk?

- Ik treed mijn collega's met respect tegemoet. Hartelijkheid, humor, belangstelling en waardering zijn daarbij onmisbaar.

- Ik spreek niet over mijn collega's maar *met* mijn collega's, wanneer afspraken niet worden nagekomen.

- Ik onthoud me van pesten en van gewelddadige, racistische, discriminerende en (seksueel) intimiderende opmerkingen en gedragingen.

- Ik zorg voor een veilige werksfeer voor mijn collega's en voor mijzelf door gevaarlijke situaties, fouten, gebreken, ongevallen, ongewenste omgangsvormen en discriminatie te melden aan mijn leidinggevende, aan de vertrouwenspersoon of via de procedure Melding Incidenten Medewerkers of het beleid ongewenste omgangsvormen.

- Ik respecteer de opvattingen en deskundigheid van collega's.

- Ik draag bij aan een effectieve interdisciplinaire en multidisciplinaire samenwerking en ketenzorg.
- Ik werk op een constructieve wijze samen met collega's, ook buiten mijn team of discipline.
- Ik spreek collega's aan op gedrag dat niet in overeenstemming is met deze Gedragscode.



Gedrag dat de organisatie raakt

Jij en je collega's spelen een onmisbare rol bij het bereiken van de ambitieuze doelen van Zorggroep Almere. Betrouwbaarheid en een loyaal constructieve houding zijn daarbij van groot belang. Van jou wordt verwacht dat je zorgvuldig en verantwoord omgaat met bedrijfsmiddelen. Dat je je onthoudt van frauduleuze handelingen. En dat je ongewenste omgangsvormen voorkomt.

Vertrouwelijke of privacygevoelige informatie en elektronica worden goed opgeborgen. Informatiebeveiliging is een verantwoordelijkheid van ons allemaal, van het omgaan met wachtwoorden en het melden van incidenten tot het zorgvuldig omgaan met toegangspasjes of sleutels. Binnen onze organisatie gaan we uit van kritische, zelfbewuste hulpverleners en medewerkers.

Hoe ga ik te werk?

- Ik werk mee aan verbetering van de zorg- en dienstverlening door verantwoording af te leggen over mijn eigen handelen en sta open voor aanwijzingen en nascholings.
- Ik ga zorgvuldig om met de mij ter beschikking gestelde materialen en middelen en gebruik deze alleen voor de uitoefening van mijn functie.
- Ik ben loyaal naar onze organisatie en onthoud mij van negatieve uitlatingen over Zorggroep Almere ten opzichte van cliënten en anderen.
- Ik zorg ervoor dat ik op de hoogte ben van interne procedures en voorschriften en handel en gedraag mij ernaar.
- Ik neem strikte geheimhouding in acht over vertrouwelijke gegevens van de werkgever die mij ter beschikking worden gesteld of ter ore komen en onthoud mij van het praten in het openbaar over cliënten en collega's. Dat geldt ook voor het gebruik van sociale netwerken zoals Facebook, Twitter, WhatsApp, Snapchat of internetfora.

Ik deel geen vertrouwelijke informatie over cliënten en collega's via WhatsApp, Facebook, Twitter of andere sociale media.

- Ik ga zorgvuldig om met gegevensdragers (zoals USB-sticks, laptops, CD's en DVD's) waarop persoonsgegevens van cliënten staan en zorg ervoor dat ik voldoende beveiligingsmaatregelen heb genomen om te voorkomen dat de gegevens op straat komen te liggen.
- Ik ben bewust van de risico's die het gebruik van social media met zich meebrengt en ik houd er rekening mee dat ik geen informatie deel over derden, zoals cliënten, collega's, opdrachtgevers, concurrenten en toeleveranciers, zonder uitdrukkelijke toestemming daarvoor.
- Ik neem een strikte scheiding in acht tussen de zakelijke belangen van de werkgever, de belangen van de cliënt en mijn privébelangen.
- Ik streef samen met mijn werkgever naar een goede communicatie en samenwerking en sta open voor opbouwende kritiek.
- Ik heb een uitdrukkelijke meldplicht ten aanzien van seksueel misbruik door collega's of derden aan hun leidinggevende of aan de vertrouwenspersoon.
- Ik vermijd een levensstijl die conflicteert met de door de organisatie gewenste uitvoering van mijn werkzaamheden.
- Ik rook niet en gebruik geen alcohol en drugs tijdens het werk en verschijn niet onder invloed van alcohol of drugs op het werk.
- Ik neem geen geld, geschenken en andere zaken aan van vertegenwoordigers, leveranciers, en dergelijke. Het aannemen van een geschenk van geringe waarde, dat in het belang is van de instandhouding van de relatie met de betrokkene, is wel toegestaan. Ik stem dit (vooraf) met mijn leidinggevende af.

Wij, alle medewerkers van Zorggroep Almere, gaan zorgvuldig en respectvol om met de persoonlijke gegevens van onze cliënten. Helaas is een datalek niet altijd te voorkomen. Bij een datalek gaat het om toegang tot of vernietiging, wijziging of vrijkomen van persoonsgegevens bij een organisatie zonder dat dit de bedoeling is. Zorggroep Almere is verplicht om een datalek te melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Belangrijk is dat wij leren van onze fouten en er alles aan doen om ze voorkomen.

Gedrag dat **jou** raakt

Van je leidinggevende mag je verwachten dat hij zich als een goede werkgever gedraagt. Dat wil zeggen dat jij in staat wordt gesteld om je werk uit te voeren, onder andere door het bieden van goede arbeidsvoorwaarden en een gezonde en veilige werksituatie. Ook een goede communicatie over het werk en alles wat daarmee samenhangt is essentieel: samen met jou streven we naar een goede wederzijdse communicatie en samenwerking en staan we open voor opbouwende kritiek.

Verder bevorderen we je betrokkenheid bij de bedrijfsvoering door het werkoverleg en de medezeggenschap te stimuleren en stellen we je in staat je professionele en persoonlijke kwaliteiten aan te wenden en te ontwikkelen. Onze leidinggevenden vervullen hierbij een cruciale rol. Met hun gedrag geven leidinggevenden het goede voorbeeld. Op die manier hoor je niet alleen wat er van je verwacht wordt, je ziet het ook in de praktijk. Goed voorbeeld doet goed volgen.

Hoe gaat jouw leidinggevende te werk?

Jouw leidinggevende:

- Onthoudt zich van elke vorm van misbruik van zijn/haar positie en functie als leidinggevende.
- Draagt bij aan een hoge kwaliteit van het werkproces en bevordert het nemen van verantwoordelijkheid.
- Ziet jou niet alleen als onderdeel van de dienstverlening, maar zorgt ervoor dat je in je functie tot je recht komt en biedt je de ruimte om je te ontplooiën.
- Draagt bij aan goede omgangsvormen: je moet je veilig kunnen voelen; agressie en (seksuele) intimidatie worden met kracht bestreden.
- Bevordert dat jij en je collega's respectvol met elkaar omgaan.
- Draagt bij aan een klimaat waarin je je uitgenodigd voelt om vanuit je betrokkenheid te participeren in de organisatie en deel te nemen aan medezeggenschap.
- Toont interesse in jou en je collega's en zal jullie mede op die wijze inspireren.
- Communiceert op een open wijze.



Ten slotte

Iedere medewerker van Zorggroep Almere is uniek! Wel delen wij een aantal kernwaarden met elkaar. Deze zijn in de Gedragscode samengevat in het begrip RAAKT. De normen in deze Gedragscode zijn op deze kernwaarden terug te voeren. Deze Gedragscode is niet bedoeld als een wetboek, waarin voor alle denkbare situaties beschreven is hoe een medewerker zich moet gedragen. Het dient als een gedragslijn waarmee leidinggevend en medewerkers aan de slag kunnen. Als je in strijd handelt met deze gedragscode, kan dit arbeidsrechtelijke consequenties hebben.

Bij interpretatieverschillen is het van belang om hierover onderling in gesprek te gaan, zodat wij met elkaar tot oplossingen en afspraken kunnen komen. Als dit niet tot resultaat leidt, kan gebruik worden gemaakt van de reguliere klachtenprocedure voor medewerkers. Hiermee creëren we een open en respectvol werkklimaat en hebben we houvast bij het maken van afwegingen in ons handelen, intern en extern.