

Zo gaan we met elkaar om

Gedragscode voor medewerkers,
leerlingen en stagiairs van ZZG zorggroep



Waarom een gedragscode

In de gedragscode staan de afspraken die we onderling bij ZZG zorggroep hebben gemaakt. Het gaat over respect tonen, vertrouwen en representatief zijn. Hoe gaan wij met elkaar -zowel met cliënten als collega's en vrijwilligers- om? In iedere omgangssituatie, op welke plek ook, is dit een belangrijke vraag. Realiseer je dat cliënten, maar ook collega's jou vertrouwen en dat je dat vertrouwen niet mag beschamen. Jij bent het visitekaartje van ZZG zorggroep.

De missie en waarden van ZZG zorggroep

Wij dragen duurzaam bij aan de gezondheid van mensen zodat zij een goede kwaliteit van leven ervaren. We werken samen met cliënten en anderen, vanuit het idee dat wij mensen helpen om het vertrouwen in eigen kunnen te behouden of terug te winnen zodat zij de kracht en de macht hebben om zelf richting te geven aan het leven.

Er zijn drie woorden die iets zeggen over hoe we dat doen: **deskundig, liefdevol en helder**. Dat zijn de waarden van ZZG. Samen geven we deze waarden inhoud in ons dagelijks werk; in de relatie met cliënt & zijn netwerk. Maar ook met collega's onderling, tussen medewerkers en ZZG als werkgever en in het contact met samenwerkingspartners.





Van betekenis zijn
voor onze cliënten
en voor elkaar.

De gedragscode is bedoeld voor zowel medewerkers, leerlingen als stagiairs. Voor het leesgemak gebruiken we in de tekst alleen het woord medewerker, daar bedoelen we ook leerling en stagiair mee. Bij een aantal onderwerpen maken we aan de hand van voorbeelden de afspraak duidelijk. Als je bij ZZG zorggroep werkt, dan handel je volgens deze gedragscode en ga je samen in gesprek als je ziet dat een collega zich niet houdt aan deze gedragscode. De missie van ZZG en onze waarden deskundig, liefdevol en helder zijn het uitgangspunt van de gedragscode. Deze gedragscode is aanvullend op de beroepscode die van toepassing zijn op medewerkers in verzorging en verpleging, artsen en andere behandelaren.

Hier staan we voor

De relatie tussen een cliënt en jou als medewerker is waar het om draait bij ZZG. Alles wat we doen is erop gericht om daar het goede te doen. Je zoekt samen met de cliënt naar goede zorg. En dat wat 'goed' is, is iedere keer anders. Want elke cliënt is anders.

Ook jij staat niet op jezelf. Je bent onderdeel van een (multidisciplinair) team. Het team is een belangrijke plek voor onder andere reflectie en leren. Het is een plek waar veel samenkomt. Zowel formele zaken als informele zaken.

Het team moet daarom een veilige plek zijn. Hier heeft iedereen in en om het team een rol in. Deze goede basis draagt bij aan kwaliteit van zorg en kwaliteit van arbeid. Werk en privé hangen nauw met elkaar samen en beïnvloeden elkaar. Een goede balans tussen privé en werk is essentieel om gezond te blijven en zowel thuis als op het werk te kunnen blijven functioneren. Om vitaal te blijven, is het van belang dat je samen met je naasten, met je collega's en met je leidinggevende zoekt naar die gezonde balans.

Zo gaan we met elkaar om

We willen van betekenis zijn voor
onze cliënten en voor elkaar.

Er zijn drie woorden die iets zeggen
over hoe we dat doen:
deskundig, liefdevol en helder.

Deskundig

We vertrouwen op elkaars deskundigheid. Dat is de basis voor professionele ruimte. Je houdt je eigen **kennis en kunde** up-to-date en neemt daar **verantwoordelijkheid** voor. Jezelf ontwikkelen doe je ook door nieuwsgierig te zijn en met een **open houding** samen te werken met collega's. Samen reflecteren en **leren** is onmisbaar. Deskundigheid gaat ook over samenwerken met andere disciplines en inzetten van experts waar dat nodig is. Weten waar je grenzen liggen en wanneer je een collega nodig hebt.

Liefdevol

De zorg die wij geven is **afgestemd en sluit aan** bij de cliënt. Dat kan alleen als we vanuit de relatie ons werk doen. Als we bereid zijn naast iemand te zitten en goed te kijken, te luisteren en te voelen. Liefdevol betekent dat we zoeken naar iemands **mogelijkheden** en dat we proberen om veerkracht aan te boren. Liefdevol is ook dat we **erbij blijven** in kwetsbare, moeilijke momenten. Zelfs tot de laatste adem. Dat vraagt om **vertrouwen en veiligheid** tussen cliënt en medewerker en tussen medewerkers onderling. We zien naar elkaar om. Ook als team. Dat betekent dat we soms **een stap extra** zetten voor de cliënt of een collega. En soms dat we juist **samen stil staan** als het moeilijk is.

Helder

We zijn helder naar elkaar en naar onze cliënten. Door **het eerlijke verhaal** te vertellen over ziekte, ouderdom of leven met achteruitgang. En door **duidelijk** uit te leggen wat we wel en wat we niet doen. We willen dat iedereen weet wat er van hem **verwacht** wordt en wat hij van ZZG zorggroep kan verwachten. We zijn eerlijk over wat goed gaat en over wat beter kan. Door ethische vragen en de dilemma's die er in de praktijk zijn te bespreken. Door de mooie verhalen te vertellen en ook door de fouten die we maken niet te verbergen. We zijn er eerlijk over, om ervan te leren. We zijn ook helder in organiseren. Dat betekent eenvoudig in systemen, checklists, registraties, etc. We willen minder administratie en meer zorg en schrappen waar het kan. We zijn en blijven een innovatieve organisatie. We stimuleren vernieuwingen, verbeteringen, projecten en experimenten. Wel sluiten we daarbij zo veel mogelijk aan op de mogelijkheden van de teams.



Zo ga je om met andermans eigendommen

Je gaat voorzichtig en zorgvuldig om met bezittingen van de cliënt.



Voorbeeld

Er gaat per ongeluk een kostbare vaas om tijdens de zorg. Wanneer je als medewerker schade veroorzaakt bij een cliënt, wees hier open over en zeg (of toon) dat het je spijt. Informeer de cliënt vervolgens over de afhandeling van de schade. Je hoeft deze schade niet zelf te vergoeden. ZGZ zorggroep is in beginsel wettelijk aansprakelijk voor de vergoeding van schade, die door toedoen van de medewerker is ontstaan.

Je bergt fysieke (interne en/of vertrouwelijke) informatie goed op in afgesloten kasten en/of achter gesloten deuren. Jouw pasje, tag en eventuele sleutels van de werkplek, kasten en ladeblokken bewaar je goed en veilig. Je gaat met spullen van ZGZ zorggroep zoals laptop en telefoon om alsof het je eigen spullen zijn. Je zorgt goed voor de spullen die je zijn toevertrouwd (goed opruimen en er zorgvuldig mee omgaan). Mocht je iets verliezen waarop vertrouwelijke gegevens staan, dan meld je dit direct bij de servicedesk van ICT.

Zo ga je om met cadeaus, giften, etc.

Je neemt alleen iets aan als het een symbolisch gebaar van dank is. Dit betekent dat je geen giften in natura, geld, geschenken, beloningen en erfenissen van een cliënt of diens sociale netwerk aanneemt. Heb je twijfels, neem dan contact op met je leidinggevende.



Voorbeeld

Als het beperkt blijft tot bijvoorbeeld een bos bloemen of een doos bonbons ter gelegenheid van de verjaardag of een andere feestdag, dan is dit geen bezwaar. Krijg je echter vaker of regelmatig cadeaus of stijgt de waarde van het cadeau uit boven die van een 'bos bloemen' of een 'doos bonbons', dan neem je dit als medewerker van ZGZ zorggroep niet aan.

Financiële zaken regelt de cliënt of zijn netwerk zelf. Dus jij regelt geen financiële zaken voor hem, ook niet als de cliënt hierom vraagt. Denk aan bijvoorbeeld internetbankieren of pinnen.





Voorbeeld

Het doen van de boodschappen is geen financiële aangelegenheid, als het beheer van geld in handen is van de cliënt of van een mantelzorger. Je mag dus wel boodschappen doen samen met de cliënt, zolang de cliënt de boodschappen maar zelf afrekent.

Zo ga je om met persoonsgegevens

Alle gegevens die naar een persoon te herleiden zijn, heten persoonsgegevens. Er zijn veel soorten persoonsgegevens. Voorbeelden van gegevens zijn iemands naam, BSN, adres en woonplaats. Maar ook telefoonnummers en foto's zijn persoonsgegevens.

- Stel jezelf regelmatig de vraag of je de gegevens die je vastlegt nodig hebt om je werk goed uit te voeren.
- Kijk eerst of je persoonsgegevens van cliënten kunt vastleggen in het Elektronisch Cliënten Dossier dat je gebruikt. Voorkom daarbij zoveel mogelijk dat je schaduwrapportages bijhoudt of kopieën van documenten op andere plekken (zoals je mailbox) laat staan.
- Je bent verplicht te zwijgen over alles wat je in vertrouwen hebt gehoord.
- Je gaat vertrouwelijk om met de gegevens die over de cliënt zijn verzameld en vastgelegd door de organisatie.

- Je laat informatie met persoonsgegevens niet op het bureau liggen. Vergrendel beeldschermen, ook bij tijdelijk verlaten van de werkplek. En dat geldt ook voor het afsluiten van kasten en kantoren.
- Vraag voor het maken van een foto van de cliënt altijd toestemming. Bewaar een foto van een cliënt niet op je eigen apparaat.
- Papier met vertrouwelijke persoons- of bedrijfsgegevens gooi je altijd in de daarvoor bestemde papiercontainers voor vertrouwelijke informatie of in de versnipperaar.
- Zorg ervoor dat je kunt aantonen dat je op een technisch en organisatorisch veilige manier werkt. Hiervoor ben je zelf verantwoordelijk.
- Meld vermoeden van of geconstateerde onregelmatigheden (datalek) meteen bij je leidinggevende.



Voorbeeld

Je ziet alleen een zorgdossier in van een cliënt bij wie jij betrokken bent bij de zorgverlening. Je kijkt dus niet in een zorgdossier van een cliënt waarmee jij geen zorgrelatie hebt.



Samen zoeken
naar goede zorg.

Zo gaan we om met internet en e-mailgebruik

- Je mag persoonsgegevens uitsluitend via een digitaal beveiligd kanaal (bijv. Zorgmail) naar buiten de organisatie verzenden.
- E-mails verstuur je altijd vanuit een duidelijke en professionele afzender. E-mails open je alleen als je de afzender vertrouwt.
- Je zorgt voor een professionele en uniforme uitstraling. Maak daarbij gebruik van de huisstijl(uitingen) van ZZG. Kies voor de standaard handtekening, afwezigheidsassistent en voicemailbericht. Kijk hiervoor op intranet.
- In openbare gelegenheden (zoals trein, horecagelegenheid) gebruik je een beveiligde wifi-verbinding.

- Ga met je wachtwoorden om zoals je met je tandenborstel omgaat. Kies een goede, vervang deze regelmatig en leen hem nooit uit.
- Als medewerkers krijg je ict-middelen verstrekt wanneer die voor jouw werkzaamheden nodig zijn. Het gebruik van privé-apparatuur (mobiele telefoon, laptop, etc.) voor het uitvoeren van werkgerelateerde taken, mag alleen na expliciete toestemming van de leidinggevende.

Zo gaan we om met roken, alcohol en drugs

- Je bent deskundig en hebt een voorbeeldfunctie. Dat betekent dat je bij voorkeur niet rookt in bijzijn van de cliënt. Ook zorg je ervoor dat

je collega's er geen hinder van ondervinden.

- Je gebruikt geen alcohol en drugs tijdens werktijd of buiten werktijd wat vervolgens tijdens het werk nog invloed kan hebben.

Zo gaan we om met pers en sociale media

- Je staat niet zelf journalisten te woord, maar verwijst hen door naar het team Communicatie. Zij pakken de vraag van de journalist op en handelen dit af met de inhouds- of direct verantwoordelijken.
- De zorgrelatie met de cliënt is een professionele relatie. Het is verstandig om geen cliënten toe te laten tot je persoonlijke sociale netwerken. Onder sociale netwerken en sociale media verstaan we onder meer Facebook, Twitter, Youtube, internetfora, Instagram en Snapchat.
- Je hebt bovendien de plicht om de privacy van de cliënt te beschermen. Je mag vertrouwelijke informatie van en over de cliënt niet verspreiden.
- Scherm je gegevens af. Breng zoveel mogelijk een scheiding aan tussen werk en privé. Stel je Facebook-pagina alleen open voor vrienden. Als je al vrienden bent met iemand die vervolgens cliënt van je wordt, maak dit dan bespreekbaar.

- Je gedraagt je op sociale media als een professional. Je vraagt je altijd af of wat je op sociale media wilt plaatsen een goed beeld geeft van jou als professional.



Voorbeeld

Als een cliënt je uitnodigt als vriend op een sociaal netwerk, laat de cliënt dan vriendelijk weten dat in beroepsrichtlijnen de aanbeveling staat om als zorgmedewerker geen online vriendschappen met een cliënt aan te gaan.



Heb je vragen of opmerkingen naar aanleiding van deze gedragscode? Bespreek ze dan met jouw collega's, teamcoach of direct leidinggevende.



ZZG zorggroep

Nijmeegsebaan 29
6561 KE Groesbeek
T 024 - 366 57 77
E info@zzgzorggroep.nl

zzgzorggroep.nl

december 2019