



evagram

Zorg met bezieling 

# Gedragscode

Voor medewerkers, stagiaires en vrijwilligers



## De Sevagram gedragscode

Deze gedragscode is bestemd voor iedereen die bij Sevagram werkzaam is: medewerkers, vrijwilligers en stagiair(e)s. Wij hebben een duidelijk beeld van wie we zijn en hoe we gezien willen worden: een onderscheidende zorgorganisatie, die als enige in Zuid-Limburg voor haar merkbaar betere mensgerichte zorg het Planetree-concept omarmt. En waarvan de werkwijze gebaseerd is op integriteit, wederzijds vertrouwen, fatsoensnormen, respect en veiligheid. Deze gedragscode is een leidraad voor hoe jij je bij jouw dagelijkse werkzaamheden hoort te gedragen en is zowel van toepassing op de omgang met cliënten, hun familie als met collega's, vrijwilligers en relaties. De gedragscode is in overeenstemming met de missie, visie en het beleid van Sevagram. Sevagram verwacht van elke Sevagrammer dat hij/zij op de hoogte is van deze gedragscode, deze respecteert en naleeft.

### **Mensgerichte zorg in doen en denken**

Jij bent op de hoogte van de inhoud van de twaalf componenten die het Planetree-concept bevat. Daarnaast ken je ook de driepoot waar dit concept op gebaseerd is: betere zorg, een helende omgeving en een gezonde organisatie. Hoe je daar precies jouw werkwijze op aanpast? Onderstaand volgt een uitleg van de kern van deze begrippen.

### **Betere zorg**

Je biedt merkbaar betere mensgerichte zorg en je vindt het daadwerkelijk centraal stellen van cliënten heel belangrijk. Jij toont compassie en hebt je hart op de juiste plek. Je kent de behoeften van elke individuele cliënt en in contact met hem gebruik jij de juiste woorden op de juiste toon. Verder ben je er gewoon altijd, zowel voor de cliënt als voor diens familie. Maar ook collega's en vrijwilligers betrek je zo goed mogelijk bij het zorgproces.

### **Helende omgeving**

Om op het eerste punt door te gaan: jij bent niet tevreden met goede zorg maar je wilt steeds het onderste uit de kan halen... En dat is *bé*tere zorg! Jij zorgt voor een gastvrije gezellige sfeer



en een veilige woon- en werkomgeving, waar ook ruimte wordt geboden voor zingeving en spiritualiteit. Ook houd jij zelf de regie over de inhoud van je werk.

### **Gezonde organisatie**

Jij neemt niet alleen je eigen verantwoordelijkheid, maar spreekt ook anderen, indien nodig, aan op houding en gedrag. Je neemt je ruimte indien je zaken kunt verbeteren en staat altijd open voor vernieuwing en modernere technieken. Daarbij werk je kostenbewust en ligt jouw doel niet alleen bij jou persoonlijk maar ook bij Sevagram in zijn algemeen. Want Sevagrammers hebben ook een gezamenlijke en gedeelde verantwoordelijkheid.

### **Jij en Sevagram**

Wij hanteren een aantal waarden, die zeker de moeite waard zijn om even te bespreken. Je bent:

- **Betrokken.** Je bent betrokken bij activiteiten van Sevagram en bent loyaal aan ons bedrijf. Je neemt eigen verantwoordelijkheid voor jouw functioneren en handelt altijd in het belang van de cliënt en de organisatie.
- **Gepassioneerd.** Je brengt passie in je werk en jouw enthousiasme weet jij over te brengen op de cliënt. Dit is net dat stukje extra dosis positiviteit dat de cliënt en diens familie enorm waarderen. Wat Sevagram onderscheidend maakt zit hem juist in deze kleine dingen. Je verzorgt mensen op een manier die het beste bij hen als individu past.
- **Innovatief.** Je staat open voor vernieuwingen, of beter gezegd: verbeteringen. Morgen is onze zorg van vandaag alweer beter. Nieuwsgierig, flexibel en toekomstgericht, dat ben jij!
- **Resultaatgericht.** Er wordt van je verwacht dat je professioneel handelt: je bent verantwoordelijk voor het op peil houden van je eigen deskundigheid. Daar waar het mogelijk is biedt Sevagram je kansen om jezelf te blijven ontwikkelen. Zo ben jij altijd mede verantwoordelijk voor de beste kwaliteit van leven van onze cliënten.



## Presentatie op de ‘werkvloer’

### **Uiterlijk**

Jij bent het visitekaartje van Sevagram. Gepaste kleding, een verzorgd uiterlijk en vriendelijke uitstraling dragen bij aan de professionaliteit en de mensgerichtheid die wij nastreven. Doordat jij altijd jouw naambadge en eventueel dienstkleiding draagt, ben je tijdens je werkzaamheden makkelijk aanspreekbaar en herkenbaar voor anderen. Sevagram gaat voor merkbaar betere mensgerichte zorg en vindt het belangrijk dat je je bijvoorbeeld ook comfortabel voelt in de kleding die je draagt tijdens je werk. Bijvoorbeeld een t-shirt dragen in een warme omgeving is toegestaan mits dit t-shirt representatief, netjes en verzorgd is. Voor meer details hierover kun je het protocol “dienstkleiding” raadplegen. Mocht je meer willen weten over deze regels kun je ook altijd je leidinggevende benaderen.

Het kan zijn dat je jezelf graag opvallend wil presenteren door middel van een gewaagd kapsel, make-up, tatoeages en/of piercings. Hopelijk begrijp je dat niet iedereen hier dezelfde mening over heeft en dat sommige mensen het zelfs aanstootgevend vinden. Tijdens de uitoefening van je beroep verwachten wij daarom als vanzelfsprekend een professionele presentatie. Voor bepaalde regels maken wij onderscheid tussen voorschriften per afdeling of dienst. Werk je op een zorgafdeling? Dan zijn kunstnagels, (zichtbare) piercings en sieraden uit hygiënisch oogpunt niet toegestaan. Werk jij op een afdeling die niet direct met de dagelijkse praktijk van zorgverlening bezig is? Dan zijn kunstnagels en sieraden wel toegestaan, mits dit niet in strijd is met de afspraken binnen Sevagram. Sevagrammers leven normen en waarden van hun beroepsgroep na. En zijn op de hoogte van het beleidsplan en de protocollen van Sevagram en houden zich daaraan.

### **Roken op het werk**

Per locatie of gebouw zijn buiten vaste rookplekken aangeduid en mocht je een sigaretje (of E-sigaret) willen opsteken, dan mag dit alleen op deze plekken. Zo verplicht je niemand tot “meerroken”. Roken bij de entree van een gebouw is niet toege-



staan, omdat dit niet bijdraagt aan een professionele uitstraling. Afval van het roken gaat in de daarvoor bestemde asbakken of asbaktegels, zodat de rookomgeving er netjes uit blijft zien. Leeg regelmatig de asbakken en/of asbaktegels.

### **Verzuimmeldingen**

Wanneer je door omstandigheden verzuimt, meld je dit persoonlijk op je eerstvolgende werkdag bij je leidinggevende. Herstelmeldingen ontvangen wij natuurlijk graag: laat het altijd zo snel mogelijk weten wanneer je je weer beter voelt, zodat er rekening gehouden kan worden met de werkplanning.

## **Onze omgang**

### **Omgaan met cliënten, hun familie en relaties**

Jij bent cliëntgericht en ziet het als je voornaamste taak om zo goed mogelijk aan de wensen en behoeften van de cliënt te voldoen. Dat betekent dat je vol aandacht naar hen luistert, beleefd bent, concrete, heldere afspraken maakt en die ook nakomt. Ons motto is dan ook: zeg wat je doet en doe wat je zegt. Je vertegenwoordigt Sevagram naar je maximale vermogen en stelt de organisatiewaarden boven je persoonlijke waarden. Botsen deze zodanig dat het jouw professionaliteit in de weg staat? Neem dan contact op met je leidinggevende. Je beseft dat je een actieve en positieve bijdrage levert aan de kwaliteit van leven van de cliënt. Dankzij jouw professionaliteit staan geschillen met de cliënt het niveau van de zorgverlening niet in de weg. Je bent 100% toegewijd aan je functie en je laat je tijdens je werk niet afleiden door externe prikkels zoals onnodig (privé) telefoon- en sociale mediagebruik. Daarnaast vraag je in principe altijd toestemming voordat je bijvoorbeeld een woning van een cliënt betreedt en beseft je dat je in de woning of kamer van de cliënt altijd te gast bent. Tot slot vraag en/of ontvang je geen persoonlijke vergoeding of andere giften van cliënten of hun familie (of collega's) voor werkzaamheden die we uit naam van Sevagram verrichten. Het is overigens belangrijk dat een persoonlijke relatie met cliënten of diens familie de kwaliteit van je werk niet negatief beïnvloedt. Wanneer je vermoedt dat een bepaalde relatie invloed heeft op je werk dan meld je dat bij je leidinggevende.



### **Omgaan met collega's**

Je realiseert je dat je, in de uitoefening van je beroep, op je collega's moet kunnen vertrouwen en zij op jou. Je begrijpt dat je verantwoordelijkheid hebt af te leggen voor de bijdrage die je aan het team en de organisatie levert. Je streeft ernaar een voorbeeld te zijn voor anderen en jij en je collega's spreken elkaar wanneer nodig aan op ongewenst gedrag (schelden, intimidatie, discriminatie, et cetera). Probeer hierbij te spreken over het geven van feedback of een tip in plaats van kritiek. Wanneer iemand bijvoorbeeld deze gedragscode niet naleeft, mag jij diegene hier altijd op aanspreken. Wees te allen tijde open, eerlijk en respectvol naar je collega's toe. Die openheid laat je ook terugkomen bij eventuele fouten die je maakt: van fouten verdoezelen leert niemand wat, dus maak ze bespreekbaar. Het is belangrijk om duidelijke afspraken te maken met je collega's zodat je weet wat je van elkaar kunt verwachten. Mocht je je onverhoopt niet aan een afspraak kunnen houden dan stel je de betrokkene(n) tijdig op de hoogte. Hier geldt wederom: zeg wat je doet en doe wat je zegt. Ook hier is het belangrijk dat een persoonlijke relatie met collega's de kwaliteit van je werk niet negatief beïnvloedt. Wanneer je vermoedt dat een relatie invloed heeft op je werk dan meld je dat bij je leidinggevende.

### **Omgaan met klachten**

Als een cliënt of collega toch een klacht heeft over jouw mensgerichte zorg, houding of gedrag, dan probeer je deze klacht eerst samen op te lossen. Ook kan een vertrouwenspersoon worden gevraagd om als bemiddelaar op te treden om zo een officiële klacht te voorkomen. Als dat ook niet lukt, wijs je de betreffende persoon of diens vertegenwoordiger op de mogelijkheid om een officiële klacht in te dienen. Je vertelt dan precies hoe diegene dit kan doen. Voor meer informatie hierover kun je het 'Klachtenreglement voor cliënten' of het 'Klachtenreglement voor medewerkers/vrijwilligers' raadplegen.

### **Omgaan met persoonlijke belangen**

Je voorkomt (de schijn van) belangenverstremgeling. Je meldt alle nevenactiviteiten, betaald of onbetaald, die maar enigszins



kunnen leiden tot belangenverstremgeling. Daarnaast regel je privézáaken in je eigen tijd, tenzij het beperkt blijft tot een enkel belangrijk telefoontje of mailtje.

### **Omggaan met eigendommen van Sevagram**

Sevagram legt vast als je eigendommen van het bedrijf in gebruik neemt. Jij, als medewerker, tekent voor ontvangst en een goed beheer ervan. Dat wil zeggen: je leeft de voorwaarden na, zoals die in de “bruikleenovereenkomst” zijn vermeld. Je gebruikt de eigendommen van Sevagram niet voor privédoeleinden. Dat geldt voor computers en gereedschap, maar ook voor kleinere zaken, zoals kantoorartikelen en huishoudelijke artikelen zoals suikerzakjes, melkcupjes en dergelijken.

### **Code voor ICT en media**

Omdat ICT en sociale media een grote rol spelen in onze samenleving en wellicht tijdens je werk, hebben we een aantal regels hiervoor opgesteld:

#### **Opnemen van beeld en geluid**

Het is in principe binnen alle locaties van Sevagram verboden beeld- en geluidsopnamen van cliënten te maken, tenzij dit voor privégebruik is van de betreffende cliënt. Dit geldt natuurlijk ook bij cliënten thuis. Van deze regel kan enkel worden afgeweken wanneer je vooraf schriftelijke toestemming hebt voor in- en externe publicatie van de cliënt of diens wettelijke vertegenwoordiger én van de afdeling Communicatie van Sevagram. Het auteursrecht van alle beeld- en geluidsopnamen komt automatisch bij Sevagram te liggen. In het geheim maken van opnamen is natuurlijk helemaal uit den boze!

#### **Sociale media**

Smart-, iPhones en sociale media als Facebook, LinkedIn, Twitter en YouTube maken het mogelijk informatie ‘real-time’ met heel de wereld te delen. Eenmaal online, is de informatie vaak niet meer te verwijderen. Pas dus op wat je via deze sociale media meldt over je werk en je werkgever! Berichten over



Sevagram die je via sociale (of andere) media communiceert dienen altijd op persoonlijke titel geschreven te worden en moeten de werkelijkheid weergeven. Post echter nooit berichten die:

- vertrouwelijke (management)informatie bevatten;
- de reputatie van Sevagram kunnen schaden;
- een inbreuk zijn op de privacy van onze cliënten, hun familie of je collega's.

Het is niet toegestaan vertrouwelijke informatie uit het ECD (Elektronisch Cliënten Dossier) te delen. Daarnaast is het goed om te weten dat alleen medewerkers die betrokken zijn bij de zorg voor een cliënt inzage hebben in het ECD.

Publiceer nooit informatie die niet voor publicatie is bedoeld of die nog niet door Sevagram zelf is gepubliceerd. Publiceer ook geen informatie die je werkgever, collega's of de cliënten in verlegenheid kan brengen. Het is ook niet verstandig privé met collega's of cliënten over werkgerelateerde aangelegenheden te communiceren via sociale media. Sterker nog, indien het conflicteert met bovengenoemde drie punten is het zelfs verboden! Wanneer het voorkomt dat je door collega's, cliënten of familie van cliënten op een ongepaste manier benaderd wordt via bovenstaande sociale media, maak dit dan bespreekbaar met je leidinggevende of met een medewerker van de afdeling Communicatie. Sevagram monitort voortdurend sociale media en grijpt indien nodig in. Meer informatie hierover vind je in het hiervoor opgestelde "sociale mediabeleid".

### **Pers en andere media**

Voor een grote organisatie als Sevagram is het belangrijk eenduidig naar buiten te treden. Daarom staat in beginsel enkel de woordvoerder de pers en media te woord. Het is niet de bedoeling dat je op eigen houtje de pers benadert, te woord staat of berichten in de media publiceert. Wanneer de pers of media jou benaderen, verwijst je hen allereerst door naar de afdeling Communicatie. Indien nodig zullen de medewerkers van deze afdeling contact met je opnemen.





Voor de uitoefening van je beroep heb je mogelijk de beschikking over een pc met internetverbinding en een (mobiele) telefoon. Je bent verantwoordelijk voor het correcte gebruik van deze faciliteiten en middelen en gebruikt ze hoofdzakelijk voor je beroep. Mocht het nodig zijn om dringend bereikbaar te zijn dan geef je het telefoonnummer van de afdeling of locatie door. In specifieke gevallen kun je na overleg met je leidinggevende je mobiele telefoon aan laten staan.

Vanuit het sociale oogpunt verwacht Sevagram dat je interesse toont in de medemens, je collega en de cliënt en zijn of haar familie. Verkeerd telefoon- of mediagebruik kan de medemens het gevoel geven dat je geen interesse toont in zijn of haar contact. Leg daarom je privé mobiele telefoon in een kluisje of een kast. Wanneer je door privé- of werkomstandigheden genoodzaakt bent deze mobiele telefoon bij je te dragen om bereikbaar te zijn, geef dit dan tijdig door bij je leidinggevende of het gezelschap waarin je je bevindt.

### **Naleving van deze gedragscode**

Het is ten eerste jouw eigen verantwoordelijkheid deze gedragscode te kennen en na te leven en het is de taak van Sevagram hier actief op toe te zien. Ten tweede is het jouw verantwoordelijkheid collega's die zich niet aan de gedragscode houden hierop aan te spreken. Wij hebben de plicht iedereen die een (vermeende) overtreding van deze gedragscode meldt, te beschermen. Het management behoudt zich het recht om disciplinaire maatregelen te treffen wanneer de gedragscode niet of slechts deels wordt nageleefd. Een maatregel is in de eerste instantie een mondelinge waarschuwing. Indien nodig zal een schriftelijke waarschuwing volgen. Wanneer dit niet voldoende blijkt te zijn ontvangt diegene een schriftelijke berisping en wanneer dit niet het gewenste resultaat heeft zal het leiden tot de beëindiging van het dienstverband. Dit komt nauwelijks voor maar een gewaarschuwd mens telt voor twee.



### **Evaluatie gedragscode**

Deze gedragscode is onderwerp van gesprek bij het jaarlijks FOB-gesprek. Daarnaast zal deze gedragscode terugkomen bij een teamoverleg dat minimaal één keer per jaar plaatsvindt en staat het minimaal één keer per jaar op de agenda van de OR. Om te toetsen of de gedragscode nageleefd wordt hebben we bijeenkomsten voor cliënttevredenheid. Daarnaast krijg jij de kans om commentaar te leveren op de gedragscode en, afhankelijk van de zwaarte hiervan, kan aanpassing van de gedragscode plaatsvinden. De gedragscode wordt driejaarlijks opnieuw vastgesteld en daarna voorgelegd aan de Raad van Bestuur, de Centrale Cliëntenraad en de Ondernemingsraad.

*Heb je vragen over deze gedragscode? Twijfel je over de interpretatie of toepassing ervan? Neem dan contact op met je leidinggevende.*





PLANETREE

Uitgave: december 2015