

Gedragcode A2-Care



A2-Care hecht veel waarde aan een goede zorgrelatie en verantwoorde zorg aan haar cliënten. Verantwoorde zorg is zorg afgestemd op de zorgbehoefte en zorgvraag, en die specifiek, toetsbaar, meetbaar en controleerbaar zijn.

Daarvoor worden professionele zorg- en hulpverleners ingezet, die integer en betrokken zijn en respect hebben voor de zorgvrager en collega's.

Medewerkers van deze instelling worden mede geselecteerd op grond van deze normen en waarden. De gedragscode dient als hulpmiddel voor medewerkers om deze voortdurend scherp te houden. Het is een aanvulling op wettelijke bepalingen en de Algemene Voorschriften van A2-Care.

Professionaliteit

A2-Care verbindt zich om altijd op de zorgvraag afgestemde professionele zorgverleners in te zetten.

Het beleid van de instelling kenmerkt zich door deskundigheid en duidelijke procedures:

- o we blijven als team kwaliteitsstandaarden ontwikkelen en zien erop toe dat iedereen zich daaraan houdt;
- o we lossen problemen zo snel mogelijk op, zoeken voortdurend naar nieuwe oplossingen en durven initiatieven te nemen;
- o we voldoen aan de eisen die aan onze functie worden gesteld;
- o wij kennen de uitgangspunten van verantwoorde zorg;
- o we kunnen op onze professionaliteit worden aangesproken;
- o elke zorgvraag wordt professioneel benaderd;
- o we toetsten/evalueren regelmatig procedures, afspraken en werkwijzen;
- o we staan ervoor open nieuwe dingen te leren.

Integriteit

Integriteit houdt in dat de medewerker eerlijk en betrouwbaar is:

- o we doen wat we beloven en komen gemaakte afspraken na;
- o we moeten kunnen uitleggen wat we doen en waarom we het doen;
- o we gaan vertrouwelijk om met alle informatie om in het bijzonder met informatie van en over de cliënt.

Zorgzaamheid

Als zorginstelling hebben wij aandacht voor de cliënt en zijn dienstbaar:

- o we zijn vriendelijk tegen cliënten en hun bezoekers;
- o we luisteren naar cliënten en collega's: luisteren is niet alleen je oor open zetten, maar ook vragen stellen waardoor iemand zich uitgenodigd voelt iets te vertellen;
- o we leven ons in de wensen, zorgen en behoefte van de cliënt;
- o we zijn bereid samen te werken en anderen te steunen en te helpen;
- o we geven cliënten de optimale zorg die ze nodig hebben, rekening houdend met hun wensen en de zorgvraag;
- o we geven onze grenzen aan;
- o we oordelen niet direct, maar vragen na, doen onderzoek en trekken daarna pas conclusies.

Respect

Als medewerker hebben wij waardering voor cliënten en gedragen ons collegiaal:

- o we respecteren de grenzen van elkaar (privacy) en bewaken onze eigen grenzen (assertiviteit);
- o we laten de ander in zijn waarde, ook al zijn we het niet met die persoon eens;
- o we zeggen het als iemand iets goed doet;
- o we luisteren goed naar wat cliënten of collega's te zeggen hebben;

- we respecteren de wensen van de cliënt;
- we geven alleen positieve feedback en laten denigrerende en afbrekende opmerkingen achterwege;
- we respecteren het geloof en de cultuur van de cliënt en collega's;
- we discrimineren niet (een ander belachelijk maken, uitschelden en achterstellen op grond van afkomst, geloof, geslacht, leeftijd, gedrag, uiterlijk, kleding en seksuele geaardheid);
- we praten mét elkaar en niet óver elkaar;
- we stellen ons open en sensitief op;
- in beginsel zeggen we u tegen alle cliënten;
- we staan open voor kritiek;
- verbaal geweld is niet toegedaan. Daaronder vallen:
 - vloeken;
 - beledigende of kwetsende opmerkingen;
 - kwetsende opmerkingen over het uiterlijk;
 - scheldwoorden op ongepaste worden gebruiken.

Tegen de medewerker die zich schuldig maakt aan overtreding van deze gedragscode kunnen disciplinaire maatregelen worden getroffen volgens het personeelreglement.