

Gedragcode Raphaelstichting Medewerkers, Stagiaires en Vrijwilligers

Vastgestelde versie: 23 september 2020

Inleiding gedragcode

De gedragcode beschrijft de gedragsregels waar alle medewerkers, stagiaires en vrijwilligers (hierna te noemen medewerkers) van de Raphaëlstichting zich aan dienen te houden. Naast deze gedragcode, die voor iedereen geldt, kennen verschillende beroepen binnen de Raphaëlstichting ook nog een eigen beroepscode.

Het doel van de gedragcode is het duidelijk benoemen van de waarden die voor alle medewerkers binnen de Raphaëlstichting richtinggevend zijn en het bevorderen van een doorlopend gesprek hierover. Door de gedragsregels op papier te zetten, is iedere werknemer op de hoogte van de regels en de achtergronden ervan.

De visie van de Raphaëlstichting wordt als uitgangspunt genomen voor de gedragcode en de regels voor het handelen van alle medewerkers van de Raphaëlstichting.

Gedragcode

In onze visie ontwikkelen mensen zich met en aan elkaar. Daarom noemen wij onze zorg sociaaltherapie. Het dagelijks samen leven en werken staat voorop en wij willen de cliënten met onder andere veel culturele en gezamenlijke activiteiten een rijk leven bieden en de cliënt stimuleren zijn of haar wereld groter te maken. Cliënten en medewerkers voelen zich bij ons veilig en thuis. Ook wanneer cliënten (met begeleiding) een stap in de wereld buiten de instelling zetten, voelen zij zich veilig en gesteund.

Een medewerker van de Raphaëlstichting handelt vanuit de volgende basiswaarden:

1. Gelijkwaardigheid
2. Dienstbaarheid
3. Tegenwoordigheid van geest
4. Vakbekwaamheid en professionaliteit

1. Een medewerker van de Raphaëlstichting handelt vanuit gelijkwaardigheid

Zorg en ondersteuning vinden plaats binnen gelijkwaardige relaties tussen cliënten, cliëntvertegenwoordigers en medewerkers. Ieder mens is in de kern gelijkwaardig aan de ander, brengt talenten met zich mee en kent ontwikkeluitdagingen.

De antroposofie gaat ook uit van een niet-materiële werkelijkheid, een geestelijke realiteit, die één geheel vormt met alles wat onze fysieke zintuigen kunnen waarnemen. Bij ons heeft ieder individu eigenheid en worden mensen als 'heel' beschouwd.

Concreet betekent dit dat de medewerker:

- een grondhouding van aandacht heeft en respect, oprechte interesse en begrip naar eenieder binnen de organisatie toont. Dit zit ook in kleine dingen, bijvoorbeeld door oogcontact bij het aanspreken en bij – en voorafgaand aan – het handelen.
- de gemeenschapszin bevordert en de cliënten uitnodigt om verbinding te leggen met anderen. Wij vinden het van belang dat cliënten bewust deel uitmaken van sociale verbanden, zowel binnen als buiten de instelling.
- het accent legt op kwaliteiten, talenten, wensen en mogelijkheden van cliënten en collega's.
- de eigenheid en keuzevrijheid van cliënten respecteert en recht doet aan de individuele ontwikkelingsweg van de ander.
- vertrouwen en ruimte geeft voor eigen verantwoordelijkheid.
- niet discrimineert.

- collegiaal is. Wat betekent dat de medewerker:
 - actief nieuwe collega's, stagiaires en tijdelijke krachten verwelkomt, zodat zij zich snel thuis voelen.
 - actief reageert als hij/zij merkt dat iets voor een collega niet duidelijk is en hulp aanbiedt.
 - de collega rechtstreeks aanspreekt en niet kwaadsprekt over collega's of andere afdelingen en teams.
 - zich niet verschuilt achter regels, collega's of een ander.
 - mag rekenen op een faire behandeling door de leidinggevende.
 - bijdraagt aan goede omgangsvormen door gepast taalgebruik en lichaamstaal.

2. Een medewerker van de Raphaëlstichting is dienstbaar

De medewerker voelt zich geroepen iets aan of voor de kwetsbaarheid en afhankelijkheid van de ander te doen. Dienstbaarheid sluit aan bij de ondersteuningsbehoefte van de ander en is gericht op het welzijn van de ander. De eigen vakkennis is hieraan dienstbaar.

Wij willen kijken naar héél de mens. Wij gaan uit van ieders mogelijkheden, rekening houdend met de beperkingen. Wij kijken naar sociaal-psychische, fysieke en geestelijke elementen en naar het unieke van de persoon.

Concreet betekent dit dat de medewerker:

- in het verlenen van zorg kijkt vanuit de vragen: Wie is deze cliënt, wat heeft deze cliënt nodig aan ondersteuning, wat is voor hem of haar belangrijk? Wat is zinvol voor de cliënt? Hoe ervaart de cliënt de zorg en dienstverlening aan hem/haar? Welke keuzes, hoe klein deze ook lijken te zijn, kan de cliënt zelf maken?
- zich afvraagt wat hij/zij kan betekenen voor de ander en de organisatie, door goed luisteren, aansluiten en afstemmen op de ander.
- zorgt voor een helende werking door aandacht te hebben voor de omgeving van cliënten. Een helende, uitnodigende omgeving en aandacht voor de persoonlijke verzorging, bevordert die zorg en verzorgdheid.
- bereidheid toont tegenover beroepsgenoten de eigen deskundigheid ten dienste te stellen en zijn/haar opvattingen t.a.v. het beroepsmatig handelen te toetsen.
- bereidheid toont om de eigen deskundigheid in te brengen in actief overleg met andere disciplines/beroepsbeoefenaren, ten dienste van de cliënt.
- gastvrij is. Gastvrijheid betekent zorgen voor een veilige, verzorgde en uitnodigende omgeving met inzichtelijke processen en transparantie. Gastvrijheid is ook dat de medewerker:
 - zich toegankelijk opstelt en aanspreekbaar is voor cliënten, verwanten, vrijwilligers en collega's, ook als die niet tot de eigen werkeenheden behoren.
 - de ander (cliënt, verwant, collega of gast) actief en met respect benadert als hij/zij de indruk heeft dat er een vraag is of iemand zoekende is.

3. Een medewerker van de Raphaëlstichting heeft tegenwoordigheid van geest

Tegenwoordigheid van geest wordt hier als een basiswaarde gepresenteerd. Het gaat om de geestelijke aanwezigheid van een mens, presentie in het hier en nu.

De antroposofische mensvisie is erop gericht dat de mens op zijn ontwikkelingsweg in steeds hogere mate geestelijk 'wakker' kan worden. Deze wakkerheid staat in het midden tussen twee ondeugden: de slaperigheid en de bezetenheid. Slaperig is wie 'er niet goed bij is' omdat moeheid,

lusteloosheid, ongeïnteresseerdheid, onbetrokkenheid, verdoofdheid, verstrooidheid hem overmannen. Bezeten is wie 'buiten zichzelf is' omdat een bepaald vermogen, een bepaalde interesse, een bepaalde fixatie hem overmant. Wakker is wie zichzelf bemant, wie zichzelf is en zichzelf blijft, wie in zichzelf rust en gegrondvest is. Deze vorm van zelfbewuste aandachtige aanwezigheid is bedoeld met tegenwoordigheid van geest.

Concreet betekent dit dat de medewerker in zijn werk:

- volop aanwezigheid toont, de geestkracht op scherp heeft.
- wakker is, alertheid toont en grip houdt op zichzelf. De medewerker kan daardoor met helder oordeelsvermogen in de werkelijke situatie handelen.
- tijdens individuele zorg zichtbaar is en merkbaar met aandacht bij de cliënten.
- verantwoordelijkheid neemt en kan omgaan met de vrijheden die daarbij horen.
- een onderzoekende houding aanneemt en vraagt om feedback op het eigen handelen en hier ook op kan reflecteren om zichzelf als professional te verbeteren.
- signaleert en bespreekbaar maakt wat niet door de beugel kan en wat goed is, maar verbeterd kan worden.
- rust uitstraalt.
- er op is gericht om vroegtijdig problemen van cliënten te onderkennen en te signaleren wanneer die dreigen te ontstaan of verergeren.
- zich onthoudt van het gebruik van verdovende en stimulerende middelen (zoals alcohol en drugs) die de tegenwoordigheid van geest beïnvloeden.

Concreet betekent dit dat de grondhouding, waarin bovenstaande kwaliteiten actief ervaarbaar zijn, een soort balancerend evenwicht vraagt. Medewerker en organisatie dragen daarin een gezamenlijke en een signalerende verantwoordelijkheid.

4. Een medewerker van de Raphaëlstichting is vakbekwaam en professioneel

De relatie die de medewerker aangaat en onderhoudt met de cliënten kenmerkt zich door professionaliteit. Wij spreken dan ook over relationeel zorg verlenen. Relationeel zorg verlenen betekent in de praktijk: continu aansluiten en afstemmen. De medewerker vindt een juist evenwicht tussen persoonlijke betrokkenheid en professioneel handelen volgens de regels van de beroepsgroep.

Voor alle medewerkers binnen de Raphaëlstichting geldt de: Beroepscode van Verpleegkundigen & Verzorgenden, of de beroepscode van de beroepsgroep waartoe de medewerker behoort. De beroepscode is een leidraad voor het handelen als professional.

Concreet betekent dit dat de medewerker:

- competent, deskundig en gekwalificeerd is (bevoegd en bekwaam) en voortdurend aandacht heeft voor het verrijken van kennis, kunde en persoonlijke groei.
- zijn/haar professionele handelen baseert op kennis en handelwijzen die binnen de beroepsgroep als zodanig zijn erkend.
- integer handelt, en professionele grenzen in acht neemt, zoals:
 - nooit een intieme of seksuele relatie met de cliënten aangaat.
 - nooit misbruik maakt van de afhankelijke positie van cliënten.
 - nooit een gift in natura, geld of geschenk van de cliënten of diens sociale netwerk accepteert dat meer is dan een symbolisch gebaar van dank.
- zich toetsbaar opstelt bij een vriendschappelijke relatie met een cliënt; deze periodiek (tenminste 1x per jaar) actief bespreekbaar maakt in de teamvergadering en met de eigen

leidinggevende, waarbij een kritische buitenstaander (van een ander woonhuis bijvoorbeeld) wordt uitgenodigd. De medewerker kan zijn/haar integere bedoelingen uitleggen.

- te allen tijde een professionele werkhouding heeft richting de cliënt en de verwant. Dat betekent onder andere dat gevoelens van ongenoegen, al dan niet in relatie tot het werk en/of privéproblematiek nooit worden geuit naar de cliënt of de verwant.
- indien men onder één dak woont met cliënten: deelneemt aan periodieke (tenminste 1x per jaar) begeleidingsgesprekken met een externe begeleider (d.w.z. iemand die niet werkzaam is bij de Raphaëlstichting). De essentie van deze gesprekken is reflectie en bewustwording over genoemde thematiek, zoals deze zich in de praktijk van de dagelijkse werk- en privé- sfeer voordoet.
- bij signaleren van grensoverschrijdend gedrag handelt en meldt conform het protocol Grensoverschrijdend gedrag van de Raphaëlstichting.
- ter voorkoming van grensoverschrijdend gedrag de visie Moeilijk verstaanbaar gedrag van de Raphaëlstichting kent en zich middels scholing bekwaamt in het omgaan hiermee.
- afspraken nakomt en eerlijk is.
- bij twijfel of gevoelens van verwarring over het eigen handelen of dat van een ander altijd een collega en de leidinggevende betreft.
- kritisch is naar zichzelf, collega's en anderen en zich toetsbaar opstelt.
- misstanden veilig kan melden bij de leidinggevende en/of de organisatie.
- altijd een open deur vindt bij de leidinggevende en/of organisatie als hij/zij ergens mee zit.
- de in dit document genoemde kaders en richtlijnen voor professioneel handelen altijd naleeft in het contact met de cliënten. Zowel binnen als buiten de organisatie, zowel binnen als buiten het dienstverband.
- de privacy respecteert, wat betekent dat de medewerker:
 - zich bewust is van de privacy van de ander en daarnaar handelt (ook waar het sociale media betreft) conform de brochure van de Raphaëlstichting Privacy en informatiebeveiliging.
 - de privacy fysiek beschermt tijdens zorg, behandeling en therapiemomenten (gordijn/deur).
 - te allen tijde klopt op de kamerdeur van de cliënten en instemming vraagt voor het naar binnengaan.
 - privacygevoelige informatie bespreekt in daarvoor bestemde ruimtes.
 - in de zorgadministratie (zorgplannen e.d.) de privacybescherming respecteert en daarnaar handelt.

De aanspreekbaarheid waarover het in deze gedragscode gaat, heeft ook betrekking op de wijze van kleden en de lichaamsverzorging. Wij doen niet aan kledingvoorschriften, maar verwachten van elke medewerker dat hij of zij zich op een bij werk, werkplek en functie passende wijze en verzorgd kleedt. Echter, kleding die andere lichaamsdelen dan armen en benen ontbloot (b.v. buik) is niet wenselijk. Daarnaast zijn kleding en sieraden die vanwege tekst of symboliek grof zijn, uitlokken tot agressie of discriminatie of bedoeld zijn om reacties op te wekken, niet wenselijk.

De vertrouwenspersoon is te bereiken via:

<https://www.raphaelstichting.org/intranet/klachten/> of:
<https://www.raphaelstichting.org/bitool/accounts/adresboek/?type=Vertrouwenspersoon>

De klachtenprocedure voor medewerkers is te vinden via

<https://www.raphaelstichting.org/intranet/klachten/>

De genoemde brochures, beroepscode en protocollen zijn te vinden in het kwaliteitshandboek van de Raphaëlstichting. De beroepscode van Verpleegkundigen en Verzorgenden vind je hier: https://www.nursing.nl/PageFiles/13935/001_1420709885774.pdf

De beroepscode psychologen NIP is hier te vinden:

<https://www.psynip.nl/uw-beroep/beroepsethiek/beroepscode/>

De beroepscode artsen is hier te vinden:

<https://www.knmg.nl/advies-richtlijnen/dossiers/gedragsregels-van-artsen.htm>

