



## Gedragcode De Rijnhoven

De gedragscode is een gezamenlijke afspraak voor het gedrag, de houding en het handelen van elke medewerker en vrijwilliger. De gedragscode biedt duidelijkheid over het gewenste gedrag en maakt ook dat je elkaar erop kunt aanspreken. Met de gedragscode draag je uit 'waar wij voor staan' binnen De Rijnhoven.

### **De Rijnhoven: dat zijn wij!**

De medewerkers en vrijwilligers van De Rijnhoven verlenen met elkaar diensten aan cliënten en hun omgeving, collega's en alle andere relaties. Dat is mensenwerk. Door gemotiveerd en klantgericht te werken, professioneel te handelen, respectvol en geïnteresseerd te zijn, zorgen we ervoor dat mensen tevreden zijn. Maar ook door te handelen volgens de missie, de visie en kernwaarden van De Rijnhoven. En door ons te houden aan een aantal gedragsafspraken.

### **Missie en visie**

Onze missie is het ondersteunen van kwetsbare ouderen bij een optimale kwaliteit van leven met behoud van zoveel mogelijk zelfstandigheid. Dit doen wij als professionele leverancier van gastvrije zorg en services. Wij hebben een verbindende rol om de zelfredzaamheid van ouderen in samenhang met het (sociale) netwerk te optimaliseren.

### **Ambitie**

Onze ambitie die de komende jaren richting geeft aan onze strategie en de keuzen die wij maken is het bewerkstelligen van een optimale kwaliteit van leven. Ons motto daarbij is: *toonaangevend dichtbij*. Medewerkers krijgen de ruimte door zelfregeling hun werk zo *dichtbij* mogelijk bij de cliënt en diens netwerk te organiseren en zoveel mogelijk aan te sluiten bij hun belevingswereld. De kwaliteit van de relatie is dé basis om kwaliteit van leven te kunnen bieden. Daarnaast wil De Rijnhoven in regio west Utrecht *toonaangevend* zijn in de zorg voor kwetsbare ouderen.

### **Kernwaarden**

De cultuur van de organisatie zal verder ontwikkelen naar ruimte gevend en wie het meest deskundig is mag het zeggen. Dat alles met de kwaliteit van leven van de cliënt voor ogen. Onze kernwaarden daarbij zijn: *verbinden, vertrouwen* en *vakbekwaam*.

Onze medewerkers, in alle functies van onze organisatie, zijn *vakbekwaam*. Ze *verbinden* zich met de organisatie en waar deze voor staat. Ze zijn oprecht geïnteresseerd in de cliënt en zijn of haar problematiek en omstandigheden. Ze onderhouden een professionele relatie met elkaar en met de cliënt die gebaseerd is op respect en *vertrouwen*. Er wordt gewerkt in zelfregelende teams die een grote mate van regelruimte en verantwoordelijkheid hebben.

### **Gedragsafspraken**

Gedragsafspraken komen voort uit de missie, visie en kernwaarden van de organisatie. Gedrag bepaalt wie wij zijn als medewerkers en vrijwilligers, naar onze cliënten en hun omgeving en collega's toe. Met deze gedragsregels dragen we uit 'waar wij voor staan'. Wij accepteren geen ongewenst gedrag. Daaronder verstaan we elke vorm van verbaal, non- verbaal of lichamelijk gedrag, waarvan je weet of zou moeten weten, dat het afbreuk doet aan de waardigheid van een collega of van een cliënt.

### **Beroepscode en aanvullende afspraken**

Verschillende beroepsgroepen hanteren naast deze Rijnhoven-gedragscode een algemene beroepscode, zoals bijvoorbeeld de nationale Beroepscode van Verpleegkundigen en Verzorgenden of de Beroepscode voor Psychologen. Deze zijn te vinden op internet. Daarnaast zijn er specifieke gedragsafspraken over het gebruik van internet en social media, beschreven in het document "Code voor het gebruik van internet- en social media door medewerkers van De Rijnhoven".

**Onze medewerkers en vrijwilligers verbinden zich met de organisatie:**

Ik nodig cliënten uit hun wensen en vragen te uiten  
Ik ken mijn cliënt door observatie en communicatie  
Ik weet wie de cliënt is, wat belangrijk is, wat hij/zij wel en niet kan of wil  
Ik heb een verbindende rol naar familie en het (sociale) netwerk van de cliënt  
Ik blijf op een gepaste afstand maar toch dichtbij  
Ik respecteer de keuze van cliënt en collega's  
Cliënten zijn vrij om hun leven naar eigen behoefte en inzicht in te vullen  
Ik behandel cliënten en collega's zoals ik zelf wil worden behandeld  
Iedereen is anders; ik respecteer het verschil  
Ik sta open voor suggesties en ideeën van cliënten en collega's  
Ik stel me vriendelijk en toegankelijk op  
Ik heb hart voor de zaak en ben betrokken bij de cliënten en de organisatie  
Ik ben mij bewust dat ik tijdens mijn werk het visitekaartje van de organisatie ben

**Onze medewerkers en vrijwilligers onderhouden een professionele relatie met elkaar en met de cliënt die gebaseerd is op respect en vertrouwen:**

Ik vertrouw op mijn collega's  
Mijn collega's kunnen op mij vertrouwen  
Ik ben verantwoordelijk voor wat ik doe en kan aan anderen uitleggen waarom ik iets doe.  
Ik neem initiatief om problemen op te lossen i.p.v. alleen erover te klagen  
Ik stel me actief op in overlegsituaties en werk samen aan verbetering  
Ik werk mee aan een veilige werkplek  
Ik betracht geheimhouding over de gegevens van cliënten waarover ik beschik  
Ik let heel goed op de privacy van de cliënt en behandel alle informatie vertrouwelijk  
Ik praat niet óver de ander, maar mét de ander  
Afspraak is afspraak: ik maak heldere afspraken met cliënten en collega's en kom die na  
Als ik mijn afspraken niet nakom, dan mag de ander mij daarop aanspreken. Omgekeerd spreek ik ook de ander hierop aan  
Ik laat niet onnodig werk liggen voor anderen en help de ander  
Ik mag creatief buiten de lijntjes denken (maar binnen de perken)  
Ik zie mogelijkheden en wil die benutten

**Onze medewerkers en vrijwilligers zijn vakbekwaam:**

Ik beschik over voldoende kennis en vaardigheden om mijn vak goed uit te kunnen oefenen  
Ik ken de regels en voorschriften en pas deze toe  
Passie en vakmanschap gaan hand in hand  
Deskundigheid is de basis voor vertrouwen en gastvrijheid  
Ik aanvaard geen geschenken van cliënten om te voorkomen dat mijn handelingsvrijheid wordt beïnvloed  
Ik communiceer op een warme en geïnteresseerde manier (oogcontact)  
Ik zorg ervoor dat iedereen zich welgemeend persoonlijk aangesproken voelt  
Ik geef altijd antwoord, op elke vraag  
Ook moeilijke onderwerpen maak ik bespreekbaar  
Ik heb tijd en aandacht voor iedereen  
Ik straal rust uit, ook al is het druk  
Ik vraag proactief om feedback  
Ik erken en bespreek gemaakte fouten en leer van anderen  
Ik ben lerend en nieuwsgierig  
Ik ben veranderbereid