



Respect, integer en professioneel

Philadelphia ondersteunt cliënten met een verstandelijke beperking met 'aandacht met plezier'. De ondersteuning van de cliënten doen wij niet alleen, maar samen met anderen. In deze Gedragcode lees je welk gedrag wij belangrijk vinden in de communicatie met cliënten, belangenbehartigers, mantelzorgers, vrijwilligers, externe relaties en elkaar.

Het beste uit jezelf. Dat zien we als onze opdracht. Dit vraagt van jou dat je respectvol, professioneel, integer en duidelijk bent

naar iedereen waar je in je werk mee te maken hebt. Van cliënt tot leverancier. Van belangenbehartiger tot collega.

Ieder van ons is verantwoordelijk voor zijn of haar eigen handelen. Dit betekent dat je kunt uitleggen waarom je op een bepaalde wijze hebt gehandeld of gecommuniceerd.

Als we ons allemaal houden aan de Gedragcode dan blijft Philadelphia een organisatie waar mensen graag wonen, leren en werken.

Wie heeft een taak?

- Medewerkers
- Vrijwilligers
- Leidinggevend
- Directie en Raad van Bestuur

Status

De gedragscode is verplicht op grond van de Arboret en onze CAO's

Document eigenaar

Directeur HR

Voor het laatst aangepast

Mei 2014

Evaluatietermijn

Om de 2 jaar

Gerelateerde documenten

- Opvang na schokkende gebeurtenissen
- Protocol elektronisch communicatieverkeer en informatievoorzieningen
- Protocol individueel klachtrecht medewerkers
- Protocol ongewenste gebeurtenissen
- Protocol grensoverschrijdend gedrag
- Protocol misbruik cliënten
- Protocol privacy
- Klokkenuidersregeling
- Protocol nieuwe medewerkers
- Richtlijn relaties op het werk
- Protocol Veiligheid

Top 2 'misdragingen'

- Niet respectvolle bejegening
- Onduidelijke communicatie

Is de gedragscode vrijblijvend?

Iedereen die binnen Philadelphia activiteiten verricht is verplicht zich te houden aan deze gedragscode. Je bespreekt met anderen (on)gewenst gedrag.

Deze gedragscode uiterlijk in mei 2016 weer evalueren.

Geëvalueerd op locatie:

Datum: _____

Door wie: _____

Opmerkingen zijn doorgestuurd naar documenteigenaar op datum:

De top 12 gedragsregels

1. Je spant je in om met 'aandacht met plezier' een ander te ondersteunen het beste uit zichzelf te halen.
2. Je bent zelf verantwoordelijk voor de kwaliteit van je werk en je bent hier ook op aanspreekbaar.
3. Je gaat respectvol om met cliënten, ouders, belangenbehartigers, collega's en relaties → discriminatie, seksuele intimidatie, agressie, pesten e.d. worden niet geaccepteerd.
4. Je bespreekt met anderen (on)gewenst gedrag, in relatie tot het werk of de organisatie.
5. Je komt je afspraken na.
6. Je communiceert duidelijk over wat anderen wel en niet van je kunnen verwachten.
7. Je gaat zorgvuldig om met informatie die je vanuit je werk hoort en ziet (geheimhoudingsplicht). Dit geldt bijvoorbeeld ook voor jouw berichten op sociale media.
8. Je staat open voor feedback en verbetering.
9. Je gaat op verantwoorde wijze om met bedrijfsmiddelen en eigendommen van cliënten.
10. Je houdt de scheiding tussen werk en privé helder → omgang met cliënten buiten werktijd bespreek je met je leidinggevende.
11. Je meldt schenkingen en cadeaus bij je leidinggevende → schenkingen en cadeaus boven de € 75,- weiger je in beginsel.
12. Je brengt Philadelphia niet bewust schade toe of in diskrediet bij bijvoorbeeld externe relaties of de media.

“Eén compliment motiveert vaak méér dan tien opmerkingen over gedrag dat verbeterd moet worden. Sinds drie jaar geef ik tenminste één compliment per dag. En geloof me: het werkt.”

En dan nog dit

- Wees je altijd bewust van je functie en positie binnen Philadelphia, zowel in als buiten werktijd.
- Als je tijdens werktijd activiteiten voor derden uitvoert, zoals lezingen, cursussen of presentaties, laat je de evt. opbrengst overmaken aan Philadelphia. Uiteraard mag je de bos bloemen of boekenbon wel zelf houden.
- Ga zorgvuldig om met eigendommen van cliënten en Philadelphia. Computer en telefoon kun je in (zeer) beperkte mate voor privé-doeleinden gebruiken.
- Je gebruikt tijdens het werk geen alcohol of drugs of medicijnen die je reactievermogen beïnvloeden.
- Je houdt je aan de geheimhoudingsplicht ten aanzien van alle vertrouwelijke informatie over cliënten, medewerkers en werkgever.
- Contact met de pers stem je vooraf af met afdeling communicatie.
- Zorg dat je je op passende wijze kleedt. Zeker als je contact hebt met cliënten, ouders en externe instanties.
- Betrek de cliënt of zijn/haar relaties niet in je privéleven, bijvoorbeeld door hen thuis te ontvangen, privé samen uit te gaan of door uitgebreid aandacht te vragen voor je eigen omstandigheden.
- Seksueel contact met cliënten is strikt verboden → we weten dat verbodenheid zich niet laat dwingen door verboden. Wel stellen we dat je zelf verantwoordelijk bent voor het signaleren en bespreekbaar maken van dergelijke gevoelens.
- Geweld en agressie tegenover cliënten zijn niet toegestaan. Het begrip 'pedagogisch geweld' komt niet in ons woordenboek voor. Word je met geweld benaderd door een cliënt of vertegenwoordiger dan hoef je je niet bont en blauw te laten slaan, maar mag je jezelf natuurlijk best verdedigen. Wel gaan we achteraf na hoe zo'n situatie heeft kunnen ontstaan en of het gebruik van geweld inderdaad niet te vermijden was.
- Bij een relatie tussen medewerkers onderling is het belangrijk om deze relatie bespreekbaar te maken. Wanneer de uitvoering van het werk of de werksfeer door deze relatie wordt geschaad, wordt gezocht naar een passende oplossing.

Top 5 FAQ's

Wat betekent respect voor de ander?

De basisnorm voor onderlinge bejegening en communicatie is: behandel de ander zoals je zelf behandeld wilt worden. Daarbij hoort dat je elkaars 'eigenaardigheden' accepteert. Uiteraard heeft respect voor de ander ook betrekking op eigendommen en bezittingen van de ander. Ga daar zorgvuldig mee om.

Respect voor de ander betekent absoluut niet dat je jezelf moet wegcijferen. Integendeel. Zit je iets dwars? Spreek de ander daar dan op een zakelijke manier op aan. Als je meent dat de ander jouw grens overschrijdt, is het ook jouw verantwoordelijkheid om dat aan de orde te stellen. Is de drempel te hoog om dat in een rechtstreeks contact te doen, vraag dan een derde (collega, coach, manager vertrouwenspersoon, bedrijfsarts, orthopedagoog) om advies.

Wat doe je als een ander jou in vertrouwen neemt?

Vind jij dat anderen risico lopen of vind je dat de informatie te belastend voor je is? Maak dit bespreekbaar of deel het met je leidinggevende. Bekijk samen welke stappen nodig zijn.



Hoe voorkomen we misdragingen?

Door elkaar aan te spreken op de verantwoordelijkheid voor goede zorgverlening en een goede werksfeer. Neemt je collega bijvoorbeeld een gesloten houding aan naar de familie van een cliënt, wijs hem daar dan op. Soms is de drempel om iemand rechtstreeks aan te spreken erg hoog. Dit komt bijvoorbeeld doordat je niet precies weet wat je tegenstaat of wat de mogelijke consequenties zijn. In dat geval kan je wederom een derde om advies vragen. **Let op:** we verwachten dat jij in een situatie van 'drempelvrees' niet achterover leunt, maar toch stappen zet.

Wat gebeurt er bij een meningsverschil?

Wanneer je een meningsverschil hebt, probeer er dan eerst gezamenlijk over te praten. Kom je er samen niet uit, bespreek het dan met je leidinggevende. Op basis daarvan wordt gezocht naar een oplossing. Als een medewerker 'de klok luidt' over zaken die binnen onze organisatie niet deugen, dan staan we achter die medewerker. Ook van de 'klokkensluiders' verwachten we wel dat ze eerst binnen de organisatie - met collega's, manager of Raad van Bestuur - over hun observaties spreken en bereid zijn de dialoog te voeren.

Hoe gaan we om met nieuwkomers?

In onze organisatie is er vaak hechte verbondenheid met elkaar (teamgevoel) en met cliënten. Dat is een groot goed en voor veel nieuwe medewerkers juist een reden om bij Philadelphia te werken. Zorg dat de nieuwe medewerker zich welkom voelt en maak afspraken over het inwerkprogramma en de begeleiding van de nieuwe medewerker. Het gezamenlijke doel is om goede zorg te verlenen aan de cliënt en een goede werksfeer te creëren.

Persoonlijke coaching nodig?

Bespreek dit met je leidinggevende of bel Resiliants: 0800 - 4 56 57 58

Gesprek

Deze gedragscode bevat normen voor onderlinge omgangsvormen. Soms zijn die normen tijdloos en soms worden ze aangepast aan de maatschappelijke werkelijkheid. Wat wij twintig jaar geleden 'normaal' vonden - roken op de werkplek - is dat nu niet meer. Daarom is het belangrijk dat wij met elkaar in gesprek blijven over deze gedragscode en de normen die daaraan ten grondslag liggen. Zet de gedragscode dan ook jaarlijks op de agenda van je teamoverleg.