

Jaar 2023

Onze normen en waarden

Stichting Ambulance Wens

Ramona Krieger
Versie 0.2



Stichting
Ambulance Wens
vervult laatste wensen

Versiebeheer

Versienummer	Datum	Aanpassingen
0.1	26 juni 2023	Eerste opzet
0.2	18 augustus 2023	Tweede opzet met input betrokkenen
1.0	05 september 2023	Definitief

INHOUDSOPGAVE

01	VOORWOORD	4
02	VEILIGHEID	5
03	KLEDINGVOORSCHRIFTEN	6
04	ONZE INTEGRITEIT	7/8
05	MELDINGEN OVERTREDINGEN/ ONGEWENST GEDAG	9
06	MAATSCHAPPELIJKE VERANTWOORDELIJKHEID	9
07	BRAND TONE OF VOICE BRIX	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.13
07.01	Brand guideliness	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.13
07.02	Tone of Voice	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
07.03	Brix	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.13
08	LIFERAY INSTRUCTIES	146
08.01	Liferay algemeen	146
08.02	CMS & DMS algemeen	147
08.03	CMS	158
08.04	DMS	158/19
08.05	Pagina aanmaken	
08.06	Pagina verwijderen	
08.07	Herstellen bij verwijderen	
08.08	Content aanmaken	



Stichting

Verzoeken

vervult laatste wensen

01 VOORWOORD

Bij Stichting Ambulance Wens staan integriteit, expertise, warmte en servicegerichtheid hoog in het vaandel. Hoe waarborgen we deze en hoe geven we onze patiënten en nabestaanden onze professionaliteit ook mee?

Het gedrag van onze stichting is de optelsom van het gedrag van ons allemaal. Het succes en de reputatie van onze stichting hangt onder andere af van dat gedrag. Iedere dag weer. In onze normen en waarden van Stichting Ambulance Wens lees je meer over onze gedragsregels en wat wij van jou verwachten als je je inzet als vrijwilliger, directie, bestuurslid en wensplanner.

Het naleven van onze normen en waarden is iets van ons samen, en alleen samen maken we dit tot een succes. Maak onze 'normen en waarden' eigen, bespreek met elkaar waar je tegen aan loopt. Het naleven van onze normen en waarden is de manier waarop wij met elkaar omgaan en hoe wij een professionele en mooie laatste herinnering geven aan onze patiënten en hun nabestaanden.

Met het oog op de toekomst willen wij onszelf neerzetten als een gezonde en veilige stichting waar we samen mooie herinneringen maken en met elkaar de patiënten kunnen blij maken. Wees trots op wat wij met elkaar doen en wees trots op hoe wij dit doen.

Ons gedrag als Stichting Ambulance Wens, zoals beschreven in onze normen en waarden ligt daaraan ten grondslag.



02 VEILIGHEID

Veilig en gezond kunnen werken, is een fundamenteel recht voor iedereen die zich inzet voor onze stichting, vrijwilligers, patiënten en nabestaanden. Onze normen en waarden sluiten aan bij onze ambitie ten aanzien van veiligheid, duurzame inzetbaarheid en continuïteit van de stichting. Stichting Ambulance Wens heeft een veilige en gezonde werkomgeving voor eenieder tot een van haar speerpunten gemaakt. Dit geldt voor zowel fysieke, psychologische belasting en sociale veiligheid.

Veiligheid is voor ons een integraal onderdeel van al onze werkzaamheden en de processen die daarmee gemoeid zijn. Wij streven naar een goed niveau van veiligheid en bescherming van alle vrijwilligers, wensplanners, directie en bestuursleden. Ook voor onze 'patiënten' en hun familie/ nabestaanden streven wij ernaar een warme, gezonde en veilige omgeving te creëren en dit te optimaliseren waar wij kunnen door de dialoog met elkaar aan te gaan en elkaar te helpen om dit continue te verbeteren en te borgen.

Wij hanteren gedragsregels met elkaar over de manier hoe wij veilig met ons werk en met elkaar omgaan. Zo spreken we elkaar aan en helpen elkaar wanneer er sprake is van – Mogelijke – onveilige situaties en grensoverschrijdend gedrag naar elkaar, onze patiënten en onze 'relaties en sponsoren' toe.

Onze 6 belangrijkste veiligheidspunten

- **Zorg dat je fit bent, zowel fysiek en emotioneel;**
- **Neem je eigen verantwoording om je bevoegdheden en bekwaamheden up-to-date te houden;**
- **Het nuttigen van alcohol en/of drugsgebruik is niet toegestaan voor en/of tijdens de wens en als je de kleding van de stichting draagt;**
- **Help elkaar en spreek elkaar aan;**
- **Zorg dat de medische hulpmiddelen op orde zijn;**
- **Meld schades en mankementen aan apparatuur en/of ambulances.**

Voertuig en ambulance gebruik

Weest bewust dat je als chauffeur van de ambulance ook een voorbeeldfunctie hebt zodra je op pad bent met een voertuig van de stichting. Denk daarbij aan rijgedrag, rijcomfort en veiligheid voor alle inzittenden, maximumsnelheden, telefoongebruik tijdens rijden. Verkeersboetes zijn kostbaar en willen wij voorkomen. Volg instructies op van de organisaties waar we te gast zijn.

Werk veilig en denk aan onze kledingvoorschriften die bijdragen aan zo min mogelijk risico's voor jou en de patiënten.



03 KLEDINGVOORSCHRIFTEN

Onze 'dresscode' zorgt voor herkenning, eenheid en vertrouwen. Met elkaar willen we een hoog niveau aan servicegerichtheid en zorg uitdragen aan onze patiënten, zakelijke en toekomstige partners. Wij stellen ook veiligheid voorop. Onze identiteit wordt vertaald door iedere vrijwilliger die voor ons de zorg, service en expertise verleent aan onze patiënten waarvoor wij hun laatste wens mogen vervullen. Met onze kledingvoorschriften willen we onze professionaliteit optimaliseren en met elkaar eenheid uitstralen want dat zijn wij. Samen maken wij de verbinding en daarom vragen wij je te houden aan onze opgestelde kledingvoorschriften.

Omdat wij zorgtaken en medische handelingen verrichten willen wij daarin geen risico nemen om onze vrijwilligers, patiënten en hun familie in gevaar te brengen. Wij werken met een (terminale) kwetsbare doelgroep waarin hygiëne van groot belang is.

Wij werken ook met groot materieel zoals, brancards die wij continue in- en uitladen en verrijden. Let op dat je geen open schoenen draagt zoals slippers en/of sandalen.

Onze kledingvoorschriften

Hiervoor wordt verwezen naar Artikel 10 van de overeenkomst tussen vrijwilliger en Stichting Ambulance Wens ten behoeve van vrijwilligerswerk.

Artikel 10 : Het is niet toegestaan kleding van de stichting thuis te wassen en te houden, tenzij anders overeengekomen. Het is niet toegestaan kleding van de stichting te dragen op andere momenten dan tijdens de wens of promotionele doeleinden.

Bovenkleding: De stichting stelt een polo, vest en jas beschikbaar en beschermmiddelen.

Onderkleding: Je dient hier zelf voor te zorgen. Gebruik hiervoor een effen kleur (zoals donkerblauw, zwart, wit, kaki, spijkerstof.) lange of korte broek tot net boven de knie.

Draag geen jurk/rok/hotpants.

Schoeisel: Draag dicht schoeisel.

Het is niet toegestaan vanwege veiligheidsoverwegingen open schoenen zoals slippers, sandalen, pumps, sleehakken te dragen.

Uitvaarten en huwelijken

Het dragen van een lange effen broek is gepast. We waarderen het dat je geen korte broek of rok naar de uitvaart draagt.

Sieraden

Denk hierbij aan je eigen veiligheid of de patiënt dat je niet kunt blijven haken of verwonden. Als je twijfelt draag het dan niet.



04 ONZE INTEGRITEIT

Beroepscode voor verpleegkundigen/verzorgenden

Alle vrijwilligers van Stichting Ambulance Wens moeten alle wet- en regelgeving die van toepassing is op zijn of haar dienstverlening naleven. Verwijzing naar de Beroepscode voor verpleegkundigen/verzorgenden.

Zelf verantwoordelijk voor bevoegdheden en bekwaamheden

Alle informatie omtrent jouw bevoegdheden en bekwaamheden wordt geacht bekend te zijn bij de stichting. Deze informatie moet up-to-date en correct zijn.

Hiervoor wordt ook verwezen naar Artikel 11 van de overeenkomst tussen vrijwilliger en Stichting Ambulance Wens ten behoeve van vrijwilligerswerk.

Artikel 11: Elke vrijwilliger is verplicht ten minste 1x per jaar deel te nemen aan scholingen omtrent ambulance + hulpmiddelen gebruik. Het volgen van een gecertificeerde reanimatietraining met gebruik van AED is eveneens verplicht 1x per jaar, tenzij een verklaring van gecertificeerde opleiding kan worden overlegd- niet ouder dan 12 maanden-, waaruit blijkt dat een BLS-training met AED succesvol is afgerond. Er zijn voor de vrijwilligers geen kosten verbonden aan de door de stichting georganiseerde scholingen. Chauffeurs zijn verplicht 1x per jaar een door de stichting aangeboden training rijvaardigheden te volgen.

Fotos en filmpjes

Hiervoor wordt verwezen naar Artikel 9 van de overeenkomst tussen vrijwilliger en Stichting Ambulance Wens ten behoeve van vrijwilligerswerk.

Artikel 9: De vrijwilliger zal geen foto's en gegevens van wensen op publiek toegankelijke- of afgeschermd sites plaatsen waarop patiënten herkenbaar in beeld komen. Uitsluitend foto's welke beschikbaar zijn op publicaties en sites van de stichting mogen gebruikt worden. De privacy van patiënten en aspecten met betrekking tot geheimhoudingsplicht zoals omschreven in de beroepscode dient ten alle tijden gerespecteerd te worden.

Corruptie en fraude

Stichting Ambulance Wens zet zich in voor een manier van ondernemerschap waarbij loyaliteit, transparantie, eerlijkheid en integriteit voorop staan en we houden ons aan de strikte naleving van de anti-corruptiewetgeving. We richten ons op het voorkomen van corruptie als onderdeel van onze stichting. Onze normen en waarden verbiedt strikt alle corrupte en frauduleuze gedragingen en handelingen die in strijd zijn met de toepasselijke wetgeving en de interne normen van Stichting Ambulance Wens.

Financiële donaties/ giften

Hiervoor wordt verwezen naar Artikel 7 van de overeenkomst tussen vrijwilliger en Stichting Ambulance Wens ten behoeve van vrijwilligerswerk.

Artikel 7 De vrijwilliger weigert giften in de vorm van aan financiële vergoeding van patiënten of diens familie/vrienden voor- en tijdens of na het uitvoeren van een wens. Financiële bijdragen komen ten alle tijden ten gunste van de stichting. Aannemen van donaties verloopt via de officiële kanalen van Stichting ambulance wens en de daarvoor beschikbare mogelijkheden.



Gebruik zakelijke pinpas

Wij hebben richtlijnen in het maximum te besteden bedrag per vrijwilliger die op wens gaan vastgesteld om buiten proportionele bestedingen te voorkomen

Voor vrijwilligers:

Ontbijt €10,-

Lunch €15,-

Diner €25,-

Koffie/ Thee €10,-

Voor patiënten:

Wat nodig is.

Bescherming van persoonsgegevens

Stichting Ambulance Wens erkent het belang van de bescherming van persoonsgegevens.

Wij respecteren de privacy van onze patiënten, zakenrelaties en andere relevante personen en beschermt hun persoonsgegevens tegen misbruik. We verwerken persoonsgegevens van individuen uitsluitend in overeenstemming met de toepasselijke privacyregelgeving.

Geheimhouding en vertrouwelijk omgaan met informatie

De vrijwilligers, wensplanners, bestuursleden en directieleden hebben een geheimhoudingsplicht en brengt geen informatie naar buiten over een patiënt. We respecteren de privacy van een patiënt en we gaan zorgvuldig met vertrouwelijke informatie om. In de omgang met de patiënten en familie wordt tactvol omgegaan met beschikbare informatie en rekening gehouden met zijn/haar privacy, zijn/haar beleving, begrip en incasseringsvermogen. Altijd wordt nagevraagd of de informatie wederzijds is begrepen. We houden ook tactvol rekening met de privacy van patiënten en familie, zowel tijdens zorgmomenten als bij gesprekken met en over de patiënten. Gesprekken met een vertrouwelijk karakter worden in besloten sfeer en gehouden en er wordt met de patiënten **niet gesproken over de eigen privésituatie of over andere patiënten.**

Gegevens patiënten

Hiervoor wordt verwezen naar Artikel 8 van de overeenkomst tussen vrijwilliger en Stichting Ambulance Wens ten behoeve van vrijwilligerswerk.

Artikel 8: De vrijwilliger zal vanuit professioneel; oogpunt na de wens op geen enkele wijze contact onderhouden met de familie of de patiënt zelf, waaronder telefoon, uitwisseling van adressen, email, sociale media of op enigerlei andere wijze.

Aanvulling daarop mogen de gegevens van de patiënten niet privé worden opgeslagen.

Veilige en stimulerende arbeidsomstandigheden

Wij bieden een veilige en gezonde arbeidsomstandigheid. Ongewenst gedrag waaronder (seksuele) intimidatie, pesterijen, geweld en discriminatie wordt niet getolereerd. In dit kader wordt verwezen naar de mogelijkheid om te rapporteren aan een vertrouwenspersoon die speciaal voor dit doel is aangesteld.

Diefstal juist gebruik van eigendommen Stichting Ambulance Wens

Wij moeten de eigendommen van Stichting Ambulance Wens beschermen, onderhouden en zorgen voor een efficiënt gebruik ervan. Diefstal, slordigheid en verspilling schaden

onze reputatie en brengt risico's met zich mee tot het verzorgen van onze patiënten.

Eigendommen van Stichting Ambulance Wens mogen uitsluitend worden gebruikt voor de doeleinden van Stichting Ambulance wens. Ze mogen niet worden gebruikt voor persoonlijk gebruik.

05 MELDINGEN OVERTREDINGEN



De Stichting Ambulance Wens heeft procedures die wij moeten volgen voor het melden en verwerken van (een vermoeden van) een misstand, misdrijf of integriteitskwestie. We willen waarborgen dat bij een melding er voor alle betrokkenen dit in alle in alle vertrouwelijkheid wordt gedaan en je beschermd wordt.

Het doen van een melding is spannend en het is belangrijk dat wij ons ook vrij voelen om een melding te doen. Wij hebben een vertrouwenspersoon waar je terecht kunt om dit soort onderwerpen te bespreken en te overleggen welke acties er genomen kunnen worden.

06 MAATSCHAPPELIJKE VERANTWOORDELIJKHEID

De vrijwilligers, wensplanner, directie en bestuursleden hebben te allen tijde de (ethische) plicht om grensoverschrijdend gedrag van een collega te melden bij de directie en/of vertrouwenspersoon. Bij grensoverschrijdend gedrag kan worden gedacht aan (vermoedens van) onheuse bejegening naar collega vrijwilligers, patiënten en familie, stakeholders en klanten, pesten, intimidatie, mishandeling, seksuele bejegening/seksueel misbruik, agressie en/of diefstal.

Wees bewust van je rol als vrijwilliger en zorgmedewerker en de publieke belangstelling waar je mee te maken krijgt als je op wens gaat. Weest bewust van je rijgedrag, alcoholgebruik, social media. Een eerste indruk kun je maar 1 keer maken.

We werken veilig met een respectvolle houding naar de patiënten, familie en samenwerkende organisaties zodat we de patiënten en familie de mooiste laatste herinnering te kunnen geven.

