VALISANA GROUPE HOSPITALIER SAINT-LUC • UCL Valida SANATIA	Aanvulling op de individuele ethische en deontologische code - welwillendheid tegenover onze patiënten	Opgemaakt op 7/1/2022 Versie n° 1 Laatste update 05/05/2025 Geplande herzieningsdatum: 05/05/2027

Welwillendheid tegenover de patiënten

Onze individuele ethische en deontologische code verplicht ons vriendelijk te zijn met de patiënten en elke vorm van mishandeling te voorkomen.

Hier zijn enkele herinneringen die ons in de praktijk zullen helpen:

Herinneringen over hoe u te gedragen

- Denken om goedendag te zeggen,
- U voorstellen (naam, functie),
- Aanspreken met u, geen vertrouwdheid of bijnaam gebruiken
- Klop op de deur en geef de patiënt de gelegenheid om te antwoorden voordat u in zijn kamer binnengaat,
- Uzelf zoveel mogelijk beschikbaar maken,
- Laat de patiënt spreken, antwoord niet in zijn plaats, luister naar hem.

Herinnering aan vakkennis

- Rekening houden met de verbale en niet-verbale verzoeken van de patiënt en met zijn behoeften om er zo goed mogelijk op te reageren,
- De opname en de behandeling uitleggen, waarbij voortdurend getracht wordt om de patiënt erbij te betrekken,
- Zich aanpassen aan de pathologie, de handicap en het gedrag van de patiënt,
- Helpen de autonomie van de persoon te behouden of te herwinnen, vooral in de handelingen van het dagelijks leven,
- Rekening houden met de persoonlijke geschiedenis, de sociale en culturele omgeving van de persoon,
- De intimiteit, de bescheidenheid en het comfort van de persoon respecteren (licht, temperatuur, installatie, dag/nachtritme, lawaai, enz,),
- Leidt niet een zorghandeling (isolatie, fixatie, luierwissel, extra druppels, enz.) of een handeling van het dagelijks leven af (geen dessert, uitstapjes, roken, enz.) als "straf" of voor « persoonlijke redenen of in teamverband »

Er wordt gewerkt op dit thema in 2023 en 2024, en een update zal , als het pertinent is, tijdens de eerste trimester 2025 gebeuren.

SLEUTELWOORDEN

ETHISCHE CODE WELWILLENDHEID MISHANDELING

REFERENTIEPERSONEN

	TITEL	NAAM
Opstelling		Isabelle Coune
Dienst of verantwoordelijke functie		
Verificatie		Accreditatiecomité Valida en IPI Patiëntencomité Valida
Goedkeuring	Comité of verantwoordelijke directie voor de goedkeuring	Accreditatiecomité Valida en PsyZ
Goedkeuring Codir (S/N)	CODIR	Goedgekeurd door het Codir

UITZENDING

Het geheel van Valisana.

Opgemaakt op 14.07.2021, bijgewerkt op 05.05.2025 in medewerking van het Patiëntencomité van Valida.

1. Doel van de individuele ethische en deontologische code van VALISANA.

De vzw VALISANA heeft - als Brusselse ziekenhuisstructuur - de verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat de handelingen en gedragingen van al haar werknemers en medewerkers in overeenstemming zijn met de regels en de waarden van de instelling, alsook met de integriteit van de personen die we verzorgen.

Deze individuele ethische en deontologische code bevat een reeks praktijken en verwachte gedragingen tegenover de patiënten en alle personen die in de vestigingen van VALISANA komen.

2. Toepassingsgebied.

De individuele ethische en deontologische code is van toepassing op alle werknemers, medewerkers, zelfstandigen, stagiairs en vrijwilligers die voor VALISANA werken.

3. Beschrijving.

Deze individuele ethische en deontologische code vormt de verbintenis die de raad van bestuur en het directiecomité van VALISANA zijn aangegaan om op de best mogelijke manier tegemoet te komen aan de behoeften van de patiënten en bewoners.
Maar deze code getuigt ook van de verbintenis van de leden van VALISANA om alle wetgevingen en verplichtingen na te komen, belangenconflicten te vermijden, een positieve bijdrage te leveren aan de ontwikkeling van de organisatie en integer te handelen in overeenstemming met de waarden van onze instelling, namelijk respect, verantwoordelijkheid, openheid, eerlijkheid, authenticiteit en erkenning.

A. DE VERBINTENISSEN VAN VALISANA TEGENOVER DE PATIËNTEN EN HUN VERWANTEN EN TEGENOVER DE SAMENLEVING

Alle medewerkers van VALISANA verbinden zich ertoe om de waarden van de instelling te eerbiedigen: verantwoordelijkheid, respect, openheid, gelijkheid, echtheid en erkenning.
Alle medewerkers van VALISANA verbinden zich ertoe bij te dragen aan haar opdrachten en de patiënt centraal te plaatsen in hun bekommernissen.

In de praktijk betekent bijdragen aan onze opdrachten:

- Onze patiënten onthalen en de continuïteit van hun zorg waarborgen met een veilige, kwaliteitsvolle en menselijke aanpak.
- De autonomie en stabilisatie van onze patiënten optimaliseren door met hen persoonlijke doelen te stellen en door het revalidatie-, herstel- en re-integratieproject samen op te zetten, in samenhang met hun familiale, sociale, filosofische en medische context.
- Ten dienste staan van het publiek, en het comfort en de veiligheid van onze ziekenhuispatiënten verhogen.
- Waken over onze toegankelijkheid, voornamelijk voor kwetsbare patiënten die moeite hebben om zich te verplaatsen

- Op psychiatrisch vlak de meest geschikte zorg bevorderen, gaande van preventie, en tijdelijke acute ziekenhuisopname of, indien nodig, overgang naar een stroomafwaartse structuur, zoals ons psychiatrisch zorgcentrum of ons dagcentrum Le Canevas, in nauwe samenwerking met eenheden voor geestelijke gezondheidszorg.
- Studenten met pedagogie onthalen door hen een stimulerende leeromgeving te bieden, in nauwe samenwerking met de universiteiten, hogescholen voor gezondheidszorg en gespecialiseerde instellingen.
- Onszelf in vraag stellen en in de voorhoede blijven inzake goede praktijken.

B. DE PERSOONLIJKE VERBINTENISSEN VAN ELKE MEDEWERKER VAN VALISANA

Meer specifiek verbinden de medewerkers van VALISANA, voor zover dit van toepassing is, zich tot:

a) Waarborging van de patiëntenzorg volgens de stand van de techniek:

- door een globale, multidisciplinaire en wetenschappelijk onderbouwde zorg te waarborgen;
- door hun beroepskennis up-to-date te houden, onder meer door regelmatige deelname aan permanente vormingssessies;
- door volledig verantwoordelijk te zijn voor de aan de patiënten verleende zorg en diensten;
- door de patiënt, of zijn verwanten (indien de patiënt handelingsonbekwaam is) te betrekken bij elke beslissing over hem en door hem, op begrijpelijke wijze, van alle relevante uitleg te voorzien.
- door het erkennen van eventuele incidenten of vergissingen op transparante wijze en door te zoeken naar verbetering om te vermijden dat ze zich voortdoen.
- door onze erkenning te tonen aan de meningen die we van onze patiënten en/of aanverwanten hebben ontvangen die ook bijdragen aan verbetering.

b) Waarborging van de veiligheid en het comfort van de patiënten:

- door de nodige waakzaamheid aan de dag te leggen om het risico op incidenten en ongevallen tot een minimum te beperken, en de fysieke en psychosociale integriteit van de patiënten te beschermen tegen elke vorm van misbruik, uitbuiting of vernederende of discriminerende behandeling;
- door zich zodanig te organiseren dat ze snel kunnen ingrijpen in een noodsituatie;
- door alle redelijke stappen te nemen om de pijn van patiënten te verlichten;
- door lawaai zoveel mogelijk te matigen om een stille en comfortabele omgeving te handhaven;
- door de persoonlijke bezittingen van patiënten te beschermen wanneer zij onder de verantwoordelijkheid van VALISANA zijn;
- door de orde en netheid van de gebouwen te handhaven.

c) Eerbiediging van het recht op vertrouwelijkheid en intimiteit van de patiënten:

- door de vertrouwelijkheid te waarborgen van alle informatie over de patiënten, onder meer door alleen toegang te geven tot hun dossier aan bevoegde personen volgens de geldende wetgeving en de regels opgesteld door het IVC (Informatieveiligheidscomité);

- door geen commentaar te geven, tenzij op een geschikte plaats, over hun gezondheidstoestand, hun sociale situatie of hun interventieplan;
- door respect te tonen bij het verlenen van de zorg en diensten en door de intimiteit en de behoeften aan alleen-zijn van de patiënten te eerbiedigen.

d) Eerbiediging van de andere rechten van de patiënten:

- door ervoor te zorgen dat de patiënten de aangeboden zorg en behandelingen, de beoogde doelen en de impact ervan op hun welzijn of hun gezondheid begrijpen, zodat zij hun vrije, geïnformeerde en specifieke toestemming kunnen geven voor de voor hun toestand vereiste zorg en diensten;
- door het recht van patiënten om een zorg of dienst te weigeren, te eerbiedigen, na zich ervan te hebben vergewist dat zij de gevolgen van een dergelijke beslissing begrijpen;
- door de patiënten door te verwijzen naar een andere zorginstelling wanneer hun gezondheidstoestand vereist dat zij diensten ontvangen die niet beschikbaar zijn bij VALISANA;
- door zoveel mogelijk rekening houden met de fysieke, psychosociale en spirituele behoeften van de patiënten.

e) Waarborging van de toegankelijkheid en continuïteit van de diensten:

- door zich zodanig te organiseren dat de nodige zorg en diensten zo spoedig mogelijk worden verleend;
- door gevolg te geven aan de verzoeken van patiënten om een kopie, een uittreksel of een samenvatting van hun medisch dossier naar een andere instelling of zorgbeoefenaar te sturen, en door alle relevante informatie zo spoedig mogelijk door te sturen naar de zorgbeoefenaar of gezondheidsinstelling die voor de patiënt zal zorgen bij diens ontslag uit het ziekenhuis om de kwaliteit van de continuïteit van de zorg te bevorderen.

f) Waarborging van hulp, informatie en bijstand aan de patiënten:

- door zich te identificeren en de redenen op te geven voor hun interventie bij het benaderen van een patiënt;
- door binnen de grenzen van hun bevoegdheden en plichten te reageren op verzoeken om informatie of ondersteuning;
- door de patiënten of hun verwanten te helpen om de weg te vinden en zich te verplaatsen binnen de instelling;
- door de patiënten in staat te stellen hun opmerkingen te uiten en hen in contact te brengen met elke interveniënt die in staat is hen een adequaat antwoord te geven of hun formele klachten te behandelen via de bemiddelingsdienst.

g) Hoffelijkheid tegenover de patiënten en hun verwanten, namelijk

- door beleefd met hen te praten
- door blijk te geven van empathie en begrip
- door onder alle omstandigheden een adequate toon te gebruiken en passende kleding te dragen

h) **Geen enkele vorm van discriminatie hanteren** door het vermijden van elke discriminerende uitspraak of elk discriminerend gedrag op basis van :

- ras, kleur, etnische of nationale afkomst, taal
- geslacht, seksuele geaardheid, burgerlijke staat, gender
- politieke of religieuze overtuigingen
- sociale toestand, handicap

i) **Handelen in het belang van en met respect voor de instelling:**

- door te goeder trouw te handelen in het beste belang van de instelling en van de behoeften van de patiënten en hun familie;
- door te zorgen voor een economisch en efficiënt gebruik van de menselijke, materiële en financiële middelen;
- door te vermijden om met buitensporige uitlatingen de goede naam van de instelling, en alle mensen die er werken, aan te tasten;
- door de goederen, middelen of diensten van de instelling te gebruiken in overeenstemming met de erkende gebruiksvoorwaarden die voor iedereen van toepassing zijn (bv. goederen van de instelling mogen niet worden verward met eigen goederen);
- door zich te onthouden van elke vorm van laster of van elke handeling die in strijd is met de belangen van de instelling;
- door altijd blijk te geven van integriteit, zowel binnen als buiten VALISANA, wanneer ze deze laatste vertegenwoordigen, en van terughoudendheid in hun verklaringen buiten VALISANA over elk onderwerp dat betrekking heeft op VALISANA.

j) **Vermijding van belangenconflicten:**

- door zich zo gedragen dat ze geen ongerechtvaardigde voordelen halen uit hun taken, voor henzelf of voor anderen;
- door geen persoonlijk voordeel of persoonlijk te aanvaarden of te vragen, rechtstreeks of onrechtstreeks, van een persoon of onderneming die zaken doet met VALISANA of die in naam of ten behoeve van een dergelijke persoon of onderneming handelt, indien dat voordeel is bedoeld om hen te beïnvloeden in de uitoefening van hun functie (of dat zou kunnen doen) of om verwachtingen in die zin te genereren (of dat zou kunnen doen);
- door alle eventuele belangenconflicten waaraan ze onderworpen zouden kunnen zijn aan hun hiërarchie te melden;
- door elke poging van derden om hen onder druk te zetten of te corrumperen aan de directie van VALISANA te melden;
- door zich ervan te onthouden om te zetelen bij of deel te nemen aan elke beraadslaging of beslissing wanneer een kwestie betreffende aangelegenheden of ondernemingen waarin ze een belang hebben, wordt besproken;

k) **Eerbiediging van personen**:

- door blijk te geven van loyaliteit en te zorgen voor goede relaties met hun collega's;
- door te handelen in een geest van teamwerk, verantwoordelijkheid, moed, striktheid en discipline;
- door elke vorm van discriminatie, psychologische of seksuele pesterijen te verwerpen;
- door een werkomgeving te bevorderen waarin iedereen eerlijk wordt behandeld, maar ook een stimulerende werksfeer en een klimaat van vertrouwen;
- door te allen tijde de regels van beleefdheid en hoffelijkheid in acht te nemen in hun relaties met anderen.