

Gedragcode

Versie 01-2023



Hoogwaardige evenementenzorg leveren we met teamwork.

Inleiding

DVS EventCare B.V., hierna DVS genoemd, gaat voor het leveren van hoge kwaliteit evenementenzorg tot het uiterste. Dit doen we samen met onze medewerkers. Zo geven we bezoekers een veilig gevoel.

DVS stelt een gedragscode op om duidelijkheid te geven. Deze is van toepassing op eenieder die zich op welke wijze dan ook actief is in naam van DVS. Zo geven we aan wat DVS en organisatoren verwachten van goede evenementenzorg.

Inhoudsopgave

1. Verantwoordelijkheden
2. Bekwaamheid & certificering
3. Zorgcontact
4. Samenwerking
5. Gedragingen & houding
6. Veiligheid & meldingen
7. Privacy & geheimhoudingen
8. Pers & social media
9. Zakelijk reglement



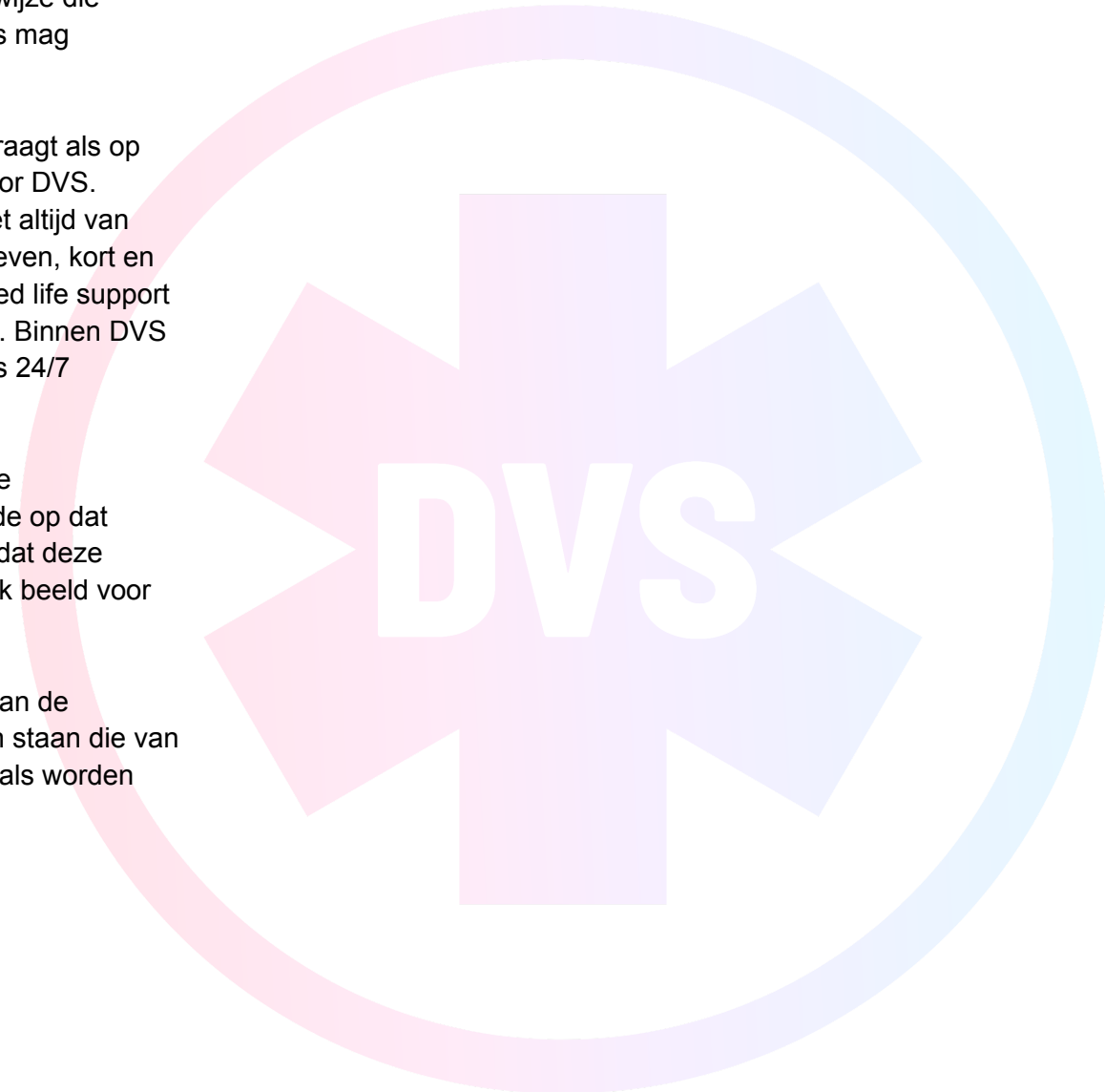
Verantwoordelijkheden

Het leveren van kwalitatieve evenementenzorg is de kerntaak van DVS. Dit realiseren we door samen met alle collega's een uniforme werkwijze aan te houden. Dit houdt in dat je werkt volgens de gestructureerde werkwijze die beschreven is in de protocollen, zo weet je wat je ook van collega's mag verwachten.

Het tijdig herkennen en erkennen van een situatie die meer zorg vraagt als op dat moment beschikbaar is, is belangrijk. Dit voor de patiënt als voor DVS. Opschalen in de zorg noemen we dat. Bij grote evenementen is het altijd van belang om dit via de teamleider te doen en een situatieschets te geven, kort en bondig door een SBAR. Zo kan een coördinator eventueel advanced life support ter plaatse vragen of een andere discipline met je mee laten kijken. Binnen DVS is er een medisch achterwacht werkzaam, deze zorgprofessional is 24/7 bereikbaar om je te helpen als je twijfelt en zal je verder helpen.

Je draagt verantwoordelijkheid voor de door jou geleverde zorg. De zorgverlening die je hebt uitgevoerd, leg je vast in een dossier op de op dat moment aangegeven manier door de teamleider. Het is belangrijk dat deze verslaglegging duidelijk en volledig is, zo krijgt kantoor een duidelijk beeld voor een rapportage en eventuele vragen achteraf.

Zorg dat je voor aanvang van een dienst altijd op de hoogte bent van de gestuurde informatie uit DVS. Hierin kunnen belangrijke elementen staan die van belang kunnen zijn bij het verlenen van hulp. Dit zal tevens nogmaals worden toegelicht in een teambespreking bij de aanvang van de dienst.



Bekwaamheid & certificering

DVS houdt een interne registratie bij betreffende certificeringen, hierbij zullen we ook proactief de data monitoren. De geldigheid hiervan blijft echter wel een verantwoordelijkheid van de hulpverlener. Indien een certificaat of aanvullingen dreigt te verlopen adviseren we deze te herhalen. Indien certificaten zijn verlopen kan DVS je niet meer inzetten als hulpverlener op evenementen. Stel DVS altijd op de hoogte van een hernieuwde certificering.

Zorg dat je mentaal en fysiek in staat bent om andere alle omstandigheden hulp te kunnen verlenen. Indien je voor een dienst jezelf mentaal of fysiek niet in staat acht te werken, neem je contact op met het management van DVS.



Zorgcontact

Bij DVS hechten we waarde aan respect, richting collega's maar ook naar zorgvragers. We benaderen en spreken de zorgvrager altijd open en onbevooroordeeld aan, zo ontvang je als hulpverlener ook vertrouwen van de zorgvrager. DVS is werkzaam op een breed scala aan evenementen met een diversiteit aan bezoekers. We vragen dus respect voor eenieder die een ander geloof, mening, geaardheid, cultuur of andere verschillen.

Het is in veel gevallen belangrijk of voordat je daadwerkelijk hulp gaat verlenen duidelijk te communiceren met je zorgvrager, wat ga je doen en het doel van je behandeling. Houd bij minderjarige zorgvragers altijd rekening met de ouders en verzorgers en overleg dit ook met ze.

Zorgvragers hebben het recht een behandeling te weigeren, houdt hier rekening mee. Het is echter wel altijd van belang in te schatten of de zorgvrager wilsbekwaam is. In het geval dat dit niet zo is, zal je hem of haar toch moeten behandelen. Ben je van mening dat een zorgvrager door weigering een levensbedreigende situatie kan ontstaan? Overleg dit dan altijd eerst met de teamleider of indien niet aanwezig met de medisch achterwacht. Registreer dit altijd duidelijk op het zorgcontactformulier.

Probeer indien mogelijk altijd te werken onder het vier-ogen principe, zo kunnen we mogelijke klachten of aantijgingen weerleggen. Als dit om wat voor reden dan ook niet mogelijk is, vraag je een medewerker van het evenement of security mee tijdens de behandeling als je dit nodig acht. Zo zorg je ervoor dat jij en DVS ingedeekt zijn en zorg je voor je eigen veiligheid!



Samenwerking

Zoals eerder te lezen is, stelt DVS respect in een hoog vaandel, dit is ook een speerpunt in de samenwerking. Als het gaat om samenwerken in de hulpverlening is het van belang dat je een team vormt met al je collega's. Op evenementen waar een teamleider aanwezig is zal een indeling gemaakt worden waarbij het complete team een duidelijke taak heeft. Op evenementen waar je met een klein team staat is het belangrijk om samen tot een taakverdeling te komen en dit af te spreken.

Feedback in de zorg is van groot belang om de kwaliteit en veiligheid te kunnen garanderen voor de patiënt, zo worden we elke dag beter in wat we doen. Als je een collega feedback wilt geven, doe dit dan buiten een zorgvraag om, op een constructieve manier. Het is daarbij belangrijk om zelf ook een open houding aan te nemen voor de redenen van een collega om op een bepaalde manier te werk te gaan. Wil of kun je de collega niet aanspreken? Ga dan naar de teamleider om het probleem en de casus voor te leggen, dit geldt tevens voor ongewenst gedrag, pesterijen en of discriminatie. Binnen DVS werken we graag op een fijne manier samen, daarbij is geen ruimte voor ongewenst gedrag in de ruimste zin van het woord.



Gedragingen en houding

Tijdens diensten en daarbuiten zijn onze medewerkers de visitekaartjes van DVS. We willen daar graag jullie bewustwording voor vragen. Op evenementen hebben bezoekers en dus mogelijke zorgvragers, verwachtingen van onze dienstverlening. Ze verwachten een professionele houding op het moment dat het er toe doet.

Tijdens de reguliere rondes en observaties op het terrein of object waar je aanwezig bent betekent dit dus dat niet alles wat je denkt ook gezegd kan worden. Wees je bewust van de woorden die je uitspreekt met je collega, deze kunnen door bezoekers verkeerd geïnterpreteerd worden of als ongewenst worden ervaren. DVS zal bij dergelijke meldingen altijd onderzoek doen en deze meldingen serieus nemen.

DVS is een evenementen zorgorganisatie die zich onderscheidt met kwaliteit. Hulpverleners van DVS zijn zichtbaar aanwezig voor de bezoekers. Dit betekent simpelweg dat we ook preventief aanwezig zijn en niet passief op de post zijn te vinden. Dit betekent echter niet dat een post continu onbemand mag achterblijven. Dit uitgangspunt is uiteraard niet van toepassing indien op verzoek van opdrachtgever, immers verwachten we ook dat eigen inzicht ook belangrijk is of het wenselijk is om zichtbaar aanwezig te zijn.

Om goede zorg te kunnen waarborgen is er op het gebied van alcohol en alle andere verdovende middelen een zero tolerance beleid. Het spreekt voor zich dat dit je werk beïnvloedt, en dit dus ook niet wordt toegestaan. Als bij aanvang van een dienst blijkt dat je onder invloed bent, is het mogelijk dat de teamleider je naar huis stuurt, hierbij kun je geen aanspraak maken op misgelopen vergoedingen en salaris.



Veiligheid en meldingen

Veiligheid van zorgvragers en medewerkers is de hoogste prioriteit. Hiervoor is medewerking van onze medewerkers in beide opzichten van groot belang. Voor de veiligheid van onze zorgvragers is het van groot belang dat jij, als zorgverlener, de juiste zorg verleent op het niveau waar je op getraind en gecertificeerd bent. Samen met je collega's ben je verantwoordelijk voor de veiligheid van een zorgvrager, op het veld en in de post. Dit kun je altijd verzekeren op momenten dat hier moeite mee is, om bijstand te vragen via een teamleider op grote events en bij kleinschalige inzetten bij de security.

Als het om de veiligheid van jou en je collega's gaat, zijn we grotendeels op elkaar aangewezen. We vragen altijd, zoals iedereen is aangeleerd, eerst zorg te dragen voor de eigen veiligheid. Dit doe je ook door je collega constructief aan te spreken op onveilig gedrag. Op evenementen waar je werkzaam bent voor DVS is het verplicht je te houden aan de voorgeschreven kledinglijn van DVS. Deze geeft een grote mate van zichtbaarheid.

Wil je iets melden, in de breedste strekking als het gaat om veiligheid in de keten? Dan is het van belang dit te bespreken, dit kan op het event met je teamleider. Is deze niet aanwezig? Dan kan je berichten aan het management van DVS of bij de medisch achterwacht. Voel je je niet op je plaats dit persoonlijk te doen? Dan kun je een melding maken via de teampagina <https://www.dvseventcare.com/incident-melden>
damian.haas@dvseventcare.nl stach.seinstra@dvseventcare.nl

Zo kunnen we waar nodig processen aanpassen en protocollen verbeteren. Waar dit van toepassing in gesprek gaan met collega's. Zo worden we elke dag weer een stukje beter in wat we doen.



Privacy & geheimhoudingen

DVS hanteert een strikt beleid als het gaat om geheimhouding en privacy. Het is eenieder verboden informatie die ontvangen wordt uit een zorgvraag anders te gebruiken dan voor de zorg voor de zorgvrager. Informatie die je vergaard hebt voor de zorgvraag deel je enkel met directe collega's die direct betrokken zijn bij de behandeling van de zorgvrager. Informatie zal nooit worden gedeeld met andere partijen als R.A.V. Aanvragen voor informatievoorziening aan anderen dan de R.A.V. gaan altijd via de teamleider en/of management DVS.

Wees je bewust van het feit dat omstanders graag dingen willen zien en weten. Draag naast directe zorg voor de zorgvrager ook zorg voor zijn of haar privacy door afscherming. Wees dus ook alert op mensen die niet (meer) direct hoeven te assisteren bij de zorgvraag. Zo voorkomen we dat omstanders iets mee krijgen van een zorgverlening.

Als het gaat om het rapporteren van zorgvragen wordt er binnen DVS gebruikgemaakt van elektronische rapportages. Laat in die gevallen nooit je tablet hiervoor onbeheerd achter met (deels) ingevulde rapportages verstuur deze direct als de zorgvraag is afgerond.



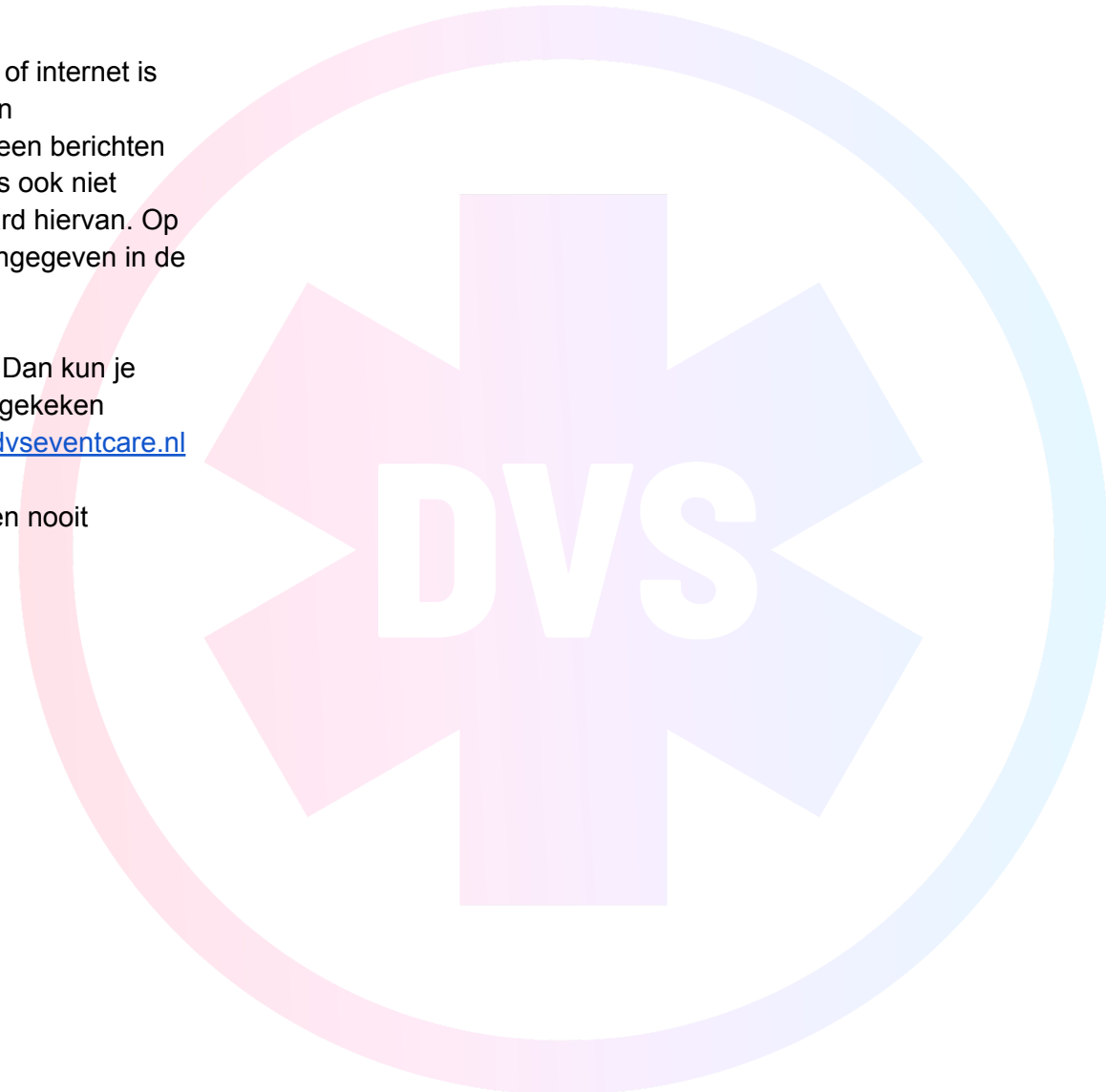
Pers & social media

Voor vragen vanuit de pers is het van belang deze niet zelf te gaan beantwoorden. Verwijs deze direct door naar de teamleider of management van DVS. Hierna zal worden gekeken naar woordvoering door DVS.

Berichtgeving direct, zonder medeweten van DVS op social media of internet is niet toegestaan. Dit heeft te maken dat sommige organisatoren een geheimhouding hebben vastgelegd met DVS, dit betekent dat er geen berichten geplaatst mogen worden. Van sommige evenementen is het tevens ook niet toegestaan foto's of ander beeldmateriaal te maken, dit door de aard hiervan. Op evenementen waar dit ten strengste verboden is zal dit worden aangegeven in de PI.

Denk je dat je nou leuke beelden gemaakt hebt op evenementen? Dan kun je deze altijd delen met DVS, dan kan er door het social media team gekeken worden naar de mogelijkheden deze te plaatsen. stach.seinstra@dvseventcare.nl

Bedrijfs- en persoonsgegevens van zorgvragers en collega's mogen nooit gedeeld worden.



Zakelijke regels

Elke medewerker van DVS heeft in kleine of grote mate te maken met gevoelige bedrijfsgegevens, te denken aan klant- en opdrachtgegevens. De gegevens mogen enkel gebruikt worden voor het uitoefenen van je werkzaamheden binnen DVS. Deze gegevens zul je nooit delen met andere partijen waar je werkzaam bent of gebruiken in eigen belang.

Als je werkzaam bent voor DVS zal je nooit geschenken aannemen van klanten, zorgvragers of externe partijen. Daarnaast zal je uiteraard ook zelf nooit geschenken weggeven aan partijen waar DVS zakelijke banden mee heeft.

Op het moment dat je te maken krijgt met dubbele belangen stel je altijd het management van DVS op de hoogte hiervan, zodat er gekeken kan worden wat hier aan veranderd kan worden.

Zoals in het contract zijn er bedingen opgenomen die altijd geldig blijven en direct opeisbaar zijn.

DVS staat ook in de samenleving als het gaat om sponsorverzoeken. Indien je hier vragen over krijgt, kan je die altijd doorverwijzen naar het management van DVS. Op geen enkele wijze zal DVS zich verbinden aan politici, partijen of (protest) clubs. Het is dus ook niet toegestaan hier tijdens of met werkkleding aan deel te nemen of zichtbaar te zijn, als je redelijkerwijs had kunnen weten dat je DVS hier mee zou kunnen schaden.

