

6 Zo gaan wij met elkaar om

U krijgt thuiszorg, woont in een zorgwoning of in een woonzorgcentrum van Vivantes. U verdient onvoorwaardelijk ons respect en vertrouwen. U kunt er van op aan dat medewerkers van Vivantes u vriendelijk en correct tegemoet treden. Betrouwbaar en behulpzaam, wij zijn er voor u.

Alle medewerkers van Vivantes, ook vrijwilligers en stagiaires, dienen zich daarom te houden aan de Bejegeningcode en de Beroepscode. Hieronder leest u de bepalingen waaraan onze medewerkers zich moeten houden.

De bejegeningcode

Vivantes stelt hoge eisen aan het gedrag, de houding en de representativiteit van iedereen die bij ons zijn diensten verleent. Met deze Bejegeningcode maken wij duidelijk wat we verstaan onder gewenst en ongewenst gedrag zodat het medewerkers, vrijwilligers en stagiaires houvast geeft in het dagelijks werk. Belangrijkste is echter dat de Bejegeningcode cliënten moet beschermen tegen incorrect of onacceptabel handelen.

Belangrijkste aspecten van bejegening

1. Het taalgebruik is vriendelijk en correct, zeker in aanwezigheid van cliënten of familie; scheld- en schuttingwoorden zijn ongepast, net als norse/botte opmerkingen.
2. Een goed persoonlijke lichaamsverzorging en correcte kleding horen bij een representatieve uitstraling. Kleding mag voor de doelgroep (veelal ouderen) niet aanstootgevend zijn.
3. Onze veelal oudere cliënten worden niet automatisch getutoyeerd of met de voornaam aangesproken. Ook kinderlijk taalgebruik hoort niet.
4. Als we het over cliënten hebben, praten we over mensen.
5. Het commandereren, uitschelden of (terug-)slaan van cliënten betekent doorgaans ontbinding van de overeenkomst.
6. Er is respect voor de privacy en persoonlijke levenssfeer van de cliënten. Dit betekent:
 - deuren dicht bij de persoonlijke verzorging;
 - niet roddelen/oordelen over cliënten/familie/collega in aanwezigheid van andere cliënten, familie of buitenstaanders;
 - respecteren van geloofsovertuiging, afkomst, geaardheid van de bewoner;
 - niet discrimineren.
7. Conflicten of meningsverschillen worden enkel met betrokkenen uitgesproken.
8. Afspraak is afspraak.

9. Vriendelijke opmerkingen als 'goedemorgen, tot ziens, eet smakelijk, hoe gaat het met u?' horen bij correcte omgangsvormen en een vriendelijke houding.
10. Men stelt zich voor aan nieuwe of onbekende cliënten die men verzorgt of begeleidt.
11. Ook in moeilijke, conflictueuze situaties met cliënten of familieleden blijft het gedrag correct en tactvol. Roep waar mogelijk de hulp van anderen of leidinggevende in. Een conflict vermijden is een betere strategie dan gelijk krijgen.
12. Het is de medewerker van Vivantes verboden om geldzaken voor de cliënt te regelen. Voor kleine boodschappen tekenen cliënt en medewerker op het zogenaamde 'Toestemmingsformulier cliënt'. Medewerkers van Vivantes treden niet op als tussenpersoon bij geld- of bankzaken.
13. Vrijwaar cliënten of familie van organisatorische opmerkingen zoals werkdruk, ziekteverzuim, samenwerking, waar zij toch niets mee kunnen.
14. Waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. Durf fouten toe te geven en bied waar nodig je excuses aan. Iets nalaten wat je had moeten doen, is meestal ernstiger dan het maken van een fout.

Deze Bejegeningcode gaat hoofdzakelijk over plichten maar als werknemer heeft u ook rechten. Mensen in de zorg verrichten voor de maatschappij belangrijk werk, dat bovendien als zwaar bestempeld mag worden. Een vorm van waardering en respect voor het werk van degene die beroepsmatig of als vrijwilliger in de zorg werkzaam zijn, is derhalve op zijn plaats.

Zorgverleners, vrijwilligers en andere medewerkers hoeven zich geen bejegening te laten welgevalen die als onacceptabel bestempeld kan worden, zoals:

- commanderende opmerkingen van cliënten of bezoekers,
- intimidatie, dreigende opmerkingen,
- handtastelijk of agressief gedrag van cliënten of bezoekers,
- onredelijke eisen stellen aan de zorgverlening,
- vernederende opmerkingen,
- discriminerende opmerkingen.

Indien zo'n situatie zich voordoet, kan de medewerker rekenen op de steun vanuit de organisatie.