

Zo gaan wij met elkaar om

U krijgt thuiszorg of woont nu in een zorgwoning of 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 klanten moet beschermen tegen incorrect of onacceptabel handelen.

Belangrijkste aspecten van bejegening

1. Het taalgebruik is vriendelijk en correct, zeker in aanwezigheid van klanten 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 klanten worden niet automatisch getutoyeerd of met de voornaam aangesproken. Ook kinderlijk taalgebruik hoort niet.
4. Als we het over klanten hebben, praten we over mensen.
5. Het commanderen, uitschelden of (terug-)slaan van klanten betekent doorgaans ontbinding van de overeenkomst.
6. Er is respect voor de privacy en persoonlijke levenssfeer van de klanten. Dit betekent:
 - deuren dicht bij de persoonlijke verzorging;
 - niet roddelen/oordelen over klanten/familie/collega in aanwezigheid van andere klanten, 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 klanten die men verzorgt of begeleidt.
11. Ook in moeilijke, conflictueuze situaties met klanten of familieleden blijft het gedrag correct en tactvol. Waar mogelijk wordt de hulp van anderen of leidinggevende ingeroepen. Een conflict vermijden is een betere strategie dan gelijk krijgen.
12. Klanten of familie worden gevrijwaard van organisatorische opmerkingen zoals werkdruk, ziekteverzuim, samenwerking, waar zij toch niets mee kunnen.
13. Waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. Medewerkers, vrijwilligers en stagiaires worden gestimuleerd om fouten toe te geven en waar nodig hun excuses aan te bieden. Iets nalaten wat iemand had moeten doen, wordt meestal als ernstiger ervaren dan het maken van een fout.

Deze Bejegeningcode gaat hoofdzakelijk over plichten maar de werknemer heeft 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 klanten of bezoekers,
- intimidatie, dreigende opmerkingen,
- handtastelijk of agressief gedrag van klanten of bezoekers,
- onredelijke eisen stellen aan de zorgverlening,
- vernederende opmerkingen,
- discriminerende opmerkingen.

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