

Zo gaan wij met elkaar om

U woont nu in een zorgwoning of locatie 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 bewoners/cliënten moet beschermen tegen incorrect of onacceptabel handelen.

Belangrijkste aspecten van bejegening

- Het taalgebruik is vriendelijk en correct, zeker in aanwezigheid van bewoners / cliënten of familie; scheld- en schuttingwoorden zijn ongepast, net als norse/botte opmerkingen.
- Een goede persoonlijke lichaamsverzorging en correcte kleding horen bij een representatieve uitstraling. Kleding mag voor de doelgroep (veelal ouderen) niet aanstootgevend zijn.
- Onze veelal oudere bewoners/cliënten worden niet automatisch getutoyeerd of met de voornaam aangesproken. Ook kinderlijk taalgebruik hoort niet. Slechts op uitdrukkelijk verzoek van de klant mag de medewerker deze met de voornaam aanspreken.
- Als we het over bewoners/cliënten hebben, praten we over mensen.
- Het commanderen, uitschelden of (terug-)slaan van bewoners/cliënten betekent doorgaans ontbinding van de arbeidsovereenkomst.
- Er is respect voor de privacy en persoonlijke levenssfeer van de bewoners/cliënten. Dit betekent:
 - deuren dicht bij de persoonlijke verzorging;
 - niet roddelen/oordelen over bewoners/cliënten/familie/collega;
 - respecteren van geloofsovertuiging, afkomst, geaardheid van de bewoner;
 - niet discrimineren.
- Conflicten of meningsverschillen worden enkel met betrokkenen uitgesproken.
- Afspraak is afspraak.
- Vriendelijke opmerkingen als 'goedemorgen, tot ziens, eet smakelijk, hoe gaat het met u?' horen bij correcte omgangsvormen en een vriendelijke houding.
- Men stelt zich voor aan nieuwe of onbekende bewoners/cliënten die men verzorgt of begeleidt.
- Ook in moeilijke, conflictueuze situaties met bewoners/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.
- Het is de medewerkers van Vivantes verboden om geldzaken voor de klant te regelen. Voor kleine boodschappen tekenen klant en medewerker op het zgn. 'Toestemmingsformulier cliënt'. Medewerkers van Vivantes treden niet op als tussenpersoon bij geld- of bankzaken. Het verrichten van geld- of bankzaken door een medewerker voor een klant, uitgezonderd de kleine boodschappen conform vastgestelde procedure, betekent doorgaans ontbinding van de arbeidsovereenkomst.

- Vrijwaar bewoners/cliënten of familie van organisatorische opmerkingen zoals werkdruk, ziekteverzuim, samenwerking, waar zij toch niets mee kunnen.
- 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 van de werknemer richting bewoners/cliënten, 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 welgevallen die als onacceptabel bestempeld kan worden, zoals:

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

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