

 Versie 2023 Evaluatie Q3 2024	Gedragscode Evita	Pagina 1 van 1
		PR 10.3.2 BL

Eerlijk

- wees eerlijk naar de klant, je collega's en naar Evita
- neem geen geld of cadeaus of bezittingen aan van de klant
- bij het boodschappen doen voor een klant: ga bewust om met het huishoudgeld
- neem geen pincodes van de klant in je bezit
- **Identificatieplicht:** zorg altijd wanneer je bij een klant bent, dat je een legitimatiebewijs en je zorgverlenerspas bij je hebt
- **Bij (verdenking van) diefstal en misleiding kan ontslag op staande voet volgen**

Vriendelijk

- wees respectvol en aandachtig naar zowel de klant, collega's als de zorgverleners van Evita
- benader en behandel een ander zoals je zelf benaderd en behandeld wilt worden
- houd rekening met normen en waarden: verplaats je in de belevingswereld van de klant
- werk hygiënisch: was regelmatig handen: bij binnenkomst, zo nodig tussendoor en bij vertrek. Dit komt bij de klant ook hygiënisch over
- zorg dat je er verzorgd uit ziet: geknipte nagels, lang haar vast, geen ringen/piercings dragen & schone, hele en bedekkende kleding: bedekt tot en met bovenarm, geen diepe decolletés, korte broek t/m bovenbeen bedekt. Geen schoeisel waarbij tenen zichtbaar zijn: slippers/ sandalen. Zorg dat je fris ruikt en niet te veel parfum gebruikt
- je kunt alleen de zorg verlenen indien je bevoegd en bekwaam bent voor de werkzaamheden: betekent relevante scholing volgen en voldoende praktijkervaring

Initiatief

- toon initiatief naar de klant toe: zoek zelf het werk op, of vraag: "wat kan ik voor u doen?"
- observeer veranderingen en behoeften van de klant en rapporteer zo nodig naar kantoor. Overleg wijzigingen in de zorg eerst met de klant en de wijkverpleegkundige
- sluit de zorg netjes af, de klant is goed verzorgd en de woning is opgeruimd
- vraag zelf geregeld aan de klant of ze tevreden is over de zorg en of er dingen eventueel veranderd moeten worden
- lees altijd het zorgplan en de rapportage en zorg voor een verzorgd, actueel en volledig zorgdossier
- je bent aanwezig bij de teamoverleggen van jouw klanten

Taalgebruik

- spreek met twee woorden en spreek klant met meneer of mevrouw aan
- stel je netjes voor met voor- en achternaam, en vermeld dat je voor Evita Zorg werkt
- indien je de telefoon bij een klant moet opnemen zeg dan altijd eerst voor wie
- je de telefoon aanneemt en zeg dan pas je eigen naam
- rapporteer objectief, doelgericht, relevant, kort, bondig en altijd

Attitude

- geheimhoudingsplicht: over klanten wordt niet gesproken, dit geldt zowel in de zakelijke als privé omgeving
- luister naar de wensen van de klant en probeer daarop in te spelen
- realiseer je dat je te gast bent bij de klant
- neem een open, professionele houding aan: houd werk en privé gescheiden, je werkt vanuit een beroepsrelatie en niet vanuit een persoonlijke relatie. Geef je persoonlijke 06-nummer niet aan de klant
- houd in het achterhoofd dat er iemand over je schouder meekijkt
- kijk regelmatig naar jezelf en wees bewust van de manier waarop je werkt
- sta open voor kritiek en aandachtspunten van anderen en probeer er iets mee te doen
- zet je mobiele telefoon tijdens het werk altijd uit! Indien het niet anders kan, geef dan van tevoren aan bij de klant dat je een telefoontje verwacht
- indien de klant visite ontvangt, trek je je terug en ga je verder met je werkzaamheden
- wees flexibel naar je collega's en naar Evita toe: wees bereid om onregelmatig en tijdens feestdagen te werken en geef tijdig je beschikbaarheid op
- zorg ervoor dat je op tijd bij de klant aanwezig bent, indien dit niet het geval is, breng je zowel de klant als Evita op de hoogte van de situatie
- **bij grove belediging of bedreiging kan ontslag op staande voet volgen**

Naam zorgverlener:

Handtekening voor akkoord:

Datum: