

 Versie 2026 Evaluatie Q1 2027	<h2>Gedragcode Evita</h2>	Pagina 1 van 1
		PR 10.3.2 BL

E erlijk

- wees eerlijk naar de klant, je collega's en naar Evita
- neem geen geld/cadeaus/bezittingen aan van de klant. Indien de klant hierop aandringt, weiger en overleg dan direct met Evita
- bij het boodschappen doen voor een klant: ga bewust om met het huishoudgeld en zorg dat je altijd de bon kan overleggen
- 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**

V riendelijk

- wees respectvol en aandachtig naar zowel de klant en collega's 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

I nitiatief

- 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. Rapporteer zelf ook goed
- meld incidenten/calamiteiten altijd; wees je bewust van de veiligheid van de klant én die van jouzelf
- je bent aanwezig bij de teamoverleggen van jouw klanten

T aalgebruik

- spreek met twee woorden en spreek de 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 je eigen naam
- rapporteer objectief, doelgericht, relevant, kort, bondig en altijd (volgens de SOAP/SOEP-methode)

A ttitude

- werk langs de Evita-waarden
- geheimhoudingsplicht: over klanten wordt niet met derden gesproken, dit geldt zowel in de zakelijke als privé omgeving
- werk persoonsgericht, 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
- reflecteer regelmatig op 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
- gebruik je mobiele telefoon tijdens het werk alleen functioneel. Geef eventueel bij de klant aan 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 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**