

Voorbeelden van een gedragscode

Niemand twijfelt aan de vakkennis van professionals. Vakbekwaamheid staat buiten kijf. Klantgerichtheid niet ! Daar moet in elke organisatie voortdurend aan gewerkt worden.

Respect

Heet de patiënt / cliënt welkom

Maak oogcontact, glimlach, toon respect.

Spreek de patiënt / cliënt aan met 'u'.

Vraag op uitnodigende wijze wat u voor hen kunt betekenen.

Luisteren, behulpzaamheid

Luister naar wensen

Ga zoveel als mogelijk is in op de wensen van de patiënt / familie.

Luister, observeer en wees enthousiast.

Probeer in te gaan op vragen en klachten. Doe dit zo snel mogelijk. Een minuut wachten is in de beleving van een ander al snel een kwartier.

Het zijn de kleine dingen die het doen.

Behulpzaamheid / informeren

Informeer patiënten en familie.

Wees uitnodigend en beantwoord vragen

Behulpzaamheid, respect

Neem verantwoordelijkheid

Blijf goed geïnformeerd over de patiënten die onder uw hoede zijn.

Heb oog voor problemen en bedenk oplossingen.

Als iemand klaagt geef hem/haar dan alle aandacht. Iedereen wil graag serieus genomen worden.

Behulpzaamheid

Wijs de weg

Als iemand de weg zoekt, ga dan naar hem of haar toe. Bied hulp aan, houd deuren open of zorg dat de lift komt. Bel eventueel ergens naar toe.

Wijs de weg of loop even mee.

Als u zelf niet kunt helpen zoek dan iemand die dat wel kan.

Vriendelijkheid

Telefoneer vriendelijk

Neem de telefoon zo snel mogelijk op. Wees vriendelijk en behulpzaam aan de telefoon.

De telefoonstem is het visitekaartje van de afdeling.

Als iemand anders aan de lijn moet komen, laat de telefonische gesprekspartner dan niet te lang in het ongewisse. Vertel wat u doet. De andere kant kan u niet zien.

Respect

Houd rekening met privacy

Klop op d deur voordat u bij een patiënt de kamer binnenloopt. Als aan een patiënt op bed hulp is geboden, let er dan op dat de patiënt daarna weer toegedekt is en goed ligt.

Let op met wat u zegt en waar u het zegt.

Houd ziekenhuiszaken, patiënteninformatie en privé-zaken duidelijk van elkaar gescheiden.

Respect

Wees representatief

Draag passende, schone kleding en let op een verzorgd uiterlijk.

Draag – indien van toepassing – uw badge goed zichtbaar.

Behulpzaamheid

Help elkaar

Vetrouw, steun en help uw collega's.

Houd u aan afspraken.

Door elkaar als collega's goed en tijdig bij te staan, helpen we ook de aan ons toevertrouwde patiënten.

Houd het rustig

Voorkom onnodige, irriterende geluiden. Met een enkel rinkelend kopje in de nachtelijke uren kan een hele zaal uit de slaap worden gehaald.

Netheid

Houd het schoon

Laat propjes en papiertjes niet liggen. Raap het op, ook al is het uw werk niet.

Respect

Respecteer verschillende culturen

We leven in een samenleving met grote verschillen tussen mensen.

Respecteer andere waarden, culturen en overtuigingen.

Dit is óns ziekenhuis

U en uw collega's vormen het gezicht van ons ziekenhuis.

Door naar patiënten en cliënten toe een enthousiaste houding aan te nemen, werkt u mee aan het succes van uw afdeling en van het ziekenhuis. Patiënten voelen zich hier dan thuis.

Toevoegingen voor specifieke afdelingen.

Afd. Opname

Stel de patiënt op de hoogte van uitlooptijden.

Afsprakenbureau

Loop niet weg van de balie voor koffie- of lunchpauze als er nog wachtenden zijn.

SEH

Vraag de patiënt of hij/zij op de hoogte is gesteld van het verloop van het onderzoek of de behandeling.