

	<b>Gedragscode Zorgverleners Evita</b>	<i>Pagina 1 van 1</i>
<i>Versie 2016</i>		

- E**erlijk
- 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.
- V**riendelijk
- 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
  - houdt rekening met normen en waarden: verplaats je in de belevingswereld van de klant
  - werk hygiënisch: geknipte nagels, haar opgestoken, geen ringen/piercings dragen, schone kleding en regelmatig handen wassen
  - zorg dat je er verzorgd uit ziet: bedekte/ hele kleding en zorg dat je fris ruikt
  - 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 zorgcoördinator
  - 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 de rapportage
- T**aalgebruik
- 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
- A**ttitude
- geheimhoudingsplicht: over klanten wordt niet gesproken, dit geldt zowel in de zakelijke als in de 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
  - 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