

Nummer	B 07
Versie	7
Datum	31-01-2019
Status	definitief
Eigenaar	Directeur
Pagina	Pagina 1 van 2

Onze kraamzorgorganisatie werkt zorgvuldig, biedt zorg op maat en gaat voor kwaliteit. Of de cliënt echt tevreden is en of onze medewerkers met plezier hun werk doen, hangt voor een groot deel af van de wijze waarop betrokkenen met elkaar omgaan. Dit geldt zowel voor de kraamverzorgende als voor de cliënt en het gezin.

### **Correcte bejegening**

Hoe bejegenen wij elkaar? Wat onze kraamzorgorganisatie onder een 'correcte bejegening' verstaat is in de volgende kernwoorden samengevat:

*Respectvol – Betrokkenheid – Competent – Open – Eerlijk – Humor*

#### **Respect**

Onze medewerkers laten cliënten in hun waarde, ongeacht levensstijl, levensovertuiging, (etnische) afkomst, nationaliteit, geslacht, leeftijd of seksuele geaardheid. Dit wordt ook verwacht van de cliënt, dat zij de kraamverzorgende in hun waarde laat. In de onderlinge omgang mag onder meer verwachten dat:

- bij de eerste ontmoeting de betrokkenen zich aan elkaar voorstellen;
- er niet wordt getutoyeerd, tenzij de cliënt en/of kraamverzorgende dat anders aangeeft;
- in ieder opzicht de privacy wordt gegarandeerd. De organisatie conformeert zich aan de AVG - De Algemene verordening Gegevensbescherming zoals beschreven in het Privacy Statement [B200];
- rekening houden met de levensovertuiging;
- zorgvuldig om gaan met de gegevens en eigendommen.

#### **Betrokken**

Onze medewerkers leveren passende ondersteuning aan de cliënt, zodat deze zelf kan beslissen over eigen zorg en welzijn. In de onderlinge omgang met de cliënt mag de cliënt onder meer verwachten dat:

- de kraamverzorgende zich verdiept in de cliënt;
- wij actief vragen naar de wensen en behoeften van de cliënt; de cliënt ook haar behoeften aangeeft;
- de kraamverzorgende de cliënt optimaal informeert over onze mogelijkheden én onze beperkingen;
- de kraamverzorgende de cliënt zo nodig ondersteunt bij het zoeken van alternatieven en het maken van keuzes.

#### **Competent**

Onze medewerkers zijn in staat om professionele verantwoorde zorg te leveren. In onze omgang met de cliënt mag de cliënt onder meer verwachten dat wij:

- in staat zijn om op zorgvuldige wijze de wensen van de cliënt te respecteren, óók als de cliënt afziet van behandeling of begeleiding;
- onze grenzen kennen én daar naar handelen;
- de veiligheid van cliënt tijdens de zorgverlening altijd in acht nemen;
- ons verantwoordelijk voelen voor ons handelen.

Nummer	B 07
Versie	7
Datum	31-01-2019
Status	definitief
Eigenaar	Directeur
Pagina	Pagina 2 van 2

### **Open**

Onze medewerkers hebben aandacht voor de cliënten, waarbij autonomie en eigenheid uitgangspunt zijn. In onze omgang met de cliënt, kan de cliënt onder meer verwachten dat wij:

- de cliënt ruimte geven om vragen te stellen;
- ons gastvrij en servicegericht opstellen;
- open staan voor eventuele ongenoemens en klachten én daar naar handelen;
- de cliënt altijd serieus nemen in wie de cliënt is en wat de cliënt wil zijn.

### **Eerlijk**

Onze medewerkers zeggen wat ze doen en doen wat ze zeggen, zodat cliënten weten wat zij aan ons hebben. In de onderlinge omgang mag de cliënt verwachten dat wij:

- duidelijke afspraken met de cliënt maken en die ook nakomen;
- in staat zijn fouten toe te geven en ervan te leren;
- ons bewust zijn van onze positie en die niet verkeerd gebruiken.

### **Humor**

Onze medewerkers zijn in staat om met plezier en gevoel voor humor een positieve omgeving te creëren. In onze omgang met de cliënt mag de cliënt onder meer verwachten dat wij:

- plezier met de cliënt kunnen delen;
- samen met de cliënt plezier kunnen maken.

### **'Ongewenst gedrag'**

Onze kraamzorgorganisatie tolereert geen kwetsende uitlatingen, (seksuele) discriminatie, intimidatie, fysiek geweld en pesten. Dit geldt niet alleen voor onze medewerkers. Wij verwachten ook van cliënten dat zij onze medewerkers op een normaal geaccepteerde wijze tegemoet treden en de kernwaarden: Respectvol – Betrokkenheid – Competent – Open – Eerlijk – Humor, zoals hierboven uitgebreid beschreven volgen.

### **De voorwaarden**

De Gedragscode wordt ter discussie gebracht in het werkoverleg met medewerkers, maar ook in de zogenaamde wandelgangen indien daar aanleiding toe bestaat. Er kan dan in overleg met de medewerkers en directie worden bepaald of aanpassing(en) nodig is (zijn).

Aspecten van de gedragscode komen ook aan de orde in onder andere de jaarlijks terugkerende functioneringsgesprekken, het medewerkerstevredenheidsonderzoek en de gesprekken die leidinggevenden regelmatig met medewerkers hebben.

### **Klachten**

Mocht een medewerker melding willen doen van een situatie waarin deze vindt dat ze onheus bejegend is, dan kan gebruik worden gemaakt van het Meldingsformulier Medewerker [F211]. Dit formulier staat op het intranet. Je kunt het formulier ook altijd opvragen via de manager kraamzorg. Dit formulier stuur je via email naar de directie en/of manager.

De informatie over het indienen van klachten door cliënten is te vinden in de Algemene Voorwaarden en Klachtenreglement cliënten.

Indien een cliënt melding wil doen van een situatie waarover zij of een familielid ontevreden is, kan de cliënt dit omschrijven zoals een klacht ook ingediend zou worden. Hier geldt het klachtenreglement zoals beschreven op onze website.