

Bejegeningenscode:

Hoe gaan we bij Amerpoort met elkaar om?

1 Wat is een bejegeningenscode?



Bejegening is hoe mensen met elkaar omgaan. Luisteren ze naar elkaar? Houden zij rekening met wat belangrijk is in de omgang met elkaar. Eerst staat op een rij wat cliënten verwachten. Dan komt aan bod wat medewerkers goede bejegening vinden.

2 Voor wie is de bejegeningenscode?



De bejegeningenscode is voor iedereen binnen Amerpoort. Dus voor cliënten, medewerkers, verwanten en vrijwilligers. Maar ook voor alle andere mensen die betrokken zijn. De bejegeningenscode is er niet alleen om te lezen of te laten voorlezen. Het is vooral de bedoeling er wat mee te doen! Aan alle punten moeten we samen werken. Als je vindt dat mensen te weinig rekening met je houden, praat er dan over met elkaar.

Amerpoort

3 Wat vinden cliënten belangrijk?

Cliënten hebben verteld wat zij belangrijk vinden. Dat is het volgende:



Omgaan met elkaar

- Mensen mogen zich niet agressief gedragen. Voorbeelden van agressie zijn slaan en schelden.
- Mensen moeten zich zo gedragen dat anderen er geen last van hebben.
- Mensen moeten elkaar niet kwetsen. Kwetsen is iets zeggen of doen wat de ander pijn doet of beledigt.



Aandacht en sfeer

- Het is prettig aandacht voor jezelf te krijgen.
- Een plek voor jezelf is belangrijk. Maar ook een plek waar je samen met anderen kunt zijn.
- Als je met elkaar woont, is een goede sfeer belangrijk. Als je dat wilt, kun je samen leuke dingen doen.



Werk

- Werken is belangrijk. Het is goed om werk zelf te kunnen kiezen.
- Het is belangrijk dat werk leuk is en dat je er trots op kunt zijn.
- Het is fijn om zelf complimenten te krijgen. Het is ook goed complimenten te geven.



Luisteren naar elkaar

- Mensen moeten goed naar je luisteren. Je moet kunnen zeggen wat je wilt.
- Je moet ook goed naar anderen luisteren. Zo hoor je wat zij prettig vinden.
- Het is belangrijk dat je elkaar kunt vertrouwen.
- Je moet eerlijk tegen elkaar zijn. Vertel ook op tijd wat je dwars zit.



Vriendschap en contact

- Het is fijn vrienden te maken. Dat kan met de mensen waarmee je woont of werkt. Maar ook met andere mensen.
- Je moet elkaar helpen als dat nodig is.
- Met de spullen van anderen moet je zorgvuldig omgaan.

4 Wat vinden medewerkers belangrijk?

Medewerkers hebben samen gepraat over bejegening. Zij vinden de volgende punten belangrijk:



Aandacht voor de cliënt in zijn omgeving

- Zorg voor een prettige sfeer om in te leven en werken.
- Waardeer de inbreng van mensen. Neem die inbreng serieus.
- Houd rekening met het levensverhaal en het netwerk van cliënten.



Omgaan met elkaar

- Ga ervan uit dat de ander het goed bedoelt.
- Heb geduld met elkaar.
- Neem je verantwoordelijkheid. Stimuleer ook anderen om dit te doen.
- Praat over verschillen van mening. Doe dit op tijd en met begrip.
- Blijf in gesprek met elkaar. Houd altijd rekening met de taal en de achtergronden van de ander.



Omgaan met afspraken

- Houd je aan afspraken.
- Spreek anderen op gemaakte afspraken aan.
- Wees eerlijk en geef het toe als je een fout hebt gemaakt.
- Beloof alleen dingen die je kunt waarmaken.

5. Wat is de kern?



In de bejegeningscode staan heel veel punten. Misschien kun je zelf nog andere dingen bedenken die je belangrijk vindt.

Altijd zijn daarbij twee woorden belangrijk:

RESPECT en **VERTROUWEN**.

Respect = dat je met eerbied en waardering met elkaar omgaat.

Vertrouwen = dat je op elkaar kunt rekenen.

Professionele standaard:

Wat zijn regels over de manier van werken voor alle medewerkers van Amerpoort?

1 Wat is een professionele standaard?

In de professionele standaard staan regels voor het werken bij Amerpoort. Er staat ook in wat medewerkers mogen doen. De regels gelden voor alle medewerkers. Medewerkers hebben zelf meegepraat over deze regels.

2 Wat zijn de regels?

Hieronder staan belangrijke regels voor alle medewerkers. Als cliënt mag je verwachten dat medewerkers werken volgens de regels. Gebeurt dat niet? Praat er dan over.



- 1** Cliënten willen zelf keuzes maken over hun leven. Medewerkers moeten daar altijd rekening mee houden.
- 2** Cliënten zijn vaak afhankelijk van medewerkers. Medewerkers moeten goed omgaan met de macht die zij hierdoor hebben.



3 Medewerkers zorgen voor een fijne en veilige omgeving waarin cliënten kunnen wonen of werken. Zij houden rekening met de privacy van cliënten.



4 Medewerkers gaan voorzichtig om met spullen van anderen. Dat geldt voor spullen van cliënten en van de organisatie.



5 Medewerkers hebben de kennis en vaardigheden die nodig zijn. Als dat voor hun werk nodig is, leren zij nieuwe dingen. Medewerkers gebruiken hun kennis en hun vaardigheden op een goede manier.



6 Informatie over cliënten is meestal niet voor anderen bedoeld. Medewerkers gaan daarom voorzichtig om met deze informatie. Bepaalde informatie moeten zij geheim houden.



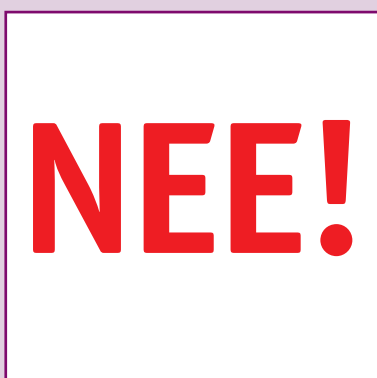
7 Medewerkers en cliënten houden zich allebei aan de werkwijzen en afspraken die gelden binnen Amerpoort. Medewerkers houden zich ook aan afspraken die gelden in hun werkeenheid. Ze maken goed gebruik van de ondersteuning die de organisatie biedt.



8 Medewerkers maken gebruik van de kennis en ervaring van anderen. Dat zijn meestal collega's en vertegenwoordigers van cliënten. Als medewerkers advies en ondersteuning nodig hebben, gaan zij daarvoor tijdig naar deskundigen.



9 Medewerkers kijken goed naar hun eigen gedrag. Ze kijken ook goed naar hun collega's. Als er verschil van mening is, bespreken ze dat op een goede manier. Als medewerkers het niet eens zijn met elkaar, dan mag de cliënt daar geen last van hebben.



10 Soms zijn medewerkers het niet eens met een besluit van hun leidinggevende. Ze kunnen dan bezwaar maken bij hun leidinggevende. Dat heet in beroep gaan tegen een besluit.

3 Wat mogen medewerkers niet?



Medewerkers hebben contact met cliënten, verwanten, collega's en andere betrokkenen. Het gedrag van medewerkers moet altijd passen bij hun werk.

Gedrag dat zeker niet mag:

- 1 Gebruik van alcohol of drugs tijdens het werk. Of
- 2 Seksueel contact tussen medewerkers en cliënten.
- 3 Seksuele intimidatie.
- 4 Agressief gedrag.
- 5 Gedrag dat mensen discrimineert, kwetst of bang maakt.
- 6 Het aannemen van cadeaus of geld van cliënten, hun familieleden of bedrijven. Het lenen van geld of spullen van cliënten.



Contact opnemen met Amerpoort

Wil je meer informatie? Bel dan met het Klantbureau: telefoonnummer 035 647 52 52.

Is er iets aan de hand? Dan kun je eerst met een begeleider gaan praten. Als die er niet is, kan je bellen naar 035 647 55 55. Dit telefoonnummer is dag en nacht bereikbaar, ook in het weekend.



Wil je over iets praten? Maar wil je dat liever niet doen met je familie of begeleider? Dan kan je terecht bij de vertrouwenspersoon voor cliënten van Amerpoort. Ze heet Irene Nobbe en is in dienst van Zorgstem. Irene werkt op maandag, dinsdag, woensdag en donderdag.

Je kunt bellen naar: 06 36 54 76 20

Je kunt mailen naar: I.Nobbe@zorgstem.nl