

RESPECT

Ik heb respect voor de ander.

- Ik maak echt contact met de ander, zonder onderscheid van de persoon (maatschappelijke status, nationaliteit, godsdienst, leeftijd, seksuele geaardheid of politieke overtuiging).
- In ZGT worden intimidatie en discriminatie niet getolereerd. Ik spreek zo nodig de ander hier met respect op aan.
- In contact met de ander luister ik met aandacht.
- Als ik in gesprek ga, zet ik de telefoon uit, tenzij ik uit hoofde van mijn functie bereikbaar moet zijn.
- Ik vermijd betutteling (zoals bijvoorbeeld "mevrouwetje").
- Ik heb respect voor andermans bezittingen waaronder ook de bezittingen van ZGT. Bedrijfsmiddelen gebruik ik niet voor privédoeleinden.
- Ik houd mij aan de interne gedragsregels.

BELEEFD

Ik hanteer goede manieren.

- Ik geef iedereen het gevoel welkom te zijn in ZGT.
- Ik stel me voor met mijn voor- en achternaam en functie en spreek volwassenen aan met "u". Wanneer ik met een ander praat, maak ik oogcontact. Ik ben vriendelijk en begripvol. Ik ga in op vragen en laat de ander uit spreken.
- Ik laat anderen niet onnodig wachten en neem maatregelen als de wachttijd oploopt.
- Als ik in gesprek ga, zet ik de telefoon uit, tenzij het uit hoofde van de functie noodzakelijk is om bereikbaar te zijn.
- Ik spreek de ander op een rustige en beleefde manier aan op ongewenst gedrag.

AANDACHT EN BEGRIP

Ik toon aandacht en begrip.

- Ik vertel de ander wat hij kan verwachten en ik ben eerlijk.
- Ik sta open voor vragen en vraag na of de ander mij begrepen heeft.
- Ik bied hulp aan als ik zie dat de ander die nodig heeft.
- Ik denk mee met de ander en ben flexibel.
- Ik straal rust uit. Ik maak de ander geen deelgenoot van de werkdruk.
- In een gesprek neem ik de tijd voor de ander. Als de tijd beperkt is, dan vertel ik hoeveel tijd ik kan besteden aan het gesprek.
- Ik spreek begrijpelijke taal.

BETROUWBAAR

Ik ben betrouwbaar en eerlijk.

- Ik ga zorgvuldig en correct om met informatie waarover ik vanuit mijn functie beschik en ik houd rekening met de privacy van de ander.
- Giften meld ik aan de leidinggevende. Ik accepteer nooit geld of grote geschenken voor mijzelf.
- Ik ben loyaal naar de organisatie.
- Als ik afspraken maak, kom ik deze na.
- Ik doe geen toezeggingen die ik niet waar kan maken.
- Ik laat geen onnodig werk liggen voor anderen.

DESKUNDIG

Ik draag vanuit mijn deskundigheid bij aan veilige en kwalitatief hoogwaardige zorg voor de patiënt.

- Ik zorg voor voldoende kennis en vaardigheden om mijn beroep goed uit te kunnen oefenen.
- Ik verricht uitsluitend handelingen waarvoor ik bevoegd ben en ken de grenzen van mijn eigen deskundigheid. Ik informeer patiënten over hun rechten.
- Ik kijk kritisch naar mijzelf en sta open voor feedback van anderen.
- Ik geef complimenten als ik zie dat de ander iets goed doet.
- In mijn werk stel ik mij professioneel op en draag bij aan een goede sfeer. Ik ben collegiaal, betrokken en stel me positief op bij veranderingen.
- Ik werk veilig en ik meld incidenten (VIM).
- Tijdens mijn werk houd ik mij niet bezig met privé zaken. Een uitzondering hierop bespreek ik met de leidinggevende.

EMPATISCH

Ik probeer mij te verplaatsen in de belevingswereld van de ander.

- In mijn omgang met anderen stel ik mij open, invoelend en belangstellend op.
- Ik neem de gedachtenwereld van de ander serieus. Ik luister, toon begrip en denk mee.

