

Gedragcode vertaald naar concreet gedrag

- Vriendelijk onthaal geparfumeerd met een glimlach
 - We streven naar eenvormigheid in ons onthaal/zorg.
 - We werken steeds met de glimlach, de eerste indruk is heel belangrijk!
 - We stellen onszelf voor en geven uitleg over wat er mag verwacht worden.
 - 's Morgens zeggen we vriendelijk goedemorgen tegen patiënten en collega's onafhankelijk van hun ras of stand.
 - We proberen steeds de mensen zo goed en snel mogelijk verder te helpen (wachttijden worden beperkt), ook al hebben we zelf een mindere dag.
 - We spreken in een begrijpbare, beleefde taal.
 - Patiënten die moeilijk te been zijn bieden we een rolstoel aan.
 - We bieden iets te drinken aan en vergeten ook de partner niet.
 - We boezemen vertrouwen door het geven van correcte informatie. Indien de situatie dit toelaat bieden we eventueel beschikbare brochures aan.
 - Bij het installeren op de kamer, geven we duidelijke uitleg over de beschikbare accommodatie/apparatuur en de bezoeken.