

# Waarden AZ Delta



**azdelta**

Uw ziekenhuis.

# Waarden AZ Delta

Dagelijks dragen we in AZ Delta zorg voor honderden patiënten. Hierbij speelt de ingesteldheid van onze medewerkers een belangrijke rol. Verschil mag er zijn. Het maakt ons uniek en zorgt ervoor dat we onze talenten kunnen inzetten en dagelijks onze ideeën, creativiteit en initiatieven kunnen gebruiken bij het verlenen van de beste zorg.

Toch zijn we het er allemaal over eens dat we duidelijke afspraken moeten maken over hoe we met onze collega's, patiënten en hun familie, verwijzende artsen, vrijwilligers en stagiairs omgaan. Ze rekenen immers allemaal op onze professionele inzet. Door een aantal expliciete waarden te formuleren wenst AZ Delta bij iedereen het vertrouwen te waarborgen en te garanderen we dat mensen bij ons in goede handen zijn.

We willen mensen op een **vriendelijke** manier toespreken, **collegiaal** zijn onder elkaar, een **positieve houding** aannemen, patiënten en collega's met **respect** behandelen en op een **eerlijke** manier communiceren met elkaar. Want **W-Care!**

De kernwaarden zijn uitgewerkt in concrete gedragsregels, en bieden een aanknopingspunt voor het dagelijkse contact met patiënten en collega's.



# Vriendelijkheid

**“Goeddag”, met een oprechte glimlach: “Kan ik je helpen?”**

In AZ Delta vinden we het belangrijk vriendelijk te zijn. Patiënten vertoeven in een voor hen vreemde omgeving, worden verzorgd door vreemde mensen en leven met de onzekerheden die hun verblijf in een ziekenhuis met zich meebrengt. Een “goeiemorgen, hoe gaat het met je?” kan dan ook een wereld van verschil maken voor de patiënt.

Vriendelijkheid betekent, ook als het druk is, tijd nemen voor de patiënt om naar zijn verhaal te luisteren. Ook onder collega’s is het belangrijk om vriendelijk te zijn. Elkaar goeddag zeggen en vragen hoe het gaat, toont betrokkenheid en komt de samenwerking ten goede. Bovendien werkt het aanstekelijk: hoe vriendelijker je zelf bent, hoe groter de kans dat je ook vriendelijk wordt behandeld. Vriendelijk ontvangen worden in AZ Delta als medewerker, patiënt en bezoeker zorgt voor een warm onthaal en goed gevoel.

## Tips voor de praktijk

- Stel je de eerste keer aan de cliënt of patiënt voor met naam en functie.
- Begroet eerst de cliënt of patiënt bij binnenkomst in de kamer en vraag hoe het gaat.
- Straal een open houding uit, wees aanspreekbaar en luister (ook in drukke momenten).



# Collegialiteit

**“Met een hart voor elkaar succesvol samenwerken”**

We spenderen meer uren op het werk dan thuis. Daarom is collegialiteit één van onze kernwaarden. Goede werkrelaties met collega's opbouwen, komt de patiënt bovendien ten goede. Vertrouwen, verbondenheid en oprechte interesse zijn essentieel voor een goede teamwerking.

Medewerkers van AZ Delta werken open en collegiaal met elkaar samen. Dat betekent dat er openlijk en duidelijk wordt gecommuniceerd en dat we informatie uitwisselen met collega's en leidinggevend. In AZ Delta werken we op een professionele en respectvolle manier met elkaar samen, ongeacht de hiërarchie. We behandelen elkaar op gelijke voet en helpen elkaar waar nodig. Iedere medewerker neemt zijn of haar verantwoordelijkheid, ook bij het maken van fouten. Tot slot tonen medewerkers van AZ Delta waardering voor elkaar en wordt ieders talent aangemoedigd.



## Tips voor de praktijk

- Werk professioneel samen met collega's en kom afspraken na.
- Zeg wat je doet en doe wat je zegt.
- Werk collegiaal samen met elkaar, ongeacht maatschappelijke status, leeftijd, godsdienst, nationaliteit, seksuele geaardheid of politieke overtuiging.
- Laat niet nodeloos werk liggen voor je collega's.
- Laat collega's geregeld weten waar je mee bezig bent. Enkel zo ben je op weg om een goed team te worden.
- Werk actief samen, zowel binnen als buiten je afdeling, expertise of departement.

## Aanstekelijke positiviteit

**“Enthousiasme, energie en humor maken het voor iedereen aangenaam.”**

In het ziekenhuis worden we regelmatig geconfronteerd met het leed van andere mensen en kampen we bovendien vaak met een hoge werkdruk. Dat kan voor een zorgverstreker emotioneel belastend zijn. Een positieve houding aannemen, humor inzetten en enthousiasme tonen zorgt voor ontlasting bij moeilijke situaties of irritaties. Positief zijn werkt bovendien - om het in ziekenhuistermen te zeggen - 'besmettelijk' en vergroot de draagkracht van elke medewerker om iedere dag opnieuw het beste van zichzelf te geven. Deze basishouding zal ook de patiënten ten goede komen, gezien ook zij op deze manier problemen even kunnen loslaten of relativeren.

Concentreren op het positieve betekent niet dat het negatieve ontkend wordt. Uitdagingen worden erkend maar we focussen op een positieve uitkomst.

Positief zijn tegenover collega's zorgt er voor dat we in AZ Delta een goede sfeer creëren, waar er ruimte is voor lachen en plezier maken. De boog moet niet altijd gespannen staan.

## Tips voor de praktijk

- Probeer steeds met een positieve ingesteldheid het werk aan te vatten (ook op moeilijke momenten).
- Zorg goed voor jezelf om zo positiviteit uit te stralen. Hoe je voor jezelf zorgt, lees je in de brochure 'zorgen voor zelfzorg'.
- Geef constructief feedback, wees positief in je uitlatingen en fleur je collega's op door hen regelmatig een pluim of bedankje te geven.
- Integreer positiviteit in het dagelijkse werk en omarm moeilijke situaties op een positieve manier.
- Toon begrip voor collega's en patiënten die een mindere dag hebben.



# Respect

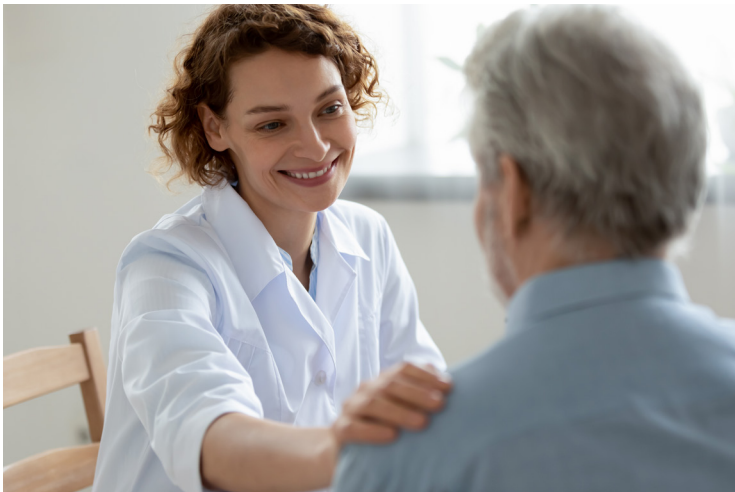
“Erkend voor wie je bent!”

Doorslaggevend binnen AZ Delta is respect voor de rechten van de patiënt en respect voor de gelijkwaardigheid van elke persoon. Respect voor gelijkwaardigheid houdt in dat we eerbied hebben en open staan voor anderen. Een actieve dialoog tussen en over diverse levensbeschouwingen staat centraal, met wederzijdse respectvolle communicatie.

Als medewerker hebben we respect voor de maatschappelijke inbreng in onze werking. Daarom vragen we een verantwoorde omgang met het zorgaanbod, het materiaal en het imago van het ziekenhuis. We vragen om constructief mee te werken aan de opdracht, doelstellingen en belangen van het ziekenhuis.

## Tips voor de praktijk

- Toon respect voor de privacy van de patiënt. Ook bij gesprekken in een meerpersoonskamer.
- Laat elkaar in een gesprek uitspreken. Ook als je van mening verschilt.



# Eerlijkheid

**“Zeg wat je doet en doe wat je zegt in openheid en vertrouwen”**

Ook eerlijkheid is een belangrijke waarde in AZ Delta, zowel naar de patiënten als naar onze collega's toe. Eerlijkheid kan enkel ten volle tot uiting komen wanneer het door de hele organisatie wordt gedragen. Daarom begint eerlijkheid in eerste instantie bij de organisatie zelf.

In AZ Delta willen we dan ook eerlijkheid stimuleren door een rechtvaardige cultuur te creëren. Dit is een cultuur waarin fouten niet langer gezien worden als een persoonlijk falen, maar als een mogelijkheid om het systeem te verbeteren en van hieruit te leren om schade in de toekomst te vermijden. Een open en veilige cultuur waarin men elkaar durft aanspreken op onveilig gedrag is vanzelfsprekend om te kunnen leren van (bijna)-incidenten. Vertrouwen speelt hierin een belangrijke rol. We moeten op elkaar kunnen vertrouwen dat we niet met de vinger worden gewezen én dat er discreet met informatie wordt omgegaan.



## Tips voor de praktijk

- Waardeer eerlijkheid bij anderen en luister naar de feedback die gegeven wordt.
- Communiceer eerlijk met de patiënt (binnen de grenzen van je bevoegdheid én met akkoord van de patiënt).
- Stel jezelf open. Door je kwetsbaar op te stellen kan dit zorgen voor verbondenheid en openheid bij je collega's en patiënten.

## Tot slot

W-care is een mooie bundeling van de waarden waarvoor AZ Delta wil staan. Het is niet alleen een verwachting naar elkaar en naar de patiënt toe. Het is vooral een verwachting voor onszelf, elke dag. Het zit in kleine dingen, maar deze maken wel een wereld van verschil. Zeker voor onze patiënten, maar ook voor onze collega's. Hartelijk dank voor jouw medewerking!



Handwriting practice lines consisting of 20 horizontal dotted lines.

# Contact

Dienst HR

☎ 051 23 80 11