

## **GEDRAGSCODE BEJEGENING SZDV**

De Stichting Zorggroep “De Vechtstreek” streeft met de medewerkers de volgende gedragscode na m.b.t. de bejegening naar de cliënt;

1. Spreek iedere cliënt ‘persoonlijk’ aan. Iedere cliënt is uniek, individueel, met een eigen historie, identiteit, wensen, angsten en verlangens, en niets slechts ‘een cliënt’.
2. Luister goed naar vragen en opmerkingen van de cliënt en onderneem actie hierop
3. Neem geen beslissingen voor de cliënt. Laat de cliënt altijd zelf kiezen en beslissen, indien gewenst met behulp van anderen. Respecteer de beslissingen van de cliënt.
4. Spreek de cliënt met u en mevrouw/meneer aan, tenzij door een cliënt de nadrukkelijke wens tot een andere benadering wordt aangegeven. Deze wens wordt vastgelegd in het zorgdossier. Als de cliënt anders benaderd wil worden, wordt dit alleen in de eigen omgeving van de cliënt gehanteerd.
5. Kom afspraken en toezeggingen zorgvuldig na en informeer de cliënt als een afspraak door omstandigheden niet direct kan worden nagekomen (doen wat je zegt en zeggen wat je doet).
6. Kloppen bij iemand misstaat niemand. Ook al staat de deur open, je kan niet zomaar naar binnen lopen. Tenzij anders is afgesproken en vastgelegd in het zorgdossier.
7. Geef een cliënt met een hulpvraag altijd een tijdsindicatie.
8. Spreek cliënten volwaardig aan, betuttel niet en gebruik geen verkleinwoorden.
9. Probeer ondanks de soms hoge werkdruk de rust te behouden. Heb tijd en aandacht voor de cliënt.