



deBreedonk
WOON-ZORGCENTRA

Bejegening

**Informatie voor cliënten
van locatie Mastbos**

Hoe beoordeelt u onze zorg?

U beoordeelt de zorgverlening en de deskundigheid van de medewerkers. De manier waarop u door hen wordt benaderd bepaalt uw oordeel. Hun houding tegenover de cliënt is bepalend voor uw algehele welbevinden.

Wat verstaan wij onder een correcte bejegening?

Bejegening is de manier waarop de medewerkers in deBreedonk met u omgaan, de wijze waarop zij u tegemoet treden. Het gaat om een gewenste, professionele manier van omgaan met de cliënt. Die moet aansluiten bij uw wensen, uw vragen en uw behoeften.

We hebben onderstaande concrete punten afgesproken:

Vriendelijkheid en invoelend vermogen

- ✓ De medewerker is behulpzaam, beleefd en vriendelijk maar overdrijft niet, het gaat om gangbare omgangsvormen;
- ✓ Er is persoonlijke aandacht voor cliënten; groeten, praatje maken;
- ✓ De medewerker moet goed luisteren;
- ✓ De medewerker moet zich inleven in de persoonlijke situatie en gevoelens van cliënten en op een warme en ondersteunende manier meeleven.

Tonen van respect en erkenning van privacy

- ✓ De cliënt wordt altijd met "u" aangesproken en met "meneer" of "mevrouw" tenzij iets anders is afgesproken;
- ✓ De cliënt krijgt de ruimte om zijn eigen levensstijl te behouden;
- ✓ Medewerkers passen hun taalgebruik aan de cliënt aan;
- ✓ Medewerkers praten niet *over* maar *met* de cliënt;
- ✓ In het bijzijn van cliënten wordt niet over andere cliënten gesproken;
- ✓ De medewerker is tactvol in pijnlijke of kwetsbare situaties en houdt rekening met de gevoelens van de cliënt;
- ✓ Medewerkers moeten geheimhoudingsplicht in acht nemen, discretie betonen en de privacy van de cliënt respecteren.

Verantwoordelijkheid nemen, informatie verstrekken

- ✓ De medewerker dient gedrag en handelswijze te kunnen verantwoorden naar de cliënt; niet verschuilen achter regels of collega's, fouten toegeven en hiervoor excuses aanbieden;
- ✓ Belangrijke informatie wordt verstrekt aan de cliënt en zo nodig aan de naasten. Dit doet een medewerker zowel gevraagd als op eigen initiatief;
- ✓ De medewerker handelt te allen tijde zorgvuldig.

Zorgvuldige samenwerking, handhaving van de vertrouwensrelatie

- ✓ De medewerkers proberen altijd de zelfstandigheid van cliënten in stand te houden en zo mogelijk te bevorderen;
- ✓ Medewerkers gaan met cliënten en hun naasten om als zelfstandige en verantwoordelijke mensen;
- ✓ Medewerkers moeten cliënten betrekken bij de keuze en uitvoering van de zorgverlening en met hen overleggen, vertellen waarom ze iets wel of niet doen;
- ✓ Er worden duidelijke afspraken met de cliënt gemaakt en deze worden nagekomen;
- ✓ Klachten worden serieus genomen en er wordt geprobeerd ze te verhelpen. De medewerker is ook eerlijk als het niet kan worden verholpen;
- ✓ Er wordt gevraagd hoe de cliënt zijn of haar verblijf ervaart;
- ✓ Er worden geen opvattingen en adviezen opgedrongen.

De lijst is niet uitputtend maar geeft een beeld van de belangrijkste aspecten van de bejegening die deBreedonk nastreeft.

Contactgegevens deBreedonk, locatie Mastbos

Willem van Oranjelaan 17

4837 AJ BREDA

T: 076-5654250 (Receptie)

T: 076-5609009 (Cliënt Service Bureau)

F: 076-5609990

E: info@breedonk.nl

W: www.breedonk.nl