



## KLIENDISUHTLUSE ALUSEKS OLEVAD PÕHIVÄÄRTUSED

- Klienti koheldakse lugupidavalt, austusega ja teiste klientide ning meeskonnaliikmetega võrdväärselt olenemata tema positsioonist ja taustast, väärkohtlemine on lubamatu.
- Kliendile tagatakse teenuse kättesaadavus.
- Teenindamine on sõbralik, abivalmis, kiire ja professionaalne. Täidetakse kokkuleppeid.
- Kliendiga suhtlemisel arvestatakse tema individuaalsust (kultuurilisi, sotsiaalseid ja psühholoogilisi iseärasusi).
- Probleemide korral kasutatakse enesekehtestamise reeglitele vastavat suhtlusviisi (vt suhtlemisreegleid probleemide korral suhtlemiseks).
- Toitumisnõustaja (TN)/Toitumisterapeut (TT) kindlustab kliendile turvalise ja nõustamiseks sobiva keskkonna.
- Kliendil on õigus teha ise enda elu puudutavaid otsuseid. Klient saab toitumisnõustajalt/-terapeutilt (TN/TT) ja/või temaga koos töötavatelt meeskonnaliikmetelt piisavalt tõenduspõhist informatsiooni otsuste tegemiseks, menüü muutmiseks, toidulisandite tarbimiseks jm.
  - TN/TT suunab klienti enda probleemi lahendamise teele, õpetades talle toimetuleku oskusi.
  - TN/TT on kliendile nn „kontaktperson“.
  - TN/TT väärtustab perekonna- ja lähedaste toetust kliendile, võimaluse ja vajaduse korral neid otsuste tegemisse kaasates. Klienti ja perekonda vaadeldakse süsteemiteooriast lähtuvalt, peret ei võeta ainult kui ressursi, vaid kogu perekond on sekkumise objekt.
- Kliendi vajadustest lähtuvalt (kliendi probleemi lahendamiseks) tehakse koostööd teiste meeskonnaliikmetega (nii toitumisega seotud meeskonna kui laiendatud meeskonna liikmetega).
- Kliendisse puutuvat informatsiooni ei levitata väljapoole temaga tegelevate isikute ringi, klientidest ei räägita kõrvaliste isikute juuresolekul, tagatakse konfidentsiaalsus.

- Kõik kliendi vajadused ja väljendused on aktsepteeritud, ka siis, kui TN/TT nendega ei nõustu. TN/TT-l on võimalus oma frustratsiooni turvalises keskkonnas väljendada (oma meeskonnas või kovichiooni grupis). Kliendile oma frustratsiooni ei väljendata.
- Kui ei omata piisavalt informatsiooni või puudub kompetents kliendi probleemiga tegelemiseks, palutakse kliendil oodata ja arutatakse tema probleemi oma meeskonnas või kovichiooni grupis.
- Kliendi kaebused võetakse alati vastu, need registreeritakse ning vajadusel võetakse kasutusele meetmed töö parandamiseks/muutmiseks.
- Kõik kaebused arutatakse läbi meeskonnas ja kliendile antakse meeskonna poolt tagasiside. Muutusi ei tehta, kui meeskond leiab, et nendeks pole vajadust.
- Kliendile ei väljendata oma frustratsiooni teise meeskonnaliikme või oma meeskonnatöö kohta. Seda väljendatakse otse meeskonnaliikmele või juhile.
- TN/TT välimus on alati korrektne.
- TN/TT ei puutu haigena kokku klientide ega meeskonnaliikmetega.
- Haigestumisest või väga kehvast enesetundest antakse koheselt teada kliendile ja meeskonnaliikmetele.
- TN/TT ei tule tööle, kui on tarvitanud lubamatuid aineid ega tarvitamise jääknähtudega.
- Suitsetav TN/TT kindlustab selle, et töö ajal ei tunne kliendid ega meeskonnaliikmed tema juures olles suitsulõhna.