



HOE GEBRUIK JE DE ERVARINGSKAART?

Een ervaringskaart bevat een individuele opdracht of teamopdracht waarmee je bepaalde situaties kunt ervaren vanuit de positie van de cliënt. Elke ervaringskaart bevat vragen voor individuele reflectie en/of reflectie in het team. Ook geeft de kaart suggesties voor meer diepgang.

WAAR GAAT HET OVER?

- Hoe je omgaat met zeggenschap tijdens het ontbijt.
- Hoe het is wanneer je geen zeggenschap hebt over wat je eet en drinkt tijdens de lunch.
- Hoe het is om geholpen te worden tijdens de maaltijd.
- Hoe het is om gestoord te worden tijdens de maaltijd.
- Hoe het is wanneer je bord wordt afgehaald en een toetje wordt neergezet, terwijl jouw tafelenoten nog eten.
- Hoe het is om aan tafel aangeschoven te worden.
- Hoe de ambiance is tijdens de maaltijden.

WAT IS ER GOED AAN?

Met een ervaringskaart ondervind je zelf wat cliënten ervaren voor, tijdens of na de maaltijd. Denk aan de ambiance, het aanschuiven van de stoel, geholpen worden tijdens het eten enzovoorts. Door deze ervaring word je je bewuster van de huidige zorg en gang van zaken rondom eten en drinken. Zo kun je je werk anders en beter gaan uitvoeren. Op elk kaartje staan ook opdrachten voor meer diepgang. Deze hoeft je in eerste instantie dus niet uit te voeren. Dat kan ook in een later stadium.

WANNEER GEBRUIK JE HET?

Een ervaringskaart kun je op verschillende momenten kiezen, bijvoorbeeld tijdens het teamoverleg of op een vaste dag, bijvoorbeeld één keer per week, twee weken of maand.

HOE LANG DUURT HET?

Hoe lang je bezig bent met een ervaringskaart is afhankelijk van de opdracht op het kaartje. Sommige ervaringskaarten zijn binnen een uur uitvoerbaar. Voor andere ervaringskaarten moet je wat meer tijd uittrekken. Soms moet je ook iets organiseren voordat je de opdracht kunt uitvoeren.

HOE BESPREEK JE HET?

Wanneer je de ervaringskaart hebt uitgevoerd, koppel je je ervaring terug naar het team. Dit kan bijvoorbeeld tijdens het teamoverleg of in een kleine groep met een of meer collega's.



HOE IS DE AMBIANCE HIER EIGENLIJK TIJDENS DE MAALTIJDEN? ERVAAR HET ZELF!

Waar eet je prettiger, aan formicatafels in een kale fabriekskantine of in een sfeervol aangekleed restaurant? Een prettige ambiance (onder andere sfeer en omgeving) tijdens het eten is enorm belangrijk, zeker voor de cliënten met wie je werkt.

Een prettige ambiance tijdens een maaltijd ontstaat onder andere als gerechten bijvoorbeeld zijn opgediend in mooie schalen op een gedekte tafel met porseleinen servies (geen drievaksborden). Ook het gezamenlijk starten van de maaltijd en de rust tijdens de maaltijd dragen positief bij aan de ambiance. Tijd om het allemaal eens zelf te ervaren!

- 1. Noteer wat jij belangrijk vindt voor een prettige ambiance rondom de maaltijd. Gebruik hiervoor eventueel het document ‘ambiance bevorderende factoren’ in de bijlage.**
- 2. Eet een paar keer met de cliënten mee tijdens een broodmaaltijd en warme maaltijd en houd rekening met je eigen behoeften rondom de ambiance. Observeer de ambiance tijdens maaltijd. Wat valt je op?**
- 3. Onderzoek welke ambiancebehoeften cliënten hebben. Dat kun je doen met gesprekken en afbeeldingen.**
- 4. Welke verbeterpunten zie jij om de ambiance tijdens de maaltijden te optimaliseren? En welke rol kunnen cliënten hier zelf bij hebben?**
- 5. Bespreek de verbeterpunten in het team en maak hierover concrete afspraken.**

MEER DIEPGANG?

Je kunt achter de behoeften rondom de maaltijdambiance van cliënten komen door bijvoorbeeld met verschillende sferen en omgevingen te experimenteren. Zo kun je eens een ontbijt, lunch of diner in een sfeer van vroeger verzorgen, bijvoorbeeld met schemerlampjes en herkenbaar servies van vroeger.



‘OH DAAR IS DE TROMBOSEDIENST AL EN IK ZIT NOG TE ETEN...’ ERVAAR HET ZELF!

Vind je het ook zo vervelend als je tijdens het eten wordt gestoord door een verkoper aan de telefoon met een of andere aanbieding? Of een collectant aan de deur voor een bijdrage aan een goed doel? Je probeert daar zo snel mogelijk van af te zijn, je was net lekker aan het eten...

Cliënten worden vaak gestoord tijdens het eten. Zo krijgen zij tijdens de maaltijd bezoek van de trombosedienst, de diëtist of de technische dienst die even iets komt regelen. Of ze krijgen medicatie. Of het bezoek komt ‘binnenvallen’. Terwijl juist een ongestoorde maaltijd zo belangrijk is voor de eetlust van de cliënten. Enig idee hoe het voelt om onrust tijdens de maaltijd te voelen? Ervaar het zelf.

1. **Eet een paar keer met cliënten mee en observeer het gedrag van cliënten die tijdens het eten worden gestoord door bijvoorbeeld onverwachts bezoek (trombosedienst, huisarts, familie, technische dienst). Hoe wordt daarop gereageerd? Wat kom je tegen?**
2. **Kies een collega uit het team bij wie je deze ervaringskaart gaat uitvoeren. Je kunt deze ervaringskaart inzetten tijdens een lunchpauze. Deze collega weet dat jij deze ervaringskaart bij hem in gaat zetten maar weet niet wanneer. Dit organiseer je dus zelf.**
3. **Voer tijdens een lunchpauze van je collega drie voorkomende storende handelingen uit, zoals ogen of oren druppelen, medicatie geven (gebruik snoepjes) en prikken (trombosedienst). Je collega werkt mee als of hij een cliënt is.**
4. **Bespreek hierna met je collega zijn ervaringen en gevoel toen hij werd gestoord tijdens zijn lunch. Vraag ook in hoeverre zijn eetlust hierdoor werd beïnvloed. Welke verbeterpunten zien jullie?**
5. **Bespreek de ervaringen en verbeterpunten in een teamoverleg. Wat kan er anders en hoe gaan jullie dat aanpakken? Maak hierover concrete afspraken.**

MEER DIEPGANG?

- Onderzoek welke regels er zijn in jullie zorginstelling over tijdstippen waarop cliënten wel en niet kunnen worden bezocht. Zijn familieleden en andere disciplines geïnformeerd over de gevolgen van storingen tijdens de maaltijden? Voor wie gelden deze regels en voor wie niet? Ga ook eens na welke regels gelden in andere zorginstellingen. Welke regels zouden moeten worden veranderd of toegevoegd?
- Wat vinden cliënten er eigenlijk van? Inventariseer onder cliënten met een vragenlijstje hoe vaak ze door wie ze worden gestoord tijdens maaltijden en hoe ze dat ervaren. Bespreek de resultaten tijdens een werkoverleg en verbind daar verbeterpunten aan.



AAN DE LUNCH VOOR IEDER WAT WILS? ERVAAR HET ZELF!

‘Bijna twaalf uur, dat betekent lunch! Eens kijken wat er vandaag allemaal weer voor broodbeleg op tafel staat’. Wanneer jij luncht, bepaal je meestal zelf wat voor soep je kiest, of je melk, karnemelk, thee of koffie drinkt, of waarmee je je boterham belegt.

Bepalen cliënten op je werk eigenlijk ook zelf wat zij eten? Wat valt er te kiezen en wie bepaalt dat eigenlijk? Tijd om dat eens zelf te ervaren... Organiseer een werklunch met je collega's om hen zelf te laten ervaren wat het betekent om weinig of juist veel zeggenschap over eten en drinken te hebben. Neem daarvoor de volgende stappen.

1. **Zet twee tafels klaar (tafel A en tafel B). Kleed tafel A sober aan. Zet er borden op met boterhammen waar al kaas of vlees op zit met een cellofaantje eromheen. Zet bij elk bord een beker melk. Tafel A staat symbool voor *weinig zeggenschap*. Zet eventueel naambordjes op de borden, zodat je collega's niet zelf kunnen bepalen naast wie zij aan tafel zitten.**
2. **Dek tafel B met een tafelkleed, schalen met verschillende soorten broodjes, verschillende soorten beleg en kannen met melk, karnemelk, sap, koffie en thee. Deze tafel B staat symbool voor *veel zeggenschap* over wat je eet.**
3. **Nodig collega's uit om aan één van de tafels te komen zitten.**
4. **Observeer wat er gebeurt. Je collega's aan de sobere tafel zullen waarschijnlijk weerstand vertonen: 'Ik wil helemaal geen boterham met kaas' of: 'Waarom hebben zij wel keuze uit broodjes en wij niet?'. Misschien dat ze bij de andere tafel eten of drinken gaan halen. Laat dit gewoon gebeuren. Het kan ook zijn dat ze het wel prima vinden: 'Heerlijk, ik hoef lekker niet na te denken. Ik kan het zo weghappen'. De collega's aan de uitgebreide lunchtafel zullen zich mogelijk ongemakkelijk voelen en willen delen met hun collega's aan de andere tafel. Laat ook dat gewoon gebeuren.**
5. **Wissel na de lunch ervaringen en gevoelens uit die je collega's tijdens de lunch hadden. Probeer te voorkomen dat ze gaan oordelen of hun mening geven. Benoem in hoeverre de huidige maaltijdverstrekking aan de cliënten lijkt op tafel A of tafel B. Doe dit ongeveer 5 á 10 minuten.**
6. **Maak daarna de koppeling naar de cliënten aan de hand van de vraag: Hoe kunnen we op basis van onze ervaringen de lunch voor de cliënten beter organiseren?**

MEER DIEPGANG?

- Onderzoek hoe andere zorginstellingen hun lunches hebben georganiseerd. Welke ideeën zijn interessant om over te nemen?
- Organiseer eens een themalunch zoals een lentelunch of een Zeeuwse vislunch. Hoe ervaren cliënten dit?
- Brengt de lunchbehoeften van cliënten in kaart en bespreek in hoeverre je hier als team aan tegemoet kunt komen.
- Definieer ongezond 'lunchgedrag' van cliënten en bespreek hoe je daar als team mee kunt omgaan.



ALLEEN NOG EVEN IEDEREEN AANSCHUIVEN? ERVAAR HET ZELF!

‘Even de cliënten nog aanschuiven en dan kunnen ze gaan eten’. Cliënten aanschuiven, dat is toch dagelijkse routine? Hoe gaat eigenlijk dat bij jou op de afdeling? Welke cliënten worden aangeschoven? Hoe worden zij hier zelf nog in betrokken? En wanneer de cliënt eenmaal aan tafel zit, ligt alles dan wel binnen handbereik? Tijd om dit eens zelf te ervaren.

1. **Kies een collega uit het team met wie je deze ervaringskaart gaat uitvoeren.**
2. **Leen (met toestemming) een rollator van een cliënt. Loop met de rollator richting de eettafel en laat jouw collega je helpen met het zitten en aanschuiven aan een gedekte tafel, zoals hij of zij dat ook doet met cliënten.**
3. **Breng je ervaringen in kaart: Hoe heb je het aangeschoven worden ervaren? Wat viel je op? Zat je goed? Stonden alle spullen binnen ‘handbereik’? Werd er aan jou gevraagd waar en hoe je wilde zitten?**
4. **Maak een lijstje verbeterpunten: Wat kan beter en hoe kun je dat aanpakken?**
5. **Bespreek de verbeterpunten in het team en maak hierover concrete afspraken.**

MEER DIEPGANG?

- Gebruik in plaats van een rollator een rolstoel.
- Schuif bij wijze van experiment geen enkele cliënt aan. Geven cliënten aan dat ze dichterbij de tafel willen zitten?



EVEN SNEL DIE BORDEN WEGHALEN, DAN KAN HET TOETJE KOMEN. ERVAAR HET ZELF!

Stel, je dineert samen met drie andere mensen. Jij geniet nog van je gebakken vis als je tafelgenoten al klaar zijn. Dan worden hun borden weggehaald en krijgen ze hun nagerecht direct geserveerd, terwijl jij dus nog met je hoofdgerecht bezig bent. Hoe zou jij je voelen denk je? Ervaar dat eens zelf!

1. **Ga eerst na wat jouw eetgewoontes zijn. Eet jij snel of langzaam? Houd je van nog even 'natafelen' of meer van 'efficiënt tafelen'? Wacht je met eten tot iedereen heeft opgeschept? En wanneer haal jij de borden weg?**
2. **Eet een paar keer met cliënten mee en observeer het gedrag van cliënten die als eerste klaar zijn met eten. Observeer hoe jullie de borden weghalen én de reactie van de cliënten. Willen zij direct hun toetje of willen ze nog even blijven zitten? Hoe reageren de cliënten die nog aan het eten zijn hierop? En wat kom je verder tegen?**
3. **Deze ervaringskaart kun je het beste thuis inzetten bij je partner, huisgenoot of bij een familielid. Wijs die avond thuis iemand aan die de borden afruimt en de toetjes neerzet. Laat diegene dit kaartje doorlezen. Zijn of haar opdracht: Wanneer iemand klaar is met eten, direct het bord weghalen en het toetje neerzetten.**
4. **Hoe wordt hierop gereageerd? Hoe reageer jij zelf? Wat waren jouw gevoelens en gedachten op het moment dat het bord direct werd weggehaald?**
5. **Vraag jouw partner/huisgenoot/familielid naar zijn ervaringen. Wat was zijn ervaring en gevoel toen zijn bord direct werd weggehaald en hij zijn toetje 'voorgeschild' kreeg? In hoeverre werd de ambiance hierdoor beïnvloed? En in hoeverre zijn eetlust? Noteer alle reacties en ervaringen, zodat je deze later met collega's kunt bespreken.**
6. **Bespreek jouw ervaring in het team en stel samen verbeterpunten punten op en maak hierover concrete afspraken.**

MEER DIEPGANG?

- Draai het eens om door de maaltijd niet te versnellen maar juist te vertragen. Smeer bijvoorbeeld meerdere kleinere gerechten uit over een maaltijd en haal de borden pas af als iedereen klaar is met eten. Hoe ervaren cliënten deze 'slow dining'?
- Zoek eens op internet naar de voordelen van langzaam eten.
- Organiseer een brainstorm met je collega's over 'eten met aandacht'. Welke verbeterpunten zijn interessant voor jullie afdeling?



‘KOM MEVROUW DE JONG, NOG TWEE HAPJES...’ ERVAAR HET ZELF!

’s Ochtends maak je even snel een boterham en breng je deze naar je mond. Op je werk pak je een kop koffie en drink je deze tijdens de overdracht op. Allemaal zo vanzelfsprekend. Maar stel je eens voor: je kunt niet meer zelfstandig eten. Dan moet iemand anders jou helpen. Je bent dan afhankelijk van die ander. Misschien moeilijk voor te stellen. Hoogste tijd dus om dit zelf eens te ervaren.

1. **Ga na wat jij belangrijk vindt wanneer je eet. Eet je bijvoorbeeld vaak snel en heb je jouw eten op voor je het weet? Of eet je juist langzaam en geniet je van elke hap? En vind je het prettig om afwisselend van verschillende gerechten te eten of maakt je dat niets uit?**
2. **Eet een aantal keer met cliënten mee en observeer het gedrag van cliënten die tijdens het eten worden geholpen. Wat zie je? Wat merk je? Wat denk je?**
3. **Kies een collega uit het team met wie je deze ervaringskaart gaat uitvoeren. Je kunt deze ervaringskaart inzetten tijdens een broodmaaltijd of warme maaltijd. Zorg dat je minimaal twee uur voor de maaltijd niet hebt gegeten.**
4. **Ga aan een tafel zitten. Gedurende de hele broodmaaltijd of warme maaltijd mag je je handen niet bij het eten en drinken gebruiken. Ga desnoods op je handen zitten.**
5. **Bespreek met je collega wat je ervaringen zijn toen je door haar werd geholpen met eten en drinken. Hoe was het tempo? Hoe was de hoeveelheid? Wat ging goed? En wat kan beter?**
6. **Bespreek de verbeterpunten in het team en maak hierover concrete afspraken.**

MEER DIEPGANG?

Maak de opdracht complexer door een extra beperking toe te voegen, je mag bijvoorbeeld niet praten. Wat zijn dan je ervaringen? Welke verbeterpunten kun je formuleren?



HOE WIJ HIER ONTBIJTEN? ERVAAR HET ZELF!

De meeste mensen eten en drinken tijdens het ontbijt wat ze lekker vinden. De een heeft voorkeur voor zoet, de ander voor hartig. De een houdt van een stevig ontbijt met koffie, voor de ander is een beschuitje met thee al genoeg. Dat regel je natuurlijk allemaal zelf... althans als je het zelf voor het zeggen hebt.

Bepalen cliënten die je begeleidt zelf hoe en wanneer ze ontbijten? Of eten ze op vastgestelde tijdstippen 'wat de pot schaft'? Wat valt er te kiezen en wie bepaalt dat eigenlijk? Tijd om het zelf eens te ervaren.

1. **Ga na wat jij belangrijk vindt bij je eigen ontbijt. Maak een lijstje van je behoeften. Bijvoorbeeld: *Tijdens het ontbijt wil ik rustig wakker worden met een krantje en een kopje thee en daarna een beschuitje met roomboter en jonge kaas. In ieder geval nog even een drukte van radio of televisie op de achtergrond.***
2. **Ontbijt een paar keer mee met de cliënten en houd jouw eigen behoeften 'in je achterhoofd'. Is het onrustig aan tafel? Is er veel drukte in de huiskamer? Staat de radio hard aan? Is er genoeg keuze beschikbaar? Kortom, wat valt jou op?**
3. **Breng de feiten in kaart: Wat valt er (niet) te kiezen? Welke regels gelden? Wat is de rol van de begeleiding? Welk gedrag vertonen cliënten tijdens het ontbijt?**
4. **Beschrijf jouw ervaringen tijdens het ontbijt: Wat kon je wel en niet zelf bepalen en hoe heb je dat ervaren? In hoeverre voldeed het ontbijt aan je behoeften?**
5. **Welke verbeterpunten zie jij om cliënten meer zeggenschap te geven over hun ontbijt?**
6. **Bespreek de verbeterpunten in het team en maak hierover concrete afspraken.**

MEER DIEPGANG?

- Breng de ontbijtbehoeften van cliënten in kaart en bespreek in hoeverre je hier als team aan tegemoet kunt komen.
- Definieer ongezond 'ontbijtgedrag' van cliënten (bijvoorbeeld het eten van zeven witte boterhammen met een dikke laag roomboter en hagelslag elke ochtend) en bespreek hoe je daar als team mee kunt omgaan.
- Organiseer gedurende een week eens een heel ander ontbijt bijvoorbeeld met andere ontbijtproducten of volgens een bepaald thema. Laat cliënten zelf 'ontbijtregels' opstellen of zelf ontbijtproducten kopen. Bespreek daarna met de cliënten hoe zij het ontbijten op deze manier hebben ervaren. Welke verbeterpunten nemen jullie mee?



BIJLAGE 1: AMBIANCEBEVORDERENDE FACTOREN: HOE VERBETER JE DE AMBIANCE TIJDENS DE MAALTIJD?

Om een rustige, gezellige en huiselijke ambiance te creëren tijdens de maaltijden zijn vijf onderdelen van belang: de cliënten, het personeel, de eetruimte, de maaltijdvoorziening en de aankleding. Per onderdeel is hier beschreven welke mogelijkheden er zijn voor het optimaliseren van de ambiance rond de maaltijden.

CLIËNTEN

- Begin pas met de maaltijd wanneer iedereen aan tafel zit.
- Zorg ervoor dat cliënten tijdens de maaltijd op geen enkele wijze worden gestoord.
- Geef cliënten alleen een 'slab' om wanneer dit echt nodig is én wanneer de cliënt hier mee instemt.

PERSONEEL

- Organiseer dat aan de tafel altijd een medewerker (verzorgende/ voedingsassistent/ vrijwilliger) zit.
- De medewerker vraagt bewust wat de cliënt wil eten; hij of zij gaat niet uit van wat cliënten 'gewoonlijk' eten.
- Hetzelfde personeel blijft aanwezig gedurende de hele maaltijd. Voorkom personeelwisseling door pauzes of wisseling van diensten.
- De medewerker is tijdens de maaltijd actief betrokken bij wat er aan tafel gebeurt.
- De medewerker deelt de medicatie niet uit tijdens de maaltijd maar zorgt dat de cliënten deze innemen vóór of na de maaltijd.

EETRUIMTE

- Tijdens de maaltijd vinden in de eetruimte geen andere activiteiten plaats dan het eten van de maaltijd.
- Sluit de eetruimte tijdens de maaltijd af voor bezoek, hulpverleners en andere disciplines. Alleen wanneer het noodzakelijk is de cliënt te observeren tijdens de maaltijd of wanneer familie helpt tijdens de maaltijd zal er iemand aanwezig zijn bij aanvang van de maaltijd en blijven tot het einde van de maaltijd.
- Zorg voor een opgeruimde, schone eetomgeving.
- Zorg voor voldoende verlichting.
- Zet maaltijdkarren, medicijnkarren, dossierkarren, lege rolstoelen en rollators tijdens de maaltijd uit het zicht van de cliënten.
- Ruim alles direct na de maaltijd op.

MAALTIJDVOORZIENING

- Serveer de warme maaltijd in schalen op de tafel uit. De cliënt kan dan zien en kiezen wat hij op zijn bord wil. Er zijn geen menulijsten meer nodig. Geef de cliënten bijvoorbeeld keuze uit twee soorten groenten, vlees en aardappelen.
- Geef cliënten bij broodmaaltijden de mogelijkheid om zelf te kiezen wat ze op hun brood willen. Maak geen vooraf gesmeerde boterhammen, dat beperkt de keuzevrijheid.



AANKLEDING

- Dek de tafel met een schoon tafellaken of schone placemats. Kies een donkere, egale kleur voor slechtziende cliënten.
- Gebruik glazen en geen plastic bekers.
- Zorg voor normale, onbeschadigde, schone borden (geen drievaksborden).
- Dek met een volledig bestek (vork links, mes en lepel rechts)
- Zet een geurloos plantje, bloemetje of wat mooie takjes op tafel. Zorg wel dat cliënten elkaar nog kunnen zien.
- Zorg eventueel voor achtergrondmuziek en let erop dat conversatie nog mogelijk blijft.
- Kies bijpassende papieren of stoffen servetten. Gebruik als 'slab' het daarvoor bedoelde materiaal.
- Vraag - afhankelijk van cultuur/religie - een moment stilte voor en na de maaltijden.