



HOE GEBRUIK JE DE FOCUSKAART?

Een focuskaart bevat een individuele opdracht of teamopdracht die zich richt op een bepaalde taak, activiteit of onderwerp, een specifieke cliënt of de observatie van collega's. Over de opdracht reflecteer je aan de hand van de aparte reflectiekaart. De reflectiekaart (bijlage 1) bevat reflectievragen die zijn opgebouwd volgens het STARR-model (Situatie, Taak, Actie, Resultaat, Reflectie).

WAAR GAAT HET OVER?

- Maaltijdambiance
- Maaltijdwaardering
- Rituelen bij cliënten
- Omgaan met afweergedrag

WAT IS ER GOED AAN?

Door een week te focussen op een bepaald aspect van eten en drinken leer je in korte tijd meer over dit onderwerp. Je kijkt doelgericht naar aspecten die cliënten en/of vertegenwoordigers belangrijk vinden en die jij belangrijk vindt, dingen die al goed gaan en mogelijk beter kunnen. Hierover maak je afspraken in je team. 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 focuskaart kun je wekelijks kiezen of willekeurig, bijvoorbeeld tijdens het teamoverleg. Gedurende een week ligt de focus op de gekozen opdracht.

HOE LANG DUURT HET?

Je bent gedurende een week op een aantal momenten bezig met de opdracht. Soms moet je iets afspreken of organiseren voordat je de opdracht kunt uitvoeren.

HOE BESPREEK JE HET?

Wanneer je de focuskaart 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.



Het oog wil ook wat!

VERBETER DE EETLUST DOOR OPTIMALISERING VAN DE MAALTIJDAMBIANCE

Stel je voor... je gaat samen met een vriendin eten bij een eetcafé in de buurt. Je hebt je er enorm op verheugd. Bij aankomst krijg je een tafel toegewezen die nog niet is gedekt. De tafel plakt aan alle kanten. De serveerster dekt snel en rommelig de tafel, je voelt je niet echt welkom.

Tijdens het diner wordt je vriendin twee keer op haar mobiele telefoon gebeld. Nou zeg! Daarna komt aan het tafeltje naast jullie toevallig een oud-collega zitten die je nooit zo hebt gemogen. Daar zit je op te wachten! Je voelt je helemaal niet meer op je gemak. En alsof dat allemaal niet genoeg is, wordt de muziek zo hard gezet dat jullie elkaar nauwelijks meer kunnen verstaan. Je zit allang niet meer rustig en kunt niet meer genieten van het eten.

Voor iedereen geldt dat de ambiance rond de maaltijd zeer bepalend is voor het plezier in eten. Dat geldt ook voor de cliënten met wie je werkt. Cliënten eten beter en meer wanneer de maaltijdambiance goed is. Dit voorkomt ondervoeding. Dit komt bij meer dan een kwart van de cliënten in verpleeg- en verzorgingshuizen voor. Dus ook bij de cliënten op jouw afdeling.

Als verzorgende heb je daar veel invloed op. Je kunt de rust tijdens de maaltijd bewaken en de aankleding van de tafel verfijnen. Hoe is dat op jouw werk? De komende twee weken gaan jullie de ambiance rond de maaltijden op jullie eigen afdeling observeren. Op de laatste dag van de week creëren jullie binnen de beschikbare mogelijkheden een optimale maaltijdambiance voor de cliënten. Neem daarvoor de volgende stappen.

STAPPEN

1. **Breng in kaart wat jullie als team belangrijk vinden bij de ambiance tijdens de maaltijd. Maak hierbij gebruik van de enquête 'Hoe eet jij thuis' (bijlage 2) en bespreek de resultaten.**
2. **Maak zes kopieën van de 'Observatielijst maaltijdambiance' (bijlage 3) en verdeel deze over zes teamleden. Zij observeren de komende week aan de hand van de checklist hoe de ambiance rondom verschillende maaltijden is. Bijvoorbeeld tijdens het ontbijt, de warme maaltijd en de broodmaaltijd.**
3. **De andere teamleden bespreken deze week met een aantal cliënten hoe zij de ambiance rondom de maaltijd ervaren. Wat vinden ze prettig? En wat zien zij graag anders?**
4. **Bespreek met elkaar de resultaten van de observaties en gesprekken met cliënten. Breng in kaart wat op welke punten de maaltijdambiance beter kan. Kijk welke punten je zelf als team al kan doen, door het maken van afspraken (lijst A). En maak een lijst van punten waarmee jullie teamleider verder kan (lijst B). Zij moet immers samen met het management, de facilitaire dienst, voedingsassistenten, cliënten en familie in gesprek om te kijken wat mogelijk is.**
5. **Leg de lijst met afspraken (lijst A) voor aan jullie teamleider en overleg de mogelijkheid om op deze manier te werken. En spreek af per wanneer jullie**



hier mee aan de slag gaan. Informeer en betrek de cliënten en vertegenwoordigers daar waar mogelijk.

- 6. Organiseer daarna een maaltijd waarin jullie de verbeterpunten, die op dit moment mogelijk zijn (lijst A), doorvoert. Evalueer de verbeterde maaltijdambiance. Vraag cliënten na afloop hoe zij de maaltijd de laatste dag hebben ervaren. Hebben ze genoten van het eten? Wat vonden ze fijn en wat niet? Wat vindt het team? Wat kunnen jullie nog verbeteren? Maak hierover duidelijke afspraken en ga hiermee na deze week verder mee aan de slag!**

REFLECTIE

Doorloop de stappen op de reflectiekaart (bijlage 1).

MEER DIEPGANG?

- Maak een video-opname van de verbeterde maaltijdambiance en analyseer deze samen in het team. Hoe eten cliënten? Wat gaat er goed en wat geeft onrust? Gebruik hier voor de 'Observatielijst maaltijdambiance' (bijlage 3).
- Betrek cliënten bij de verbetering van de maaltijdambiance. Stel bijvoorbeeld een 'Eetclub' of 'Denktank' samen die zorgt voor afwisselende details in de ambiance. Dat kan verrassend goed uitpakken.



'Even een moment stilte graag...'

BIDDEN, DANKEN EN ANDERE RITUELEN TIJDENS DE MAALTIJD

Wat waren de gewoonten en rituelen van de cliënten vroeger bij de maaltijd? En welke rituelen vinden cliënten nu nog belangrijk voor, tijdens en na de maaltijd?

Bijvoorbeeld:

- Een moment van stilte of gebed voor de maaltijd
- Een gezamenlijke start bijvoorbeeld door het uitspreken van 'eet smakelijk'
- Gebruik maken van een servet en ander tafelgerij (messenlegger, servetring, wijnglas)
- Speciale gebruiken bij verjaardagen of andere speciale feestdagen, zoals een wensmaaltijd bij een verjaardag of samen zingen, kerstmaaltijd, speciale hapjes na de Ramadan e.d.
- De inzegening van de maaltijd
- Gezamenlijk afsluiten van de maaltijd door bijvoorbeeld het lezen van een stukje uit de Bijbel (of Koran), een gebed en/of uitspraak.

Iedereen heeft, bewust of onbewust, zijn eigen rituelen rondom de maaltijd. Sociale afspraken die van belang zijn wanneer je gezamenlijk iets doet, zoals met het eten. Ga eens na welke gebruiken en rituelen cliënten vroeger thuis hadden. Wees nieuwsgierig en positief waardierend over deze gebruiken en geniet samen van de rijkdom aan gebruiken die er bestaan.

STAPPEN

1. **Ga eerst zelf eens na wat jouw rituelen zijn voor, tijdens en na de warme maaltijd. Bespreek deze ongeveer vijf minuten met twee collega's. Wat zijn de overeenkomsten? En wat zijn de verschillen?**
2. **Hoe zit dit bij jullie cliënten? Vraag ieder een aantal (één tot drie) cliënten of hun vertegenwoordigers welke gebruiken en rituelen de cliënten vroeger thuis hadden rond de warme maaltijd. Vraag hierin door en ontdek hoe zij deze gebruiken waarderen. Positief of wellicht juist niet. Vraag ook welke rituelen zij diep in hun hart in meer of mindere mate missen bij de maaltijden zoals ze deze tegenwoordig hebben? Vergeet niet een samenvatting te geven om met de cliënt en/of de familie te checken of je hen goed gehoord en begrepen hebt.**
3. **Schrijf alle bevindingen op een stuk papier (A3 of A0 formaat).**
4. **Twee verzorgenden van jullie team beschrijven de huidige rituelen voor, tijdens en na de warme maaltijd op de afdeling. Als er op verschillende plaatsen (zoals op de kamer, in de huiskamer of in het restaurant) gegeten kan worden, beschrijf dan de gebruiken en rituele bij deze verschillende plaatsen.**
5. **De twee verzorgenden die punt 4 uitvoeren, schrijven hun bevindingen ook op een stuk papier (A3 of A0 formaat).**
6. **Kom met het team bij elkaar. Hang de posters op en licht deze kort toe. Bespreek de overeenkomsten en verschillen met elkaar. Wat valt jullie op? Zien jullie rituelen waar jullie mogelijk iets mee kunnen doen? Welke veranderingen kunnen jullie hieraan koppelen? Maak hierover afspraken met de teamleider/voedingsassistent/facilitaire dienst. Bespreek de uitkomsten ook**

met de cliënten en hun vertegenwoordigers. Laat het een gezamenlijk succes worden en laat ieder genieten van deze verrijking van de maaltijden.

REFLECTIE

Doorloop de stappen op de reflectiekaart (bijlage 1).

MEER DIEPGANG?

- Betrek ook de voedingsassistent en facilitaire dienst bij de uitvoering van deze focuskaart.
- Focus je op een andere maaltijd (ontbijt, tweede broodmaaltijd).
- Focus je op speciale dagen: feestdagen, verjaardagen en religieuze dagen.



'Ga toch weg met die lepel!'

OMGAAN MET AFWEERGEDRAG BIJ ETEN EN DRINKEN BIJ CLIËNTEN MET DEMENTIE

Cliënten met dementie weren regelmatig hun eten of drinken af. Zij slaan bijvoorbeeld de lepel weg, spugen het eten uit of wenden hun hoofd af.

Vaak kunnen cliënten met dementie zelf niet meer aangeven waarom zij eten of drinken afweren. De reden van het afweergedrag is daardoor niet altijd (direct) duidelijk. Je begrijpt het gedrag niet goed, je maakt je zorgen want zonder eten en drinken lopen cliënten gevaar. Je voelt je machteloos en wilt graag goed inspelen op de cliënt.

Herken je deze situatie? Hoe kun je daar nu professioneel mee omgaan? Daarover gaat deze focuskaart. Kies een cliënt die afweergedrag vertoont tijdens de maaltijd die je de komende twee weken gaat observeren. Neem daarvoor de volgende stappen.

STAPPEN

1. **Observeer het gedrag van de cliënt tijdens het eten en schrijf dit voor jezelf op. In welke omstandigheden laat de cliënt dit gedrag zien? Noteer ook wat voor gevoel (bijvoorbeeld: onrust, boosheid, irritatie, medelijden, angst) het afweergedrag en het moeizaam eten en drinken bij jou oproept.**
2. **Zoek op Zorg voor Beter de [richtlijn 'Afweergedrag bij eten en drinken bij cliënten met dementie'](#) en print dit. Lees de richtlijn door. Welke handvatten krijg je mee uit deze richtlijn? Kun je hier iets mee bij jouw cliënt?**
3. **Voer een gesprek met de cliënt en/of zijn vertegenwoordiger over het eet- en drinkgedrag van de cliënt. Voer daarnaast een gesprek met een collega die deze cliënt ook regelmatig ondersteunt bij de maaltijden.**
4. **Je hebt nu meer informatie over het gedrag van de cliënt, informatie van de cliënt en zijn vertegenwoordigers, betrokken collega's en de richtlijn. Voer nu gerichte handelingen uit die bij kunnen dragen aan minder afweergedrag en betere voedingsconditie van de cliënt (zie het vijfstappenplan in de richtlijn). Voorbeelden van maatregelen tijdens de maaltijd zijn:**
 - Straal rust uit tijdens de maaltijd
 - Benader de cliënt op een rustige manier, wees geduldig en ga zitten
 - Geef de cliënt voldoende individuele aandacht
 - Houd contact met de cliënt
 - Zorg voor rust tijdens de maaltijd
 - Houd zoveel mogelijk rekening met de gewoontes of wensen van de cliënt
 - Geef kleine(re) porties.
5. **Observeer de cliënt nu opnieuw. Wat valt je op? Wat gaat er goed? Wat gaat er minder goed?**
6. **Bespreek jouw ervaringen met het familielid en in het team. Wat heb je geleerd van deze ervaringen? Wat neem je mee? Wat laat je liggen? Schrijf, zo nodig, jouw bevindingen op in het Zorgleefplan van de cliënt.**



REFLECTIE

Doorloop de stappen op de reflectiekaart (bijlage 1).

MEER DIEPGANG?

- Vraag een college aan van een gedragskundige/psycholoog over demantie en afweergedrag.
- Volg het eetgedrag een langere periode en maak hiervan een dagboekje.
- Weerstand bij collega's? Lees bijlage 4: Omgaan met weerstand.



‘En... heeft het gesmaakt?’

DE MAALTIJDWAARDERING VAN CLIËNTEN

‘En, heeft het gesmaakt?’ Een vraag die je als verzorgende vaak snel even stelt aan cliënten tijdens het afruimen. Luister je ook echt naar het antwoord van de cliënt? Weet jij eigenlijk hoe cliënten de maaltijden waarderen? En wat cliënten echt belangrijk vinden bij de maaltijd?

Elk teamlid kiest voor deze opdracht twee cliënten van de afdeling waarmee je de komende twee weken de maaltijden evalueert. Neem daarvoor de volgende stappen.

STAPPEN

1. **Neem de vragenlijst ‘Maaltijdervaringen’ (bijlage 5 t/m 7) door. Deze vragenlijst brengt op een snelle manier in beeld hoe cliënten en/of hun vertegenwoordigers de maaltijdverstrekking en de ondersteuning hierbij beoordelen. Hiermee kun je onderbouwen of de maaltijdverstrekking voldoet aan de behoeften en waar verbetering nodig is.**
2. **Lees de werkwijze (bijlage 5) en maak hierover onderling afspraken, onder andere over wie welke cliënten vraagt om de vragenlijst (bijlage 6) in te vullen. Maak ook afspraken over de verwerking van de resultaten.**
3. **Vertel de cliënten en/of de vertegenwoordigers dat de vragenlijsten anoniem worden behandeld. Neem de vragenlijst samen met de cliënt en/of de vertegenwoordiger af of vraag hem om de vragenlijst binnen één week in te leveren.**
4. **Verwerk de antwoorden van de vragenlijsten op het turfformulier (bijlage 7).**
5. **Bespreek binnen het team de resultaten van de vragenlijst.**
 - **Wat gaat er goed?**
 - **Wat kan beter? Welke verbeteringen kunnen we hieraan koppelen?**
 - **Maak een plan en voer de verandering door. Ga bij het maken van het plan uit van goede samenwerking met betrokken afdelingen en draag zorg voor de zorgvuldige besluitvorming over de door te voeren veranderingen**

REFLECTIE

Doorloop de stappen op de reflectiekaart (bijlage 1).

MEER DIEPGANG?

Kies een item uit de vragenlijst waar slecht op is gescoord. Waarom denk je dat dit item slecht scoort? Informeer bij andere afdelingen of andere zorginstellingen hoe zij dit aspect aanpakken. En zoek naar informatie over het item op internet.



BIJLAGE 1: REFLECTIEKAART

Reflecteer de focusopdracht aan de hand van het STARR-model. Het woord 'STARR' wordt gevormd door de beginletters van Situatie, Taak, Actie, Resultaat en Reflectie.

SITUATIE:

- Wat was de beginsituatie?
- Wie waren erbij betrokken?
- Met wie is er overlegd?

TAAK:

- Wat was de taakverdeling?
- Wat was het doel?
- Voor wie was deze activiteit belangrijk?
- Welke plaats hebben de betrokkenen in het gehele proces ingenomen?

ACTIE:

- Wat heb je precies gedaan? Wat deed je eerst, wat kwam daarna?
- Waarom pakte je het op die manier aan?
- Hoe heb je je aanpak ervaren?

RESULTAAT:

- Wat was het resultaat van je aanpak?
- Hoe reageerde(n) de cliënt(en)? En anderen?
- Welke vervolgacties zijn eraan vastgeknoopt?
- Wordt hier gebruik van gemaakt? Waarom wel/niet?

REFLECTIE:

- Waarover ben je tevreden? Waarom?
- Waarover ben je minder tevreden? Waarom?
- Wat wil je de volgende keer anders doen?
- Hoe ga je dat aanpakken?



BIJLAGE 2: MEDEWERKERSENQUÊTE

Deze enquête is bedoeld voor medewerkers (teamleiders, verzorgenden, verpleegkundigen, voedingsassistenten/gastvrouwen, facilitaire dienst) en niet voor cliënten. Met deze korte vragenlijst breng je in kaart hoe de medewerker thuis bij voorkeur de warme maaltijd eet. Lees de vragen goed. Als het juiste antwoord er niet bij zit, kies dan het antwoord wat het dichtste bij het antwoord in de buurt ligt.

Hoe eet jij thuis	Hoe eet jij thuis
<p>1. Waar eet je het liefst?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aan tafel. • Op de bank met het bord op schoot. • In een restaurant. • Achter de computer. 	<p>6. Hoe lang zit je meestal aan tafel?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ik houd er van om uren te tafelen. • Zo kort mogelijk. • Tot het eten op is. • Ik zit nooit aan tafel.
<p>2. Wanneer eet je het liefst?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Precies om 18.00 uur. • Later op de avond; ik wil eerst sporten. • Als ik honger heb. • Zodra ik thuiskom van mijn werk. 	<p>7. Waar praat je over tijdens het eten?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Over dingen die die dag gebeurd zijn. • Over mijn werk. • Over het nieuws. • Ik praat liever niet tijdens het eten.
<p>3. Met wie eet je het liefst?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Met mijn partner of huisgenoten. • Ik eet het liefst alleen. • Met zoveel mogelijk vrienden. • Met niet meer dan 4 mensen, anders gaat iedereen door elkaar praten. 	<p>8. Wat eet je het liefst?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ik eet het liefst Hollandse kost. • Ik houd van pittig eten. • Ik houd van nieuwe dingen uitproberen. • Ik eet het liefst een kant-en-klare of snelle maaltijd.
<p>4. Hoe komt jouw eten op je bord?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een ander kiest wat ik eet. • Wat over is eet ik op. • Ik schep alleen de groente zelf op. • Ik bepaal zelf wat en hoeveel ik wil eten. 	<p>9. Eet je als je jarig bent, anders dan normaal?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ik ga dan graag eten in een restaurant. • We koken dan iets feestelijks. • Ik eet dan mijn lievelingskostje. • We halen dan een lekker toetje.
<p>5. Kook je graag zelf?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ik kook omdat het moet, ik vind het niet leuk. • Ik kook graag zelf. • Ik kook af en toe zelf. • Ik kook nooit zelf. 	<p>10. Wat drink je graag bij het eten?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wijn of bier. • Vruchtensap. • Water. • Niets.



CONCLUSIE EN RESULTAAT

Maaltijden spelen een belangrijke rol in het leven. Goed en verantwoord eten (en drinken) zorgt ervoor dat je lichaam gezond blijft. Maaltijden zijn vaak ook gezellige momenten waarin je sociale contacten legt. Maar is dat ook nog zo als je ouder wordt? Je kunt je voorstellen dat een deel van de vragen die je net hebt beantwoord, ook van belang kunnen zijn voor de cliënten met wie je werkt. Lees de vragen nog eens over en probeer te bedenken welke dat zouden kunnen zijn.

Bespreek deze items met elkaar. En bedenk daarna samen met je collega's hoe jullie dit ook tijdens de maaltijd van jullie cliënten kunnen realiseren. Formuleer samen een doel en formuleer deze SMART (specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden) en maak samen concrete afspraken.



BIJLAGE 3: OBSERVATIELIJST MAALTIJDAMBIANCE

Observatielijst maaltijdambiance	Vul in
Afdeling:	
Datum:	
Tijdstip:	
Soort maaltijd:	
Medewerker die observeert/registreert:	
Aantal cliënten die deelnemen aan de maaltijd:	

OBSERVATIEPUNTEN

Schone, rustige en ongestoorde eetomgeving cliënten	Kruis aan
Er zit minimaal drie uur tussen deze maaltijd en voorgaande maaltijd.	
De maaltijd duurt langer dan een half uur.	
De omgeving (tafel en vloer) waar de cliënten eten en drinken ziet er opgeruimd uit.	
De omgeving (tafel en vloer) waar de cliënten eten en drinken ziet er schoon uit.	
De medicijnkar, maaltijdkar, dossierkar, lege rolstoelen en rollators staan uit het zicht van de cliënten.	
De muziek staat uit of zo zacht dat conversatie aan tafel mogelijk is. De cliënten kunnen in hun eigen tempo eten en drinken.	
De eettafels zijn verzorgd gedekt met een normaal bord, een glas en bestek (vork links, mes en lepel rechts).	
Het servies en bestek zijn onbeschadigd, schoon en zonder vlekken.	
Er liggen tafelkleden of placemats op de tafel.	
De maaltijden zien er verzorgd uit.	
Gezamenlijke start en een keuzemogelijkheden	Kruis aan
De cliënten zijn de maaltijd gezamenlijk gestart, eventueel met gebed of stiltemoment.	



Bij de broodmaaltijd zijn brood en beleg zichtbaar uitgesteld op de tafel (geen vooraf gesmeerde boterhammen).	
Bij de warme maaltijd is het voorgerecht, hoofdgerecht en nagerecht in de juiste volgorde geserveerd.	
Bij de warme maaltijd is het voorgerecht, hoofdgerecht en nagerecht in de juiste volgorde geserveerd.	
De portiegrootte is afgestemd op de individuele wensen van de cliënt.	
De cliënten kunnen kiezen uit losse componenten.	
De cliënten kunnen kiezen uit minimaal twee verschillende gerechten.	
Er is minimaal één glas drinken naar keuze aangeboden.	

Passende omgang en presentatie door medewerkers	Kruis aan
Er zijn minimaal twee medewerkers (of vrijwilligers) bij de maaltijd aanwezig.	
De medewerkers zitten bij de cliënten aan tafel (dus niet tussen de tafels).	
De medewerkers maken van het eten een sociaal gebeuren, bijvoorbeeld door het starten van een aansprekend tafelgesprek.	
De medewerkers spreken de cliënten aan met 'meneer' of 'mevrouw' tenzij een cliënt dit zelf anders wenst.	
De medewerkers vragen aan iedere cliënt wat hij of zij wil eten. Er wordt niet uitgegaan van wat cliënten 'gewoonlijk' eten.	
De medewerkers geven attent en respectvol hulp aan cliënten die niet (geheel) zelfstandig kunnen eten of drinken.	

Geen verstoringen tijdens de maaltijd	Kruis aan
De deuren van de eetruimte zijn tijdens de maaltijd dicht.	
De maaltijd is niet verstoord door bezoek.	
Tijdens de maaltijd zijn er geen andere hulpverleners/disciplines binnen gekomen.	
Tijdens de maaltijd zijn er geen telefoontjes doorverbonden naar de afdeling.	
Tijdens de maaltijd is er niet gewisseld van personeel.	



De medewerkers voeren vooral gesprekken met de cliënten (niet met elkaar).

Extra afspraken (specifieke afspraken die gelden op afdeling)	Kruis aan
...	
...	
...	
...	
...	

Hoe meer items zijn aangekruist, des te beter de maaltijdambiance!

Ruimte voor opmerkingen

Verbeterpunten voor onze afdeling



BIJLAGE 4: OMGAAN MET WEERSTAND

*‘Organisatieveranderingen geven gedoe.
Altijd. Sterker nog, als er geen gedoe is kun
je er vergif op innemen, dat er ook weinig
verandert. Kortom, wees blij als er gedoe is.
Althans, als je wilt veranderen.’*

Bij bijna elke verandering zijn er mensen die niet staan te springen om de verandering. Ze vinden het bijvoorbeeld dat het goed gaat zoals het gaat. Of ze zien niet wat het voordeel van de verandering is. Veel projectleiders zien als een berg op tegen die weerstand. Wat als de medewerkers, cliënten of familie niet mee willen in de verandering? Hoe ga ik daarmee om? Vooral als je zelf wel enthousiast bent, is het soms lastig om adequaat om te gaan met weerstand. In deze tekst lees je over de belangrijkste oorzaken van weerstand en de do’s en don’ts.

OORZAKEN VAN WEERSTANDEN

De belangrijkste oorzaken van weerstand zijn:

- Angst:
Angst voor mislukking voor verlies van controle; voor het onbekende.
- Luiheid
Geen moeite willen doen: ‘Van mij hoeft het allemaal niet zo’.
- Tevredenheid over het nu
Veel tijd/energie in huidige werkwijze: ‘Het gaat toch goed zo?’
- Probleem wordt niet herkend:
‘Waar is dat allemaal voor nodig?’.
- Geschiedenis
Wantrouwen tegen bedenkers nieuwe plan: ‘Ze hebben weer wat bedacht’
- Eerdere negatieve ervaringen:
‘Oh ja, dat heb ik al eerder meegemaakt’.
- Rendement
Egoïsme: Wat levert het mij op?.

OMGAAN MET WEERSTANDEN

Er bestaat geen enkele verandering zonder weerstand. Om ermee om te gaan is het ten eerste belangrijk om je te verdiepen in de ander. Op welk niveau ligt de weerstand? Waar komt het vandaan? Heeft het te maken met het inhoudelijk thema (eten & drinken), of meer met bijvoorbeeld eerdere (negatieve) ervaringen? Neem degene die je spreekt hierin serieus, maar blijf er niet al te lang bij stil staan. Probeer de ander uit te dagen om zelf met oplossingen te komen. Wat heeft die persoon nodig? Kijk ook naar de grenzen; niet alles kan en er kan niet in alles tegemoet gekomen worden. Maak afspraken met elkaar.



Twee handige geheugensteuntjes:

Probeer LSD (luisteren, samenvatten, doorvragen)

Laat OMA thuis (oordelen, meningen, adviezen)

DON'TS:

- Weerstand negeer.
- Veroordelen of in de verdediging gaan.
- Bij een beetje tegenwind meteen omvallen.
- Toezeggingen doen die je niet of misschien niet kunt waarmaken.
- Strak blijven verwijzen naar regels en procedures.
- Weerstand ter discussie stellen.
- Weerstand zien als persoonlijke aanval.
- Betuttelen en beleren.
- Onduidelijk zijn, onvoldoende informatie geven.
- Niet open staan voor vragen.

DO'S:

- Zorg dat iedereen begrijpt: waarom gaan we veranderen?
- Accepteer emoties: ze zijn onvermijdelijk.
- Betrek de leidinggevenden.
- Besef: veranderen kost tijd en energie.
- Besef: er zijn meer wegen naar Rome.
- Waardeer en houd vast wat goed gaat.
- Zie wat onder de oppervlakte zit.
- Communiceer, communiceer, communiceer.
- Houd plezier in je klus!



BIJLAGE 5: WERKWIJZE VRAGENLIJST MAALTIJDERVARINGEN

DOEL

Deze vragenlijst brengt op een snelle manier in beeld hoe de cliënten en/of hun vertegenwoordigers de maaltijdverstrekking en de ondersteuning hierbij beoordelen. Hiermee kun je onderbouwen of de maaltijdverstrekking voldoet aan de behoeften en waar verbetering nodig is.

OPZET

De vragenlijst bestaat uit de onderdelen 'ontbijt', 'warme maaltijd' en 'tweede broodmaaltijd 's avonds'. In de vragenlijst zijn aspecten als hulp bij het eten, tijd om te eten en spreiding over de dag opgenomen. De vragenlijst sluit aan bij het nieuwe kwaliteitskader, waarbij wordt getoetst met de indicator in hoeverre cliënten of vertegenwoordigers goede maaltijden ervaren

WERKWIJZE

1. **Maak een plan hoe je de vragenlijst gaat afnemen en betrek hierbij cliënten en vertegenwoordigers. De cliëntenraad is hierbij het aangewezen orgaan.**
2. **Aandachtspunten bij het plan:**
 - Wie vragen we voor invullen en hoeveel mensen?
 - Wanneer delen we de lijsten uit?
 - Wie deelt de lijsten uit?
 - Wie schrijft de begeleidende brief hierbij?
 - Hoe bewaken we anonimiteit?
 - Indien gewenst: wie helpt de cliënt en/of vertegenwoordiger bij het invullen of bij vragen?
 - Wanneer en hoe verzamelen we de vragenlijsten?
3. **Maak een begeleidende brief voor de cliënt en/of vertegenwoordiger:**
 - Beschrijf wat de aanleiding en het doel is van de vragenlijst.
 - Geef aan hoe je anonimiteit garandeert.
 - Geef aan hoe hulp gegeven kan worden.
 - Geef aan waar de vragenlijst kan worden ingeleverd (bijvoorbeeld in een afgesloten doos bij de receptie) of opgehaald (bijvoorbeeld door een verzorgende in een gesloten enveloppe).
 - Geef aan wanneer de vragenlijst uiterlijk ingeleverd moet zijn, bijvoorbeeld binnen een week.
 - Geef eventueel aan welke prijs je kunt winnen; dit verhoogt de respons. Als je een prijs kunt verdienen vraag respondenten dan naamgegevens op een apart papiertje in te leveren.
 - Beschrijf hoe en wanneer het resultaat bekend wordt gemaakt.
4. **Informeel betrokkenen over de vragenlijst, in het bijzonder de verwanten van de cliënten/ vertegenwoordigers en de betrokken zorgverleners.**
5. **Maak voldoende kopieën van de vragenlijst en de begeleidende brief en verspreid deze onder cliënten en/of vertegenwoordigers.**
6. **Turf de antwoorden van de vragenlijsten op de turflijst.**
7. **Schrijf de resultaten op.**
8. **Bespreek de resultaten zoals is beschreven in je plan en trek conclusies.**
9. **Informeel de cliënten, vertegenwoordigers en de betrokkenen in de organisatie.**



BIJLAGE 6: VRAGENLIJST WAT VINDT U VAN DE MAALTIJDEN?

De komende periode besteden we extra aandacht aan de kwaliteit van de maaltijden. Om dit te kunnen doen willen we graag weten hoe u over de maaltijden en de hulp erbij denkt. Wilt u daarom deze uitspraken doorlezen en daarover uw mening geven?

Als u het eens bent met een uitspraak, kruist u het rondje onder 'ja' aan. Bent u het niet eens met een uitspraak kruis dan het rondje bij 'nee' aan. Als het 'soms ja' en 'soms nee' is of u hebt er geen mening over, zet dan een kruisje bij 'geen mening'. Alvast hartelijk bedankt voor uw medewerking!

Ontbijt	Ja	Nee	Geen mening
Het ontbijt smaakt goed.			
Het ontbijt ziet er verzorgd uit.			
Bij het ontbijt is er voldoende keuze (verschillende soorten brood, beleg, drinken).			

Warme maaltijd	Ja	Nee	Geen mening
De warme maaltijden smaken mij goed .			
De warme maaltijden zien er verzorgd uit.			
De warme maaltijden zijn altijd voldoende op temperatuur.			
Bij de warme maaltijden is er voldoende keuze (verschillende soorten gerechten: aardappelen, rijst, pasta, vlees, vis, groenten, drinken).			
Ik vind het tijdstip van de warme maaltijd goed.			

Tweede broodmaaltijd	Ja	Nee	Geen mening
De broodmaaltijd smaakt goed.			
De broodmaaltijd ziet er verzorgd uit.			
Bij de broodmaaltijd is er voldoende keuze (verschillende soorten brood, beleg, drinken).			



Algemeen	Ja	Nee	Geen mening
Bij de maaltijden is er meestal een goede sfeer.			
Ik kan zelf kiezen bij wie ik aan tafel eet.			
Ik krijg genoeg hulp bij mijn eten en drinken.			
Ik krijg genoeg tijd bij mijn eten en drinken.			
De maaltijden zijn voldoende over de dag verspreid (er zit meer dan 3 uur tussen de maaltijden).			
Ik kan eten en drinken wanneer ik dat wil.			
Ik kan regelmatig een tussendoortje krijgen als ik dat wil.			

Welk rapportcijfer geeft u de maaltijden in het algemeen?	Van 1 (zeer slecht) tot 10 (uitstekend)
Ontbijt	
Warme maaltijd	
Tweede broodmaaltijd	

Wat zou u willen veranderen aan het eten en drinken?



BIJLAGE 7: TURFLIJST

Resultaten vragenlijst 'Wat vindt u van de maaltijden'

Cliënten afdeling/team:	
Aantal vragenlijsten cliënten en/of familieleden	

Geef in de lege tabelcellen aan hoeveel geïnterviewden het eens of oneens waren met de betreffende uitspraken. Eerst turven en vervolgens optellen. Noteer de totaalscores in de tabelcellen.

Ontbijt	Eens	Oneens	Geen mening
Het ontbijt smaakt goed.			
Het ontbijt ziet er verzorgd uit.			
Bij het ontbijt is er voldoende keuze (verschillende soorten brood, beleg, drinken).			

Warme maaltijd	Eens	Oneens	Geen mening
De warme maaltijden smaken mij goed .			
De warme maaltijden zien er verzorgd uit.			
De warme maaltijden zijn altijd voldoende op temperatuur.			
Bij de warme maaltijden is er voldoende keuze (verschillende soorten gerechten: aardappelen, rijst, pasta, vlees, vis, groenten, drinken).			
Ik vind het tijdstip van de warme maaltijd goed.			

Tweede broodmaaltijd	Eens	Oneens	Geen mening
De broodmaaltijd smaakt goed.			
De broodmaaltijd ziet er verzorgd uit.			
Bij de broodmaaltijd is er voldoende keuze (verschillende soorten brood, beleg, drinken).			



Algemeen	Eens	Oneens	Geen mening
Bij de maaltijden is er meestal een goede sfeer.			
Ik kan zelf kiezen bij wie ik aan tafel eet.			
Ik krijg genoeg hulp bij mijn eten en drinken.			
Ik krijg genoeg tijd bij mijn eten en drinken.			
De maaltijden zijn voldoende over de dag verspreid (er zit meer dan 3 uur tussen de maaltijden).			
Ik kan eten en drinken wanneer ik dat wil.			
Ik kan regelmatig een tussendoortje krijgen als ik dat wil.			

Geef in de lege tabelcellen aan hoeveel geïnterviewden welk rapportcijfer hebben gegeven en het eens of oneens waren met de betreffende uitspraken. Ook hier eerst turven en vervolgens optellen.

ONTBIJT

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

WARME MAALTIJD

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

TWEDE BROODMAALTIJD

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Noteer tot slot de verschillende antwoorden op de open vraag.

Wat zou u willen veranderen aan het eten en drinken?

