



Lianne en Sieme Fischer

COLUMN

Bij Zorggroep de Hooimijt draait alles om respectvolle zorg voor haar bezoekers. Daarbij gaat het voornamelijk om mensen met geheugenproblematiek die van onze dagbesteding gebruik maken. Zij komen een of meerdere dagen per week op een van onze locaties, waar zij zich thuis moeten voelen en op hun gemak zijn. Logisch uitvloeisel hiervan is, dat onze communicatie met de bezoekers een voortdurend aandachtspunt is. Onderdeel hiervan zijn de huiskamergesprekken waarin op informele wijze op- en aanmerkingen, wensen en verwachtingen in brede zin worden besproken en gedeeld met de medewerkers. De bezoeker is het uitgangspunt. Men moet zich gezien, gehoord en begrepen voelen. We zien het als een vanzelfsprekende vorm van medezeggenschap, waarmee we de deelnemerstevredenheid tegen het licht houden. Een aantal onderwerpen en thema's maken een vast onderdeel uit van deze huiskamergesprekken. Daartoe behoren de sfeer binnen onze vestigingen (het thuisgevoel)

► **'Bezoeker moet
zich gezien, gehoord
en begrepen voelen'**

en de mogelijkheden die wij bieden aan onze bezoekers in een voor hen zinvolle dagbesteding. De manieren waarop men creatief kan bezig zijn, hoe er in de tuin kan worden gewerkt en hoe er voor de dieren wordt gezorgd. Is er wat hen betreft voldoende afwisseling in de activiteiten en/of de manier waarop er afleiding en vermaak wordt geboden? Wat geeft hen een prettig gevoel? Met dagbesteding die voldoening geeft willen wij een positieve bijdrage leveren aan het welbevinden van de bezoeker. Daarnaast worden thema's als de kwaliteit van de maaltijden en het vervoer besproken. Al met al houdt dit ons als organisatie scherp op de service aan onze klanten. De bezoekerstevredenheid heeft bij ons de hoogste prioriteit. Wij zijn er dagelijks op gefocust hoe

bezoekers zich voelen, hoe ze zich gedragen of wat ze tot uiting brengen en of ze zich 'senang' voelen. Onder de deelnemers aan de huiskamergesprekken zitten mondige en minder mondige bezoekers en juist ook de mensen die wat terughoudender zijn in het uiting geven aan hun wensen,

betrekken we bij wat er wordt besproken. En hoe lastig dat soms ook lijkt, meestal krijgen we er dan ook wel uit dat iemand bepaald eten niet lekker vindt of bijvoorbeeld graag alleen werkt, rust op prijs stelt, of dat men zich juist erg prettig voelt bij het gezamenlijk verzorgen van de dieren of de tuin. Tot slot kunnen bezoekers hun ideeën of voorstellen kenbaar maken via de Ideeënbus en die maandelijks worden besproken. Wij doen er alles aan om mensen die in een vaak verdrietige fase van het leven zijn beland, zich in een warm bad te laten voelen.