

Betere ambiance en meer gebruikersgemak

GROTE OREN EN HOUTEN HOUDERTJES

Eenvoudige ingrepen en aanpassingen kunnen leiden tot een betere ambiance, meer gemak bij het eten en een verhoogde eetlust bij ouderen. Een expert en een praktijkman verstrekken tips en suggesties.

Het is vrijdag 10.35 uur. Voor een bijdrage over ambiance in de zorg zijn we aanwezig in het restaurant van woonzorgcentrum Schavenweide te Doetinchem. Sfeervolle ruimte, de hele dag geopend, een ontmoetingsplaats, ook voor mensen van buitenaf.

We hebben Jan Kees van Os en Jos den Hengst gevraagd om hun licht te laten schijnen over ambiance en gebruikersgemak in de zorg. Van Os is teammanager horeca bij Markenheem waar Schavenweide toe behoort, Den Hengst is directeur van AKB.nl.

“MIJN MAN IS HANDIG, ZEI DE MEDEWERKSTER. HIJ MAAKTE DE HOUTEN HOUDERTJES.”

Aandacht bij entree

1) Als Jos den Hengst die ochtend het pand betreedt valt hem één ding op: de receptioniste annex gastvrouw, Monique, begroet hem vóór de balie in plaats van erachter. “Dat is service.”

En zo hoort het, zegt Jan Kees van Os: “Iedereen die binnenkomt wil op z'n minst gezien worden. Daarom proberen wij de gastvrouw achter de balie steeds minder te belasten met werkzaamheden voor andere afdelingen, zoals kopiëren en externe telefonie. Zodat ze zich volledig op de gasten kan richten.”

Houten houdertjes

2) Iedere tafel is voorzien van een plantje en bloemen. Niet bijzonder, maar je moet het wel even doen. De houten, zelfgemaakte houdertjes, die fungeren als zout- en peperstelletje, zijn wél speciaal. Een medewerkster vond de gewone houdertjes kil en metaalachtig. Hoe zou jij het willen? vroeg Van Os aan haar. Mijn man is handig, zei ze. Hij maakte de houten houdertjes.

In het verlengde daarvan zien we dienbladen met een houten look en een gecombineerd peper- en zoutstelletje en een menukaarthouder van AKB.nl, ook met houten look. Den Hengst over de look van de dienbladen: “Dankzij vernieuwde materialen is dat sinds enkele jaren mogelijk.”

Schuifwand opwaarderen

3) De schuifwand, waarmee een gedeelte van het restaurant afgesloten kan worden, was niet al te mooi, om niet te zeggen lelijk. Nadat de wand voorzien was van hetzelfde behang als de muren, was dat probleem opgelost. Er is nu sprake van eenheid.

Tafels met wieltjes

4) De tafels, tamelijk groot en zwaar, zijn aan één kant voorzien van wieltjes zodat je ze makkelijk kunt verplaatsen zonder te schuiven. Dat is praktisch. De tafel moet wel aan één kant worden opgetild. Van Os: “Je moet het ook niet te makkelijk maken, anders blijven ze bezig met het verplaatsen van de tafels.”



Ontmoetingsplaats

Het restaurant van woonzorgcentrum Schavenweide, dat plaats biedt aan 70 gasten, staat open voor eenieder. Het is een ontmoetingsplaats. Men kan er 's middags en 's avonds warm eten. In een winkeltje zijn brood, beleg en andere dingen te koop. Bewoners die niet in het restaurant kunnen of willen eten, gebruiken de maaltijd op hun kamer. Schavenweide beschikt over 25 aanleunwoningen, 24 plaatsen somatiek, 64 groepswoningen, 20 verzorgingshuisplaatsen, 8 topkamers voor tijdelijke opvang.

Vaste plaatsen

5) In principe zijn er geen vaste plaatsen in het restaurant voor de bewoners. Maar in de dagelijkse praktijk kiezen mensen wel hun vaste plek. Van Os: “Moet je dan iedere dag proberen om daarin verandering te brengen? Nee, het is hun eigen keus en we gaan daarin mee. Het gaat ons erom dat mensen het restaurant bezoeken, zodat ze bewegen en sociale contacten opdoen. Dat is het belangrijkste.”

[lees verder >](#)

Blik van vroeger

6) Jos den Hengst heeft een aantal attributen meegenomen waaronder een retroblik voor Haagse hopjes. Herkenbaar voor ouderen. Nog steeds verkrijgbaar. “Gebruik ze als bestekblikken, zou ik zeggen, dat brengt herkenning teweeg. Zo kun je meer attributen van vroeger toepassen.”

“JE ZULT ALTIJD EEN BALANS MOETEN ZOEKEN TUSSEN EFFICIENCY EN SFEER”

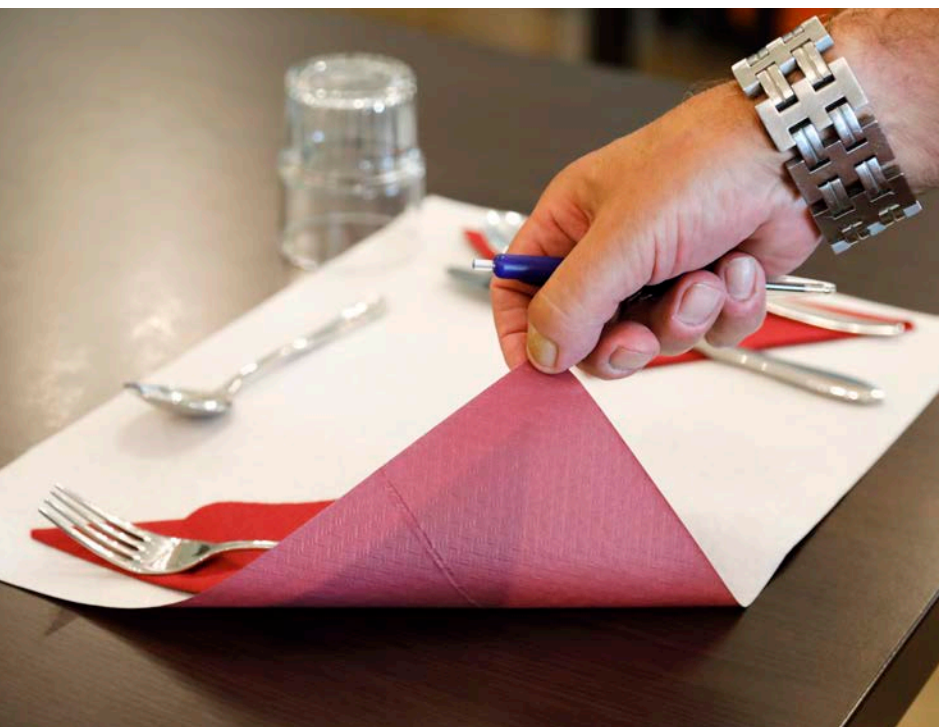
Moderne look

7) We zien een bord waarvan de rand aan de achterkant oploopt en dus hoger is. Een nieuw model. Om knoeien tegen te gaan? Nee, het is een vorm, een look, waarmee je je kunt onderscheiden. Tijdens feestdagen bijvoorbeeld. Om te verrassen.

Geen decoratie op borden

8) Wanneer je te maken hebt met dementerende mensen is het niet verstandig om decoratie op borden aan te brengen. Dat proberen sommigen er namelijk af te krabben. Wanneer je die decoratie, bloemetjes bijvoorbeeld, op een verticaal attriboot aanbrengt, een kom of een kopje, gebeurt dat niet, meldt Den Hengst. “Daar houden we rekening mee.”

Disposable wordt omgedraaid. Zo ziet één van de dementerende cliënten het beter.



Disposable omdraaien

9) Het bord moet bij dementerende mensen contrasteren met de ondergrond. Als die wit is, moet de bordrand donker zijn. Maar ook dat kan van persoon tot persoon verschillen. Vrijwilliger Henk vertelt dat hij de onderzetter, een disposable met paarse bloemetjes, bij een mevrouw altijd omkeert zodat de witte kant bovenligt. Daardoor kan zij het bord onderscheiden. Bij andere cliënten werkt dat weer anders.

Doorzichtig glas blijft onaangeroerd

10) Een glas water is bij dementerende mensen bij voorkeur niet doorzichtig. De meesten zien in dat geval niet dat er water in zit. Ze drinken dus ook niet. Bij een blauw glas denken ze dat er wel water in zit, ook als dat niet zo is. Den Hengst: “Maar ze drinken dan in ieder geval wel. Bij rode glazen is dat overigens ook het geval, maar dan alleen als er water in zit.”

Boomplateau

11) Omdat je mensen moet verrassen zou je in plaats van een bord een plankje ofwel een houten boomplateau kunnen gebruiken. Voor eenvoudige hapjes bijvoorbeeld. Den Hengst: “In een restaurant zou ik zelf liever van een bord eten.”

Grote oren graag

12) Kopjes en kommen met kleine oren zijn doorgaans moeilijk te hanteren voor ouderen, want ze kampen met een gebrek aan grip. Door grotere oren te gebruiken maak je het makkelijker. Ouderen krijgen daardoor meer grip waardoor ze minder hulp nodig hebben bij het koffiedrinken en het eten.

Stevige placemat

13) Er komt een placemat van kunststof op tafel die zich kenmerkt door een nette uitstraling en door een behoorlijk gewicht. Om te gebruiken tijdens feesten en partijen bijvoorbeeld. Moet wel met de hand worden afgespoeld, want is niet vaatwasserbestendig. Van Os denkt niet dat dit praktisch is. Den Hengst: “Je zult altijd een balans moeten zoeken tussen efficiency en sfeer. Eenieder maakt daarbij zijn afwegingen.”



Retroblik voor Haagse hopjes.

Bestek met brede greep

14) Bestek met een wat bredere steel zorgt voor meer grip. Handig voor mensen die niet meer zo'n vaste hand hebben. Den Hengst: “Zij kunnen hiermee makkelijker en prettiger eten.”

Toespijslepel

15) Den Hengst legt een nieuw model lepel op tafel, een toespijslepel. “Die hebben we laten ontwikkelen voor het nuttigen van desserts. Bestaande lepels waren hiervoor of te groot of te klein, vandaar deze tussenvorm.”

Speciaal bord

16) We zien een bord met een kleine bordspiegel dan wel oppervlakte. Een kleinere maaltijd (300 gram) komt daarop beter tot zijn recht, oogt minder verloren dan op een gewoon, groot bord. De diameter van het bord is even groot als dan van een gewoon bord, de rand is alleen breder, de oppervlakte kleiner. Wordt in ziekenhuizen en in een enkel verpleeghuis gebruikt.

Van Os: “Er zijn ook mensen die eerder gaan eten als het bord minder vol ligt. Zij zouden die kleine hoeveelheid beter op een gewoon, groot bord voorgeschoteld kunnen krijgen.” Den Hengst: “Iedere cliënt is anders. Wij proberen ervoor te zorgen dat je op zoveel mogelijk wensen in kunt spelen.”



Visieontwikkelaar
Monique Willemse
van MOMOKO
gespecialiseerd in
gastvrijheid, eten &
drinken in ziekenhuizen
en ouderenzorg
moniquewillemse@momoko.nl

KASSA VOOR VRIENDELIJKE MENSEN

Wie in de rij staat voor de kassa's van SØstrene Grene (een Deense winkelketen met “veel leuke ideeën voor creatieve projecten met het hele gezin”, ofwel allemaal spullen die je niet nodig hebt) mag voor het afrekenen aan zelfreflectie doen. Kassa 26 is namelijk voor aardige mensen, kassa 34 voor vriendelijke mensen en kassa 40 voor lieve mensen. Ik kan een glimlach niet onderdrukken. Geestig, zo'n winkelier die meer van je verwacht dan alleen je portemonnee trekken.

Succesvollere dienstverleners weten al langer dat je ook iets van je klanten mag terug verwachten. Dat wederkerigheid niet alleen leuker ‘werkt’ maar ook tot geluismomenten leidt. Dat het ‘u vraagt, wij draaien’ principe z'n beste tijd heeft gehad. De kwaliteit van je dienstverlening is ook in de zorg gebaat bij een vruchtbare en professionele (werk)relatie met de patiënt, bewoner en bezoeker.

Stel je voor dat je met je gasten gelijkwaardig communiceert en samenwerkt aan het bereiken van een bepaald doel: de gezondheidszorg verbeteren of de ervaring van de maaltijd zo aantrekkelijk maken dat een ziek kind beter eet en de juiste, belangrijke voedingsstoffen binnenkrijgt.

Zoals Lars Kolind (ook een Deen) het in zijn boek Unboss mooi verwoordt: “De overtuiging dat mensen voor monetaire incentives werken, gaat voorbij aan de passie en overtuiging waarmee verreweg de meeste, zelfs de grootste multinationals ooit zijn begonnen.”

Daarom is het nuttig om klanten te stimuleren ook waarde te creëren voor de dienstverlener die met passie en commitment voor hen werkt. Zodat plezier, aandacht en zingeving wederzijds wordt. Staan we opeens allemaal aan kassa 26, 34 of 40.