

> **Gerie Driessen, voorzitter centrale cliëntenraad Zinzia Zorggroep**

“Is het ook kommer en kwel bij Zinzia? Persoonlijk onderschrijf ik dat niet. Ik word daarbij ondersteund door de ervaringen op de locatie Lingehof, waar ondanks de problemen van de afgelopen jaar de familie van de bewoners reageerden met de woorden het is goed, maar het kan altijd beter. Daarom ondersteunen de cliëntenraden actief de projecten Presentie en Informele Zorg, die deel uitmaken van Zinzia’s route naar zeer goede zorg.

De zorg wordt meetbaar gemaakt door protocollen en kwaliteitseisen. Daarbij gaat het niet om de verleende zorg of de bejegening, maar veel meer over de registratie van het zorgproces. Staat de handtekening er, is vastgelegd wat er in de loop van de dag is gebeurd. Daarbij wordt voorbij gegaan aan hoe de zorg gegeven is en ervaren is door de cliënt. Blijft staan dat het zorgproces / structuur wel de drager is van goede zorg.

In de cliëntenraden van Zinzia spreken wij vooral over bejegening en communicatie, als belangrijke bijdrage voor goede zorg. Vertel bij de kennismaking met de locatie wat je kunt verwachten en communiceer als zorgaanbieder over veranderingen. Dan weet de cliënt en zijn/haar vertegenwoordiger wat er verwacht kan worden. En blijkt in het gesprek dat de verwachtingen anders zijn, ga dat gesprek aan met elkaar. Kijk wat er aan gedaan kan worden door bijvoorbeeld de inzet van mantelzorg. Voorwaarde voor goede zorg is communicatie. Daarom ondersteunen de cliëntenraden actief de projecten Presentie en Informele Zorg, die deel uitmaken van Zinzia’s route naar zeer goede zorg. Belangrijk is dat wij aandacht hebben en elkaar vinden in dit gezamenlijke doel, namelijk goede zorg en comfortabel, veilig wonen”.