UIT BLINK ERS

VAKBLAD OVER
ETEN, DRINKEN EN
GASTVRIJHEID
IN DE ZORG

NR. 3 – 2017

UITBLINKERS IS
EEN UITGAVE VAN

wij
gastvrij

UITBLINKERS
IN GASTVRIJHEID



Koken, kopen of combineren?



Seks in de zorg. Moet dat?

ZORG BOODSCHAP

ALS DE BOODSCHAP ZORG IS!



- **Keuze uit ruim 50.000 artikelen**
  20.000 x retail | 15.000 x foodservice | 15.000 x maaltijden & componenten
- **Diverse manieren om te besparen**
  A-,B- en huismerken | stuks vs. grootverpakkingen | weekaanbiedingen
- **Bezorging volgens servicelevels**
  centraal | op de afdeling | in de koelkast en diepvries
- **One-stop-shopping (incl. derde stromen)**
  1 webshop | 1 levering | 1 factuur
- **Te allen tijde grip op uitgaven**
  alternatieventool | budgettool | managementrapportages
- **Kosteloos advies & begeleiding op locatie**
  implementatiemanager | vaste chauffeurs | culinair adviseur

De totaaloplossing voor uw zorgorganisatie

PROFITEER NU!
WWW.ZORGBOODSCHAP.NL/EXTRAATJE

Interesse?
Tel.: 071 - 711 43 20
E-mail: info@zorgboodschap.nl

ZORGBOODSCHAP IS ONDERDEEL VAN VERSCENTRUM NEDERLAND

BED GEVRAAGD

We hebben allemaal het beste voor met cliënten en patiënten. Zij staan centraal! Toch is er hier en daar ook sprake van gastvrijheidsarrogantie in de zorg, zo kun je lezen in een verslag (pagina 16) van een bijeenkomst van WijGastvrij. Medewerkers die dingen doen die zij zelf als cliënt leuk zouden vinden. Niet goed, zegt een gastvrijheidstrainer, je moet dingen doen die de cliënt op prijs stelt.

In datzelfde artikel gaat het over foute borden. Op parkeerplaatsen bijvoorbeeld. 'Parkeren Directie' of 'Parkeren Raad van Bestuur'. Met hoofdletters, want zéér belangrijk. Nee dus. Kil en ongastvrij, deze borden, slopen die handel, zegt de gastvrijheidstrainer. Wie is het niet met hem eens?

De leukste tip komt van een voedingsassistent. Zij zou graag willen weten hoe je als patiënt aankijkt tegen de dienstverlening in het ziekenhuis. Door een tijdje als 'mystery patiënt' een ziekenhuisbed te bezetten, kun je ervaren wat er wel en wat er niet goed gaat. En nadenken over de vraag hoe het beter kan.

Michel Overwijk, de voorzitter van WijGastvrij, kwam meteen in actie nadat hij tijdens de redactievergadering op de hoogte werd gebracht van de suggestie. "Dit moeten we regelen." Er is inmiddels een ziekenhuis benaderd, maar het ligt moeilijk. Vandaar: bed gevraagd. We zijn op zoek naar een ziekenhuis of een instelling die mee wil werken aan dit experiment dat bevindingen op gaat leveren waarmee we de zorg weer een stukje gastvrijer kunnen maken.

Jaap de Graaf,
redactie Uitblinkers

wij
gastvrij

UITBLINKERS
IN GASTVRIJHEID

INHOUD

5 Slapen met de cliënt

6 Maak het leuk

9 Column Monique Willemse

10 Herstelbevorderend eten

15 Dag van de Gastvrijheid

16 Strijden tegen gastvrijheidsarrogantie

20 Betekenisvol werk graag

23 Column Eric van Reenen

26 Zo kies je een concept

31 Twietjes

32 Wijs Academie van start

34 Seksualiteit in het verpleeghuis

39 Bedrijfsleden

40 Hybride gehaktbal

41 Gratis koffie

43 Colofon + agenda

44 Bacteriën aan banden

46 Column Geert Hilferink

WALDKORN®

THE ORIGINAL

IN ONS ASSORTIMENT
NIEUW
IN ONS ASSORTIMENT

OERGRANEN
NATURALE



DE RIJKE SMAAK VAN TRADITIE

Waldkorn® Oergranen Naturale smaakt goed én doet goed en past bovendien perfect in een gevarieerd en evenwichtig voedingspatroon. Alle Waldkorn® Oergranen Naturale broodjes worden volgens strikte regels bereid, zonder extra toevoegingen. Dat zie je meteen aan het 'Our Bread Commitment'-label. Onze beste ingrediënten voor gegarandeerd puur genieten.

Our Bread Commitment

Waldkorn® neemt de tijd voor smaak.

CSM Benelux B.V.
Postbus 284 | 4600 AG Bergen op Zoom | Nederland
Tel. +31 (0)800 864 77 63 | Fax. +31 (0)800 864 77 66
www.molco-foodservice.nl | frozen.nl.benelux@csmbakerysolutions.com

CSM Bakery Solutions — connecting the world of baking



Aspergediner

KREUN VAN VERRUKKING

Culinaire zaken kun je soms combineren met netwerken en genieten, zoals op 29 mei in restaurant Prachtig Rotterdam. Samen met het Gastronomisch Gilde organiseerde WijGastvrij het Aspergediner 2017.
Zes gangen, zes keer een topgerecht. Vooral het dessert bracht aan verschillende tafels een kreun van verrukking teweeg, meldde de verslaggever van Kokskoerier, die samen met 62 anderen bij het diner aanwezig was.

VKGE

OUD-VOORZITTER HENK KORSTEN OVERLEDEN

Oud-voorzitter en erelid van de VKGE Henk Korsten is op 26 juli overleden. Hij was in het begin van de jaren '80 als hoofd keuken van het Catharina Ziekenhuis te Eindhoven een van de initiatiefnemers van de vereniging. Korsten heeft zich ingezet voor ontwikkeling en de professionalisering van de koksopleidingen.
Samen met Hoofd Civiele Dienst Frits Spoorenberg was Korsten een van de pioniers in de nieuwe wereld van gastvrijheid en facilitair management, meldt Edward Mutsaers van de VKGE.



Dementie

SAMEN SLAPEN MET DE PATIËNT

Soms kan het heilzaam werken om bij de patiënt op bed te gaan liggen en samen te gaan slapen. In het geval van een Alzheimerpatiënt die meerdere keer per nacht de weg kwijt is, kan dat het geval zijn. Dat idee oppert Irene Boers, particulier verpleegkundige, op LinkedIn.

Ze refereert aan haar ervaringen met een patiënt die 34 keer in twee uur tijd haar bed uitkomt en steeds op zoek gaat naar de zuster die in de woonkamer slaap/ waakdienst heeft. "Draai het om", suggereert Boers. "Laat de patiënt niet op zoek gaan naar de zuster, maar zorg ervoor dat die zuster er al is." Ze stelt voor dat de zuster naast de mevrouw gaat liggen op het dekbed met haar eigen kussen en slaapzak. Met de hand op de schouder van de client, rustig ademend."

Geef kalmte door

Geef de kalmte door aan de patiënt, stelt Boers voor. "Nog een paar keer schrikt ze wakker en wil ze opspringen, maar de hand op haar schouder stelt haar gerust. Na één nacht is het patroon doorbroken en slaapt ze weer door."

Mag een zuster dit doen? De reacties variëren van "Ik vind dit grensoverschrijdend omdat de patiënt niet kan zegen dat ze het wellicht niet prettig vindt" tot "De patiënt moet centraal staan, dus zo moet het."

"WAT MIJ BETREFT KOMEN ER MEER IN PLAATS VAN MINDER VERZORGINGSHUIZEN"

Jan Bouma (93) betreurt in NRC dat het verzorgingshuis op haar retour is.



Een sprint als deze zorgt voor hilariteit. (foto afkomstig uit boek Meer eten minder zorg!)

Activiteiten waar bewoners blij van worden

MAAK HET LEUK

Ontwikkel een knuffelhoek, laat kinderen voorlezen, bak iets af in de oven of bedenk zelf wat leuks. Leuke, opvallende activiteiten veraangenamen het leven van bewoners in zorginstellingen. Daarom besteedt Uitblinkers aandacht aan activiteiten die de moeite waard zijn om eens uit te proberen.

"MAAK IEDERE DAG IEMAND AAN HET LACHEN"

Lachende, gelukkige mensen zijn gezonder en ze leven langer. "Daarom is het super belangrijk dat mensen goed in hun vel zitten", zegt Wenda Kielstra van Consumatics. Ze gaf samen met Pim Pelser van DoSocial de workshop Laat ze lachen! op de vakbeurs Zorgtotaal.
In deze workshop gaven Kielstra en Pelser een aantal tips waarmee activiteitenbegeleiders en gastvrijheidsmedewerkers aan de slag kunnen. Tips die in de meeste gevallen makkelijk uitvoerbaar zijn. We selecteerden er acht en voegden tips toe die anderen aandroegen.

1 Laat kinderen voorlezen. Dit hoeven niet per se kleinkinderen of kennissen van de cliënt te zijn. Ook kinderen uit de buurt kunnen hierbij betrokken worden. De bewoners hebben afleiding, de kinderen kunnen hun leesvaardigheid aanscherpen.

2 Laat de buurt één keer in de maand een kop koffie drinken. Maak duidelijk dat bezoekers een mok kunnen kopen bij een winkel in de buurt die ze bijvoorbeeld op de eerste zondag van de maand kunnen laten vullen. Pelser die dat idee aandroeg, liet weten dat het niet genoeg is om alleen te zeggen: de deur staat open, kom eens langs.

3 Creëer een mantelzorgtafel. Zorg ervoor dat de mensen, die een rol spelen in de levens van de bewoners of patiënten, met elkaar in contact komen. Dit zorgt ervoor dat de mantelzorgers even iets meer afstand kunnen nemen van bijvoorbeeld hun zieke kind. Decontacten die ze opdoen geven de mantelzorgers het idee dat ze er niet alleen voorstaan.



Inspiratie
De suggesties op deze pagina's zijn bedoeld om inspiratie op te doen. Je kunt met deze ideeën aan de slag maar het is ook mogelijk om zelf varianten te bedenken. De praktijk zal leren of het aanslaat. Wie nog meer inspiratie op wil doen kan terecht op internet en sociale media. Neem bijvoorbeeld eens een kijkje op Pinterest.com/explore/ouderen-activiteiten/ waar je tal van suggesties aantreft. Enkele andere bronnen van inspiratie zijn: www.alzheimer-nederland.nl, www.bright.nl en www.stichtingdetijdmachine.nl.

4 Maak iedere dag iemand aan het lachen. Zet bijvoorbeeld een clownsneus op van 20 centimeter. Geen subtiele grap, maar wel leuk, zo is gebleken.

5 Maak een placemat en laat een ambacht zien. Toon iets waar de bewoner zich in herkent. Een plaatje van de winkel waar de bewoner vroeger de eieren en de melk haalde bijvoorbeeld.

6 Vertel iets over gerechten en producten zodat mensen weer met aandacht gaan eten. Vertel wat over het eten. Dat hoeft niet iedere dag, één keer in de week is al mooi. Met aandacht eten is rustig eten. Het gevolg is dat de voedingsstoffen beter worden opgenomen. Vraag aan de mensen wat ze echt proeven.

7 Hang vrolijke kunst op en draai muziek. Laat elementen zien waar mensen blij van worden. Denk daarbij ook aan spreuken.

8 Ontwikkel een knuffelhoek. Knuffelen zorgt ervoor dat het hormoon oxytocine vrijkomt en dat heb je nodig om goed te functioneren. Mensen die alleen zijn overgebleven kampen vaak met een gebrek aan knuffels. Een knuffelhoek kan ervoor zorgen dat mensen extra worden aangeraakt, al moet dat wel gepaard gaan met een zekere vrijblijvendheid. Het mag niet te gedwongen worden.

De tips die hierna komen zijn niet afkomstig van Kielstra en Pelser maar ontleend uit andere bronnen.

9 Tip voor grotere organisaties. Organiseer een kookwedstrijd tussen koks van verschillende locaties. Doe datzelfde met zorgmedewerkers die koken voor groepen kleinschalig wonen.

10 Ouderen in beweging brengen is zeer belangrijk. Bewegen ze niet dan worden ze passief en gaan ze versneld achteruit. Laat ze tuinieren of koken of een onderdeel van het koken uitvoeren, aardappels schillen bijvoorbeeld. Bij dit proces kun je familieleden en mantelzorgers betrekken.

11 Phyllis den Brok geeft in haar boek Meer eten minder zorg! tips om dementerende ouderen ook aan tafel actief te houden. Maak gebruik van plateaus op wieltjes waarmee cliënten tijdens de warme maaltijd zelf groenten, aardappelen, vlees en jus aan elkaar kunnen doorgeven. Gebruik opscheplepels met een goede grip, aangepast servies en borden met een verhoogde rand. Daardoor kunnen mensen meer zelf doen. Zie www.meeretenminderzorg.nl

12 Ook eenvoudige activiteiten kunnen mensen vrolijk maken. In de keuken aan de chefstafel plaatsnemen terwijl de koks hun werk doen. Zelf koekjes, ijsjes of popcorn bereiden. Deze en 96 andere suggesties tref je aan onder het kopje 100 activiteiten voor mensen met dementie op www.alzheimer-nederland.nl.

lees verder >



Pim Pelser en Wenda Kielstra dragen suggesties aan. "Ontwikkel een knuffelhoek."

"BEWEGEN OUDEREN NIET DAN WORDEN ZE PASSIEF EN GAAN ZE VERSNELD ACHTERUIT"



Een 95 grams gebraden gepaneerd gehaktstammetje van eersteklas varkensvlees met fijne kruiding en gebakken uitjes

Vraag nu een monster aan!

Gehaktstammetje à la minute

Art.nr. 53141 20 x 95 gram

ENKCO SINCE 1960

Meer info? **E** info@enkco.com **T** 0548-373737 **W** www.enkco.nl



www.eriksgroenveld.nl | T 0224 55 12 50

Teelt en verwerking van peen en kroten

Eriks groenveld

anuga

www.anuga.com

TASTE THE FUTURE

KEULEN, 7 t/m 11-10-2017

DE UNIEKE BEURS VOOR DE COMPLETE Food & Beverage **BRANCHE. DE GROOTSTE. DE NR. 1**

Tickets bestellen op
www.anuga.com/tickets

RS Vision Expo BV
Excl. Vertegenwoordiging
van Koelnmesse in Nederland
Panoven 13, 3401 RA IJSSELSTEIN
Tel. + 31 (0) 30 - 3036450
Fax + 31 (0) 30 - 3036456
tickets@koelnmesse.nl

koelnmesse



Een plateau op wielen zorgt voor ervoor dat ouderen meer plezier hebben tijdens het eten. (foto afkomstig uit boek Meer eten minder zorg!)

13 Omdat ouderen behoefte hebben aan prikkels uit de tijd dat ze nog jong en sterk waren kan het ook helpen om te luisteren naar muziek en te kijken naar tv-uitzendingen uit vervlogen tijden. De nostalgische tv-zender ONS toont series, programma's en films van vroeger. Je hoeft alleen maar de juiste tv-zender in te schakelen.

14 Maak gebruik van de talenten van familieleden en vrienden van bewoners. Doe een oproep en vraag of zij een optreden willen verzorgen tijdens een muzikale middag. Als meerdere 'artiesten' zich aanmelden kun je er een festival van maken. Graag wel met aangepaste muziek.

15 Dieren doen het bij ouderen goed. Richt een kerststal in tijdens de donkere decemberdagen of laat schapen en geiten bij gelegenheid rondlopen in het restaurant.

16 Schakel studenten of scholieren in om activiteiten te ondernemen met ouderen. Denk aan wandelen, voorlezen, spelletjes, fietsen, koffiedrinken, een 'rollatorrace' of wat anders. Laat de oudere kiezen wat hij of zij wil.



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

PLANT-AARDIG

Foodlog schrijft: Tussen 1960 en nu is het aantal mensen op aarde meer dan verdubbeld van 3 naar 7,5 miljard. Tegelijk ging de levensstandaard omhoog. Om onszelf te voeden gebruiken we steeds meer land, water, energie en kunstmest. Deze intensivering heeft gevolgen voor biodiversiteit, gezondheid en klimaat. Als je alle gewervelde landdieren op een weegschaal zet, dan vormen de in het wild levende dieren nog maar 5% van het totale gewicht, mensen 30% en onze landbouwdieren 65%. Wijzelf plus de kippen, varkens en runderen die wij opeten en de voedergewassen die daarvoor nodig zijn verdringen de natuurlijke fauna.

Wat heeft gastvrijheid, eten & drinken in de zorg te maken met wel of niet dierlijk eten? Welnu, als ziekenhuis wilt u mensen beter maken. De mens eet (consumeert, vliegt) er nu nog zorgeloos op los. Het beterhuis van de toekomst zal zich ook moeten richten op preventie en op het voorkomen van ziekte. Daarmee heeft u er dus een belang bij om goed te zorgen voor uw patiënten, uw medewerkers en de wereld om hen heen.

Een belangrijke trend die u als hoofd voeding of facilitair directeur niet over het hoofd wilt zien is dat we over 13 jaar (in 2030) niet meer zullen kunnen eten zoals we nu doen. Het is niet ondenkbaar dat dan al voedseltekorten ontstaan die ook rijke landen raken. In ieder geval gaan de voedselprijzen sterk stijgen. En is de bio-industrie niet langer houdbaar in de huidige vorm waarin die niet functioneert en uiterst dieronvriendelijk is.

Dus waarom laat u uw patiënten niet nu al kennis maken met het allerheerlijkste plantaardige voedsel zoals ze nog nooit geproefd hebben? Waarom start u niet met de transitie van dierlijk naar plantaardig? Zo creëert u oefentijd, maakt u de wereld alvast een klein beetje beter en henzelf en hun leefklimaat gezonder.

Waarom slagroomsoesjes voorschrijven aan een 80-jarige patiënt?

HERSTEL BEVOR-DEREND ETEN



Tekst: Jaap de Graaf/ Fotografie: Koos Groenewold



Slagroomsoesjes of cake voorschrijven aan een 80-jarige patiënt die kampt met ziekte en ondervoeding. Waarom doet een diëtist dat? En waarom is drinkvoeding soms nodig? Maatregelen die ondervoeding tegengaan roepen nogal eens vragen op. Diëtist Esther Dussel en hoofd f&b Michel Overwijk van het OLVG in Amsterdam komen met antwoorden.

Drinkvoeding belangrijk? Ja, zegt diëtist Esther Dussel van OLVG Oost. Zij schrijft het regelmatig voor. Maar veel roomservicemedewerkers zijn niet zo enthousiast. En zo presenteren ze het ook. De patiënt voelt dat aan en denkt: laat maar, ik doe hier niet aan mee.

Foute boel. Drinkvoeding kan namelijk uitkomst bieden voor mensen die moeite hebben met gewone voeding en normaal gesproken niet genoeg energie en eiwitten binnen krijgen, aldus Esther Dussel. “De eiwitten in drinkvoeding zijn de bouwstenen voor de spieren. Ze kunnen zorgen voor een sneller herstel en verbetering van de conditie van de patiënt. Daarom zijn ze belangrijk.”

Voeding gericht inzetten

Het is van belang dat diëtisten, roomservicemedewerkers en verpleegkundigen elkaar begrijpen. Dat is wel eens lastig. Diëtetiek is geen zwart – wit verhaal, het kent de nodige nuances. Het oplossen van problemen hangt vaak samen met het maken van afwegingen. Daarbij moet er regelmatig gekozen worden voor oplossingen die niet ideaal zijn.

“DE SMAAK VAN DRINKVOEDING WORDT AANGENAMER”

Neem die 80-jarige ondervoede patiënt die van de diëtist slagroomsoesjes voorgeschreven krijgt. Kan niet goed zijn, denken velen, maar dan zien ze toch iets over het hoofd. Dussel: “Drinkvoeding kan in dit geval een oplossing zijn, want de patiënt is in een slechte voedingstoestand. Hij eet en drinkt maar weinig. In het verleden probeerde hij drinkvoeding, maar dat beviel slecht. Je gaat dan iets bedenken dat aansluit bij zijn leefwereld en je komt tot de conclusie dat slagroomsoesjes of plakjes cake tijdelijk kunnen helpen.”

lees verder >

Beter in Amsterdam

OLVG timmert aan de weg met de slogan ‘Beter in Amsterdam.’ Het ziekenhuis heeft twee locaties: Oost en West. Beide vestigingen beschikken ieder over circa 250 bedden. De klantenkring is zeer gemêleerd. Van bewoners van de grachtengordel tot daklozen. De patiënten kunnen worden onderverdeeld in zo’n 150 nationaliteiten.

Esther Dussel is als diëtist werkzaam op locatie Oost. Het OLVG heeft circa 30 diëtisten, grotendeels parttime, in dienst. Michel Overwijk is als hoofd f&b verantwoordelijk voor het eten en drinken op beide locaties. Bedrijfsrestaurants, bezoekersrestaurants en patiëntenvoeding vallen daaronder. Hij geeft indirect leiding aan 270 medewerkers.



Michel Overwijk: “Dietisten, zorgmedewerkers en gastvrijheidsmedewerkers moeten elkaar kunnen vinden.”

Zo maak je contact

Contact maken met een patiënt is alleen mogelijk als je oog hebt voor de persoon achter de patiënt, zegt Esther Dussel. Ze herinnert zich een oudere dame die nergens trek in had. "Ze stond niet open voor mijn pogingen haar aan het eten te krijgen. Toen zag ik een foto van haar hond op het nachtkastje. Ik begon daar met haar over te praten en het bleek dat ze haar hond vreselijk miste en daardoor geen hap door haar keel kon krijgen. Daarna stond ze wel open voor een gesprek met mij. Die persoonlijke aandacht is noodzakelijk. Zeker ook van de roomservicemedewerkers: zij lopen de hele dag op zaal."



Boterham met kaas

Daarnaast probeert de diëtist de man te motiveren om een boterham met kaas te nemen met een glas melk in plaats van een boterham met jam en een glas appelsap. Dussel: "In hartig beleg en zuivel zitten namelijk eiwitten."

Het is ook belangrijk, voegt ze toe, dat de patiënt niet de hele dag in bed ligt. Hij moet bewegen als het even kan. "Ik word heel blij als ik patiënten aan tafel tref tijdens de maaltijden. Ik vertel ze ook altijd wat het belang van mobiliseren is: het aanmaken van spiermassa en daarmee het opbouwen van conditie."

Uitleg

De roomservicemedewerkers in OLVG krijgen uitleg over het belang van voldoende energie en eiwit in de voeding, zodat zij de patiënt kunnen vertellen wat een verstandige keuze is ten aanzien van eten en drinken. Dussel: "Zij zullen de patiënt moeten motiveren om die beker pap, dat glas melk of die drinkvoeding te nemen. Het zijn vaak mensen met weinig eetlust, vloeibare voeding gaat dan makkelijker dan een boterham of een warme maaltijd."

Ze vertelt de patiënt dat de drinkvoeding gelijk staat aan twee boterhammen met kaas en dat ze het kunnen zien als medicijn. "Als je ze dat zegt, weten ze waar ze het voor doen. De bereidheid wordt dan groter om het op te drinken."

De industrie denkt daar volop in mee, zegt Dussel. "Er zijn tegenwoordig compacte flesjes op de markt die er aantrekkelijk uitzien. Ook de smaak van drinkvoeding wordt aangenamer."

"IK WORD HEEL BLIJ ALS IK PATIËNTEN AAN TAFEL TREF TIJDENS DE MAALTIJDEN"

Juiste vertaalslag

Communicatie tussen de afdelingen diëtetiek, zorg en roomservice ten aanzien van eten en drinken is belangrijk. "Het maken van de juiste vertaalslag. Daar draait het om", zegt Michel Overwijk, hoofd f&b in OLVG. "Diëtisten, zorgmedewerkers en gastvrijheidsmedewerkers moeten elkaar kunnen vinden. Samen ervoor zorgen dat die patiënt de juiste voeding en de juiste behandeling krijgt. Samen instaan voor de patiëntveiligheid. Ervoor zorgen dat je producten met extra voedingswaarde aantrekkelijk maakt."

Een gevarieerd assortiment is daarbij belangrijk. De Schijf van Vijf heeft niet altijd de eerste prioriteit. Overwijk: "Het gaat om herstel bevorderend eten."

Vraag de diëtist

Roomservicemedewerkers weten de diëtist steeds beter te vinden, zegt Esther Dussel. "Soms is er schroom om op de diëtist af te stappen. Daar werken we aan. Ik stel me voor aan nieuwe medewerkers en zeg dan: ik ben Esther, je kunt me altijd aanspreken of bellen met vragen. Dat helpt. De afstand wordt kleiner."

Voeding is onderdeel van de behandeling, voegt Dussel toe. “Ik geef dat de patiënten ook mee, zodat zij het belang van voldoende eten en drinken gaan inzien. Medicijnen kunnen nog zo goed zijn, als de patiënt niet eet wordt hij niet beter.”

Rolls-Royce aan bed

Omdat herstel bevorderend eten zo belangrijk is moeten gastvrijheidsmedewerkers klinische lessen volgen. Dit is des te meer nodig omdat OLVG een nieuwe visie heeft ontwikkeld op het gebied van eten en drinken voor haar patiënten.

Maaltijden worden straks door middel van rollende keukens zes keer per dag aan het bed geserveerd. Overwijk: “Als ze straks met zo’n Rolls-Royce aan het bed verschijnen, zullen ze nog meer kennis moeten hebben van het assortiment dat ze aanbieden.”

Dit is noodzaak omdat de patiënten ter plekke in overleg met de voedingsassistent bespreken wat, wanneer, waar en hoeveel ze willen eten. Overwijk: “De roomservicemedewerker (OLVG Oost en West hebben er circa 160 in dienst) zal dus nog meer kennis van voeding moeten krijgen. We buigen ons nu over de vraag hoe we alle medewerkers op het gewenste niveau kunnen brengen.”

Het nieuwe concept staat gepland voor de tweede helft van 2018. De voorbereidingstijd zal goed benut moeten worden. Overwijk. “Het is een enorme omschakeling.”

Enthousiasme

Naast kennis is de factor enthousiasme belangrijk. Dit betekent voor sommige medewerkers dat ze er wat dit betreft wel een schepje bovenop mogen doen. Anderen hebben dat van nature al. Dussel heeft een tip: “Vraag niet wat iemand wil eten, maar vraag of hij trek heeft in een lekker kopje bamisoep of in een stukje makreel. Maak het concreet. Wees enthousiast, straal dat uit, verplaats je in de patiënt. Die is ziek en moe en denkt: goh daar komt die kar weer, ook dat nog. Maar zoals gezegd, hij moet wel eten.”

Samen verantwoordelijk

Medewerkers van de verschillende afdelingen hebben elkaar nodig om patiënten zo goed mogelijk van dienst te zijn. Esther Dussel: “Verpleging en roomservicemedewerkers houden bij wat de patiënt eet en drinkt, zodat wij ons beleid daar zo nodig op kunnen aanpassen. Verder kun je denken aan het stimuleren van de patiënt om te eten en te drinken, hem of haar helpen bij het smeren van de boterham, en zo kan ik nog wel even doorgaan. We doen het met elkaar. We willen allemaal het beste voor de patiënt.”

“ALS ZE STRAKS MET ZO’N ROLLS-ROYCE AAN HET BED VERSCHIJNEN, ZULLEN ZE NOG MEER KENNIS MOETEN HEBBEN VAN DE VOEDING DIE ZE AANBIEDEN”



Drinkvoeding is belangrijk, zegt diëtist Esther Dussel.



HET BESTE MENU VAN DE ZORG 2017

Ook in 2017 hebben er weer veel keukenteams zich ingeschreven met een creatief en origineel menu!

Binnenkort zullen de 5 teams die strijden voor een plek in de finale bekend worden gemaakt.
Zij bereiden in oktober het menu voor eigen cliënten.
De voorrondes worden dit jaar gehouden in de deelnemende zorginstellingen.

De finale vindt plaats op 16 november tijdens de Dag van de Gastvrijheid in het Beatrixgebouw te Utrecht.

Welk team verrast de jury met een menu voor maximaal € 4,- en maakt kans op € 5.000,- voor hun organisatie?

Kijk voor meer informatie op: www.distrivers.nl

finale 16 november
Beatrixgebouw Utrecht

Serveren jullie het lekkerste menu?

Distrivers organiseert dé kookwedstrijd, het Beste Menu van de Zorg, voor alle zorginstellingen uit heel Nederland!

Bezoekadres De Stroom 5, 7901 TG Hoogeveen
T 08800-31006 E info@distrivers.nl.nu www.distrivers.nl

distrivers



Dag van de Gastvrijheid op 16 november

QUALITY TIME!

Wie op 16 november in het Beatrix Theater Utrecht de Dag van de Gastvrijheid bezoekt zal keuzes moeten maken. Evenals voorgaande jaren zijn er meerdere sessies tegelijk. Soms wel vijf. Welke kies je? We blikken vooruit.

Enig voorbereidend werk is gewenst. Want welke sessies interesseren je? Wie de Dag van de Gastvrijheid bezoekt, georganiseerd door Gastvrije Zorg in samenwerking met WijGastvrij, zal moeten kiezen uit een reeks onderwerpen en sprekers. En dan is er ook nog de finale van Het Beste Menu van de Zorg, als vanouds gepresenteerd door Pierre Wind.

"VOEDING IS ALS BEHANDELING BINNEN DE REGULIERE GENEESKUNDE NOG ONONTGONNEN TERREIN"

Tamara de Weijer in Medisch Contact. Zij verzorgt het onderdeel 'Het effect van voeding op gezondheid'.

Quality Time! is dit jaar het veelbelovende thema. Onderwerpen zoals gastgevers in geluk, nieuw elan in de keuken, gastgericht werken, kok van de toekomst, de voedingsassistent als essentiële schakel en het effect van voeding op gezondheid staan onder meer gepland.

Vier doelgroepen

Kiezen dus. Gelukkig word je daarbij geholpen. Op www.dagvandegastvrijheid.nl vind je alle informatie. De organisatie heeft de onderdelen toegespitst op vier doelgroepen; koks, managers, gastvrijheidsmedewerkers en cliëntenraad. Bij het onderdeel 'Sessies' kun je de onderdelen per doelgroep oproepen door op het vakje met de aanduiding te klikken.
De onderverdeling maakt plannen makkelijker. Maar laat die indeling je niet beperken. Een voedingsassistent die een bijeenkomst voor managers interessant vindt, moet daar gewoon naar toe gaan. Andersom moeten managers zich niet laten weerhouden om bijeenkomsten voor andere doelgroepen te bezoeken als ze die interessant vinden.

Jacobine Geel

De centrale presentatie ligt in handen van Jacobine Geel, tv-presentatrice, theologe en voorzitter van het bestuur van GGZ Nederland. Geel krijgt het druk op 16 november, want ze presenteert vanaf 15.45 uur ook de uitreiking van de Gastvrijheidszorg Awards 2017.

Korting voor leden

Leden van WijGastvrij kunnen korting krijgen voor de Dag van de Gastvrijheid (16 november). Ga naar 'Dag van de Gastvrijheid' op www.wijgastvrij.nl/evenmenten en volg de procedure. Anderen kunnen zich rechtstreeks via www.dagvandegastvrijheid.nl aanmelden. Groepen krijgen korting. De ontvangst is vanaf 9.30 uur, de afsluitende borrel eindigt om 18.15 uur. De genoemde site verschaft alle informatie. De dag is georganiseerd door Gastvrije Zorg in samenwerking met WijGastvrij.

Tips om te komen tot betere dienstverlening

STRIJDEN TEGEN GASTVRIJHEIDS ARROGANTIE



Er kwamen vragen uit de zaal. Het was een interactieve bijeenkomst.

Er zijn stappen voorwaarts gezet, maar nog steeds hoor je verhalen over maaltijden in de zorg die niet smaken en gastvrijheid die te wensen overlaat. Tijdens drie bijeenkomsten van WijGastvrij kregen leden tips en suggesties aangereikt om hierin verbetering te brengen. Gastvrijheid kun je leren.

Nee, niet alles gaat goed. Neem de zwager van Hans Hensbergen van Syndle. De man lag met een dubbele longembolie in een ziekenhuis. “Toen ik hem vroeg hoe het ging, zei hij: niet te kauwen.” De patiënt begon als eerste over het tegenvallende eten. Op dat vlak moet er nog wel wat gebeuren, zo werd duidelijk.

Hensbergen was één van de inleiders tijdens de regiobijeenkomst ‘Ons merk als synoniem voor Gastvrijheid.’ Deze vond drie keer plaats: in het St. Franciscus Gasthuis te Rotterdam, het OLVG te Amsterdam en op de Stenden Hotel Management School te Leeuwarden. Bij deze laatste bijeenkomst, gehouden onder tropische omstandigheden op 22 juni, was de redactie van Uitblinkers aanwezig.

Operatie geen onderwerp

Duidelijk werd dat gastvrijheid en het eten een grote rol spelen in de beleving van patiënten. Als ze zijn geopereerd praten ze niet over de operatie die zo goed is geslaagd. Dat vinden ze normaal. Ze praten over het eten of over de zuster die aardig of juist kribbig was. Ook reinheid wordt besproken.

Uit onderzoek blijkt dat 90 procent gastvrijheid belangrijk vindt in de zorg. Maar Nederland vindt zichzelf niet echt gastvrij. Andere landen, zoals Marokko, scoren hoger. Hensbergen: “In Marokko hebben ze 200 hoofdstukken volgeschreven, in Nederland zes.”

“PARKEREN RAAD VAN BESTUUR. SLOPEN DAT BORD!”

Hans Hensbergen van Syndle vindt dergelijke teksten ongastvrij.

Slopen die borden

Hospitality begint op de parkeerplaats. Soms zien bezoekers bordjes met opschriften als ‘Parkeren directie’, ‘Parkeren Raad van bestuur’, ‘Alleen voor personeel’ of ‘verboden toegang.’ “Slopen die bordjes”, is het devies van Hensbergen. “Allemaal regels. Is dat nou zo belangrijk? Kies voor andere teksten zoals ‘Leuk dat u er bent’. Dat is toch een prachtige ontvangst.”

lees verder >



Sluiting sneu voor de medewerkers

Ze zijn bezig met een nieuw concept dat zal worden uitgevoerd door een cateraar. Dat nieuwe concept is schitterend voor de patiënt, maar aan de achterkant heeft het ook een paar negatieve gevolgen, zegt Henk Wobbema, hoofd voeding van het MCL (Medisch Centrum Leeuwarden). We spreken hem in de pauze van de bijeenkomst ‘Ons merk als synoniem voor Gastvrijheid’.

Het gesprek spitst zich toe op de eigen keuken die straks gaat sluiten. “Mensen die daar al 30 jaar werken krijgen het moeilijk op de arbeidsmarkt. Dat is sneu.” Over zichzelf maakt Wobbema zich geen zorgen. “Als ik in die nieuwe situatie buiten de boot val, red ik me wel. Ik ga aan de slag met een fritesfiets of bouw een VW-busje om tot foodtruck.”





“Uitdaging om collega’s mee te trekken”

Ze vonden de bijeenkomst interessant, hoorden nieuwe dingen, terwijl andere feiten al bekend waren. Henri Terpstra en Harmina Klein maken in de pauze even tijd vrij voor Uitblinkers. Ze zorgen als gastvrijheidsmedewerkers in een buurtkamer (kleinschalig wonen) bij Noorderbreedte voor eten, drinken en gastvrijheid. Ontbijt, koffie verstrekken en het bereiden van warme maaltijden horen erbij. Een drukke baan. Zelf doorliepen ze op het werk zojuist vijf trainingssessies. Omgaan met bewoners maakte daar deel vanuit, zegt Henri. “Wat vinden de bewoners belangrijk?”

Ze hielden zich ook bezig met het beoordelen van ‘gewone’ restaurants elders. Wat gaat er wel goed? Wat niet? Henri: “Het is belangrijk dat je je meteen welkom voelt. Dat medewerkers je begroeten, dat ze je aankijken. En zo is het bij ons ook.” Ze zagen ook dingen die niet kunnen. Zeer leerzaam. Harmina: “Een van de restaurants klonk hol. Er waren veel mensen, er was harde muziek, nee, daar voelde ik me niet thuis.” Zouden zij de rol van aanjager, van moodmaker, willen vervullen? Harmina: “Zeker, het lijkt me een uitdaging om collega’s mee te nemen in de gastvrijheidsgedachte.”



“WE ZIJN ZO INTENSIEF BEZIG MET PROCESSEN EN EFFICIENCY DAT WE DE VERBINDING MET DE CLIËNT VERGETEN”

Roland de Groot van Threewise vindt vooral dat we aandacht voor mensen moeten hebben.

Vervolgens kregen de aanwezige voedings- en gastvrijheidsmedewerker de vraag voorgelegd hoe ze gasten zouden moeten behandelen. Zoals je zelf behandeld wilt worden? Veel mensen knikken. Maar ten onrechte. “Zo’n houding getuigt van gastvrijheidsarrogantie. Je moet een ander behandelen zoals hij of zij zelf behandeld wil worden.”

Aanjagers

Maar hoe bepaal je wat mensen willen? Voor verschillende groepen kun je dat vastleggen. Een persoon die op de spoedeisende hulp aanwezig is, heeft andere wensen dan iemand die op het punt staat om geopereerd te worden. Die zaken kun je vastleggen.

Maar hoe? Je kunt er in jouw organisatie onderzoek naar doen. Hensbergen: “Wat houdt vriendelijkheid in voor iemand die op de spoedeisende hulp aanwezig is? Vraag het. Stel vast hoe je eraan kunt voldoen en probeer het te overtreffen. Als je daarin slaagt ga je echt het verschil maken.”

Door te werken met aanjagers – Hensbergen spreekt over moodmakers – kun je het principe van gastvrijheid als een olievlek over de organisatie verspreiden. Medewerkers die snappen waar het om draait kunnen collega’s op het juiste spoor zetten. “Als 15 procent die rol kan en wil vervullen kun je hospitality invoeren in je organisatie.”

Cliënt vergeten

Maar het vastleggen mag niet te veel nadruk krijgen. We zijn in de zorg goed in protocollen en regels, maar verliezen daardoor de mensen nogal eens uit het oog. Dat zei Roland de Groot van Threewise die een quiz presenteerde. “We zijn vaak zo intensief bezig met processen en efficiency dat we de verbinding met de cliënt of patiënt vergeten.”

Cliënten of patiënten gaan de organisatie overigens pas aanbevelen bij anderen als ze de dienstverlening met een 9 of hoger waarderen. Mensen die ‘gewoon tevreden’ zijn zullen daar verder niet al te veel woorden aan vuil maken.

De hoge waardering ontstaat als alles klopt en als mensen kunnen terugkijken op prettige ervaringen. De Groot: “Als ze fijne herinneringen bewaren aan een voedingsassistent bijvoorbeeld, zullen ze dat verder vertellen. Die Jeanine deed het toch zó leuk, zeggen ze dan. Prima reclame voor de organisatie.”

Gastvrijheid leren

Een van de vragen had betrekking op de invloed van verbale communicatie. Die blijkt zeer gering te zijn. Slechts zeven procent van de boodschap wordt door woorden overgebracht, kregen de aanwezigen te horen. Andere zaken zoals gezichtsuitdrukking, lichaamshouding en stemgebruik spelen een grote rol. De Groot: “Het helpt dus niet om met een chagrijnig gezicht te vertellen dat iets heel leuk, heel lekker of heel goed voor iemand is.”

Niet alle vragen waren kennisvragen. Er zaten ook opinievragen tussen, zoals de vraag of je gastvrijheid kunt leren. De meerderheid van de aanwezigen vindt van wel. De Groot: “Op onze bijeenkomsten in het westen hebben we deze vraag ook gesteld. Daar zeggen veel meer mensen; nee, als het er niet in zit, gaat het niet gebeuren. Een duidelijk verschil met hier.”

Korenwijntje

Vervolgens bleek dat gastvrijheid en ondervoeding iets met elkaar te maken hebben. Ervaringen wijzen uit dat slechte eters gaan eten zodra ze het naar hun zin hebben. Sfeer, ambiance en presentatie spelen daarbij een rol. Het voorbeeld van een 84-jarige man die dankzij een korenwijntje en gezelschap weer ging eten, kwam ter sprake.

De quiz bevatte ook een strikvraag: Hoeveel groeten heeft je lichaam dagelijks nodig? Het goede antwoord was: hoe meer, hoe beter. De Groot: “Mensen vinden het mooi als ze gegroet worden. Dus des te meer groeten, des te beter. Hier in Friesland en in de meeste streekziekenhuizen gebeurt dat al, is mijn ervaring, maar in Amsterdam is het hopeloos.”

Om daarna aan de zaal te vragen hoe dat zo is gekomen. “Is het misschien weggeëbd in die grote medische fabrieken?” Zijn vraag werd met een wedervraag beantwoord. “Is het er in de Randstad ooit wel geweest dan?” De Groot weer: “Ik denk dat het groeten in de provincie altijd al beter is verzorgd.”



Zelf in het ziekenhuis gaan liggen

De bijeenkomst gaf Meinita Bouwers, voedingsassistent in het Antonius Ziekenhuis te Sneek, stof tot nadenken. Een uitspraak springt er wat haar betreft uit. “Behandel patiënten zoals zij behandeld willen worden. En niet zoals jij zelf behandeld wil worden.” Ze laat weten dat voedingsassistenten zelf een paar dagen in het ziekenhuis zouden moeten liggen, zodat ze beter kunnen aanvoelen waar patiënten behoefte aan hebben. “Je ziet wat er gebeurt, welke dingen er goed gaan en welke fouten er gemaakt worden. Bijvoorbeeld dat een voedingsassistent te snel weg loopt, terwijl de patiënt nog een vraag wil stellen.”

Zelf zou ze prijs stellen op een ongedwongen aanpak. Niet heel correct, volgens de regels, maar spontaan. “Maar dat wil niet zeggen dat iedereen dat zo ervaart. Er zullen best mensen zijn die correct gedrag heel erg waarderen. Het is de kunst om daar achter te komen.” Er zijn aan de andere kant ook patiënten die de voedingsassistent als een voetveeg behandelen, voegt ze toe. “Zolang die in de minderheid zijn, blijf ik mijn werk leuk vinden.”

“ALS JE ZELF IN EEN ZIEKENHUISBED LIGT, ZIE JE WELKE FOUTEN ER GEMAAKT WORDEN”

Meinita Bouwers, voedingsassistent te Sneek, wil zelf vaststellen wat patiënten ervaren.

Medewerkers kijken meer om zich heen dan vroeger en ze hechten grote waarde aan interessant, betekenisvol werk. De behoefte aan training en opleiding is toegenomen, zo bleek tijdens de bijeenkomst ‘Duurzaam leiderschap’ van WijGastvrij.

Medewerkers willen betekenisvol zijn

INTER-ESSANT WERK GRAAG!

Vroeger kwam baanzekerheid bij jongeren op de eerste plaats. Nu hechten ze veel waarde aan interessant werk en opleidingen.



De kracht van dienend leiderschap

Hoe kun je echte veranderingen op de werkvoer realiseren? Roel Venninckx, partner bij Steijnbers organisatieontwikkelaars, ging in op deze vraag. Hij droeg tal van suggesties en aandachtspunten aan. De adviseur gelooft in dienend leiderschap ofwel coachend leiding geven. “Bij dienend leiderschap focus je je op de ontwikkeling van je teamleden. Je probeert het maximale uit de mensen te halen. Een hoge mate van zelfstandigheid draagt daar aan bij.”

Om vervolgens aan te geven dat medewerkers zich eigenaar van het werk moeten voelen. Zij gaan zelf op zoek naar antwoorden. “Bij dienend leiderschap wordt dat gestimuleerd”, aldus Venninckx, die overigens niet gelooft in zelfsturende teams. “Er zal altijd leiding nodig zijn.”

Onderling vertrouwen tussen de collega’s is van groot belang. Is dat vertrouwen er niet dan blijft feedback achterwege en gaan mensen geen confrontaties meer aan. Dat leidt tot vervlakking, aldus Venninckx. “Het is belangrijk dat je kunt toegeven dat je dingen lastig vindt, dat je erover praat met collega’s, zodat je je verhaal kwijt kunt en naar oplossingen kunt zoeken. Als het vertrouwen er niet is komt het daar niet van. In dat geval daalt het niveau van de dienstverlening.”

Eiwit en trainen tegen ondervoeding
Ouderen die tijdens lichamelijke trainingen extra eiwitten toegevoegd krijgen zien hun spierkracht toenemen. In de strijd tegen ondervoeding betekent dat een grote stap voorwaarts. Dat meldde Geert Verhoeven, sitemanager van het Friesland Campina Innovation Centre te Wageningen.

"De ontwikkelingen ten aanzien van ondervoeding gaan meer richting voorkomen in plaats van genezen", zei Verhoeven. Hij was een van de sprekers tijdens de managementbijeenkomst 'Duurzaam leiderschap' van WijGastvrij.

Veel innovaties die in Wageningen tot stand komen hebben betrekking op duurzaamheid. Denk aan het terugdringen van energie- waterverbruik, het slimmer verpakken van producten en andere maatregelen die de overlast voor het milieu terugdringen.

Hoe krijg je 11.000 medewerkers zover dat ze gezamenlijk een succes maken van je onderneming? Nick van Sante, adjunct directeur personeel & organisatie bij Sligro Food Group, liet tijdens de managementbijeenkomst 'Duurzaam leiderschap' van WijGastvrij, op 15 juni in het Friesland Campina Innovation Centre, doorschemeren dat het een pittige klus is.

Groen bloed
Ga er maar aanstaan. 11.000 medewerkers in talrijke vestigingen zo aansturen dat ze de Sligro-cultuur omarmen en een succes van de onderneming maken. Er zal groen bloed door de aderen moeten stromen, zo klonk het strijdvaardig.

Het betoog van de Sligro-man was doorspekt met kreten als 'wars van status', 'geen gekke dingen doen', 'gezond eigenwijs', 'samen sterk', 'duurzaam succesvol zijn, en 'trots vanuit passie'. Maar het ging ook over medewerkers tot mede-eigenaar maken door winstuitkeringen in aandelen Sligro uit te betalen. "Het creëren van een bedrijfscultuur is een dynamische aangelegenheid."

Diefstal aanpakken
De schaduwzijde van het succes bleef niet onbelicht. Criminaliteit in de vorm van diefstal doet zich overal voor in de retail. Dus ook bij Sligro. De aanpak is helder. Wie betrapt wordt vliegt eruit, ook al is hij vestigingsmanager. Dit heeft overigens niet tot gevolg dat het gappen is uitgebannen, nee, gemiddeld ontslaat Sligro één medewerker per week wegens diefstal.

De groothandel gelooft in lange dienstverbanden. Mensen die 30 tot 40 jaar bij de onderneming werken zijn niet uitzonderlijk. "We houden het aantal flexwerkers bewust laag, zo'n 15 tot 20 procent, omdat we waarde hechten aan continuïteit."

Kortere dienstverbanden
Maar er is wel een trend gaande naar kortere dienstverbanden. Dat heeft met de aantrekkende economie te maken en met het feit dat jongeren meer naar zichzelf kijken, aldus Van Sante. "Meer dan vroeger kijken ze om zich heen. Ze zien meer mogelijkheden buiten de onderneming. Vroeger hechtten ze grote waarde aan baanzekerheid, nu willen ze vooral interessant werk hebben. Dat geldt ook voor mensen die op het laagste niveau werkzaam zijn."

lees verder >



Hygiëne Consult Nederland BV



PLAN, DO, CHECK, ACT


VERBETERPUNTEN



ISO 9001 EN CRKBO


MANAGEMENT INFO

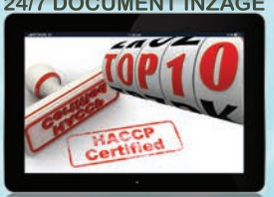

MICROBIOLOGISCH ONDERZOEK


24/7 DOCUMENT INZAGE



WEBSHOP


AUDITS UP TO DATE



HACCP TOP 10



VHIG · kiwa · MVO NEDERLAND · CRKBO GEREGISTREERDE INSTELLING · NVZ vereniging van ziekenhuizen

Dorpsstraat 33B | 2712 AB Zoetermeer | T (079) 362 82 20 | www.hygieneconsult.nl

Dag van de
Gastvrijheid
Quality time!

Ontmoet professionals

Raak geïnspireerd

Doe kennis op

Jaar na jaar dé plek waar alle professionals op het gebied van eten, drinken en gastvrijheid in de zorg elkaar ontmoeten: Alles draait deze dag om gastvrijheid en quality time voor patiënt & cliënt.

De unieke opzet zorgt ervoor dat iedereen uit het team zijn hart op kan halen. Van managers tot voedingsassistenten en van koks tot leden van de cliëntenraad. U dus ook!

Meer informatie en inschrijven op: www.dagvandegastvrijheid.com

Dit jaar vindt voor het eerst tijdens de Dag van de Gastvrijheid de uitreiking plaats van de Gastvrijheidsawards van Gastvrijheidszorg met Sterren. Bent u erbij?

ORGANISATIE
GASTVRIJHEIDSZORG MET STERREN
DAG VAN DE GASTVRIJHEID
GZ
wij gastvrij
vakmedianet

Beleef

16 NOVEMBER 2017
BEATRIX THEATER
UTRECHT



Medewerkers hebben een grotere behoefte aan training en ontwikkeling. Jongeren die net komen kijken, beginnen meteen over loopbaanplanning en persoonlijke ontwikkeltrajecten. “Ga eerst eens gewoon aan het werk, denk ik wel eens.”

Betrokkenheid

Betrokkenheid van de medewerkers is belangrijk geworden, aldus Van Sante. “Vraagstukken zoals: bied ik interessant werk? Passen wij in het leven van de medewerker? Zijn we betekenisvol? Zijn we belangrijk? Sollicitanten vragen het ook letterlijk: wat kunnen jullie voor mij betekenen?”

Om de medewerkersbetrokkenheid te vergroten heeft Sligro een reeks maatregelen getroffen. Een daarvan is het creëren van een medewerkersportal op internet. Het vieren van successen is een andere. Als er vestigingen geopend worden bijvoorbeeld. Van Sante: “Verder is het belangrijk dat je eerlijk en transparant bent, zodat medewerkers weten waar ze aan toe zijn en wat ze kunnen verwachten.”

Optimel 40+ voor Hongkong

FrieslandCampina heeft drie speerpunten als het gaat om het ontwikkelen van nieuwe producten: 1) babyvoeding 2) eiwitverrijkte voeding voor ouderen 3) sportvoeding. Overigens worden niet alle nieuwe ontwikkelingen in alle landen beschikbaar gesteld. Neem producten die op specifieke leeftijdscategorieën zijn afgestemd, zoals Optimel 40+, Optimel 50+ en Optimel 60+. Geert Verhoeven: “Deze brengen we in Hongkong op de markt. Andere landen, zoals Nederland, zijn hier nog niet rijp voor.”



Eric van Reenen,
Hoofd Voedingsdienst /
New Chefs in Healthcare

DAPPERE BELGEN

Welgeteld €7,41 zouden Belgische ziekenhuizen in 2014 gemiddeld per dag per patiënt aan voedingswaren (ingrediënten) besteed hebben. Het hele budget voor voeding zou rond de €20 per dag per patiënt bedragen, zo meldt kwaliteitskrant De Standaard. De berekening is voornamelijk virtueel, wat er daadwerkelijk besteed wordt, weet niemand.

Ik vraag me af hoe dat in Nederland gesteld is?

Hoeveel mag een ziekenhuis in Nederland per dag/ patiënt besteden aan voeding en drank? Méér of minder? En wordt dit ook daadwerkelijk aan de ingrediënten besteed? En is er iemand die dat controleert?

Terug naar België...

Kamerlid Dr. Yoleen Van Camp stelt voor om ziekenhuizen financieel te belonen als ze inzetten op kwaliteitsvolle voeding. Professor dr. Bart Geurden van de Universiteit Antwerpen laat weten dat klinische voeding vaak te snel wordt voorgeschreven, zonder eerst met verse voeding en aangepaste kooktechnieken aan de slag te gaan. “Achter de klinische voeding zit een gigantische industrie met een stevige lobby.”

Ik vraag me af hoe dat in Nederland gesteld is?

Volgens veel Belgische chefs zijn wij in Nederland vooral gefocust zijn op kant-en-klaar en op diepvries. Druk met beleving en ambiance en hoogzwanger van waste. Verknocht aan symposia, studiedagen en daaraan gekoppeld de uitreiking van een stoet prijzen. We praten heel veel, maar onze chefs bijten niet van zich af, aldus de Belgen.

Volgens Belgische chefs worden Nederlandse keukens geleid door managers die geen ervaring hebben met kookprocessen en zich vooral laten leiden door besparingen en winst. De kwaliteit van de maaltijden in Nederland is om te huilen, volgens de Belgische chefs.

De Belgen zijn niet bang om de confrontatie aan te gaan met bevoegde instanties en met de collega’s in Holland. Ik denk dat wij Nederlanders nog wel iets van de moedige Belgen kunnen leren.

https://ericvanreenen.worpress.com

GRATIS

PATISSERIE unique vriesvers

Vraag onze nieuwe brochure aan en kies voor een uitgebreide gratis bemonstering.



Ook biologisch, gluten- en lactose vrije producten

Vol met de lekkerste en mooiste patisserie

GRATIS BROCHURE EN/OF MONSTERPAKKE

info@patisserieunique.nl
035 - 588 23 95

Patisserie Unique levert zijn specialiteiten in Nederland en België aan de horeca, foodservice, collega bakkerijen en zorginstellingen.

Het unieke assortiment is samengesteld uit brood en patisserie van 37 kleine en middelgrote bakkerijen Deze zijn onderscheidend in assortiment, kwaliteit en vooral vakmanschap. Elke producerende bakker heeft zijn eigen specialiteit. Door deze focus per bakkerij krijgen we een hoogwaardig product en is de kwaliteit gegarandeerd.



Karamel hazelino

Karamel, hazelnootschuim, luchtige karamelcreme aangezet met hazelnootkrokant. Glutenvrij & Superlekker!

ø 8 cm | 70 gram per stuk | 16 stuks schokvrije verpakking



Karamel meringue

Karamel, hazelnootschuim, luchtige karamelcreme aangezet met hazelnootkrokant. Glutenvrij & Superlekker!

ø 8 cm | 70 gram per stuk | 16 stuks schokvrije verpakking



Christoffel hazelino

Chocolademousse met hazelnootschuim en pure chocoladeschaafsel. Glutenvrij & Superlekker!

ø 8 cm | 70 gram per stuk | 16 stuks schokvrije verpakking



Advocaat hazelino

Advocaat, hazelnootschuim, luchtige advocaatcrème aangezet met amandelschaafsel. Glutenvrij & Superlekker!

ø 8 cm | 70 gram per stuk | 16 stuks schokvrije verpakking



Amaretto hazelino

Een Amaretto en hazelnootschuim gebakje.
Glutenvrij & Superlekker!

ø 8 cm | 70 gram per stuk | 16 stuks schokvrije verpakking



Mokka hazelino

Een mokka en hazelnootschuim gebakje.
Glutenvrij & Superlekker!

ø 8 cm | 70 gram per stuk | 16 stuks schokvrije verpakking



"DE TOTALE BELEVING IS ZOVEEL GROTER WANNEER JE EEN EIGEN KEUKEN HEBT"
Erik van Duijvenbode, teammanager Horeca Groot Hoogwaak

Manager moet wikken en wegen bij kiezen concept

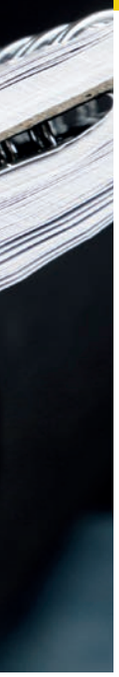
KOPEN, KOKEN OF COMBINEREN?

Maaltijden geheel of gedeeltelijk uitbesteden of in eigen beheer houden? Lastige kwestie. Want er zijn tal van tussenvormen denkbaar en het aanbod van maaltijdconcepten is groter geworden. En beter. Kiezen wordt moeilijker. Waar op letten? En welke vragen moet je stellen?

Kleinschalig wonen
Kleinschalig wonen heeft een opkomst doorgemaakt. Bewoners die in groepen van circa tien personen op afdelingen zijn gehuisvest. Zorgmedewerkers runnen deze afdelingen. Zij zijn ook verantwoordelijk voor de maaltijden. Ze koken voor en soms ook met de bewoners.

Maar dat gaat niet altijd goed. De zorgmedewerkers hebben veel aan hun hoofd en zijn niet allemaal even vaardig in de keuken. De bewoners worden er niet fitter op en zijn doorgaans niet meer in staat om actief deel te nemen aan het kookproces. Maaltijden inkopen is een optie. En combinaties tussen inkopen en zelf koken zijn eveneens mogelijk

"HET IS MOGELIJK OM PRODUCTEN UIT DE REGIO EN DIEETAFLEIDINGEN CENTRAAL IN TE KOPEN"
Rogier Terhalle van Food Connect



Eigen restaurant
Een afweging die je moet maken heeft betrekking op het eigen restaurant. Een mooie extra service waar gasten en bezoekers graag gebruik van maken. Een uitstekend middel ook om de binding met de buurt te vergroten.

Maar vaak verliesgevend. Toch kun je dat verlies meer dan goedmaken door de goodwill die je kweekt. Het restaurant kan, evenals de eigen keuken, mensen ertoe aanzetten om voor jouw instelling te kiezen als het eenmaal zover is.

"DE CHEF IS DE EXPERT, ONAFHANKELIJK VAN FIRMA'S DIE ALLEEN MAAR WINST WILLEN MAKEN"
Eric van Reenen, hoofd voedingsdienst

Een groter aanbod van maaltijdconcepten. Meer kwaliteit. Meer keus. Maar ook meer mogelijkheden in de eigen keuken. De techniek maakt immers sprongen. Je kunt met minder mensen meer produceren, met een betere kwaliteit, dankzij automatisering.

Temperatuurbeheersing heeft een hoge graad van perfectie bereikt, waardoor je vlees gedurende langere tijd op lage temperaturen kunt garen. Met een mals eindresultaat als gevolg.

Maar de zorgmarkt verandert. Organisaties schakelen over van grootschalig op kleinschalig. Het overheidsbeleid is erop gericht dat mensen langer thuis blijven wonen. Is een eigen centrale keuken nog wel nodig? En wat zijn de alternatieven?

Duurder dan je dacht
Allereerst speelt de visie van de organisatie een rol. Wat willen ze bereiken? Welk kwaliteitsniveau streven ze na? Hoe gaan ze met cliënten om? Wat mag het kosten? De visie zal vertaald moeten worden naar eten, drinken en gastvrijheid.

Bij het maken van afwegingen spelen tientallen factoren een rol. De keuken waar je gebruik van maakt. Kan die nog even mee of zal er gerenoveerd moeten worden? Denk ook aan de koks, de logistiek, de inkoop. Vergeet de diëtist niet. Is die belangrijk? Kan ze straks belangrijk blijven? En is dat gewenst?

Er zijn ook praktische obstakels. Niet zelden worden zaken over het hoofd gezien. De kosten voor het regenereren en de interne distributie bijvoorbeeld. Je denkt goedkoop uit te zijn met je kant-en-klare inkoop, maar je vergeet de genoemde posten mee te nemen in je berekening. Later blijkt dat je aanmerkelijk meer kwijt bent dan gedacht.

Partijtjes en thema's
Hetzelfde gaat op voor het organiseren van partijtjes en thema's – denk aan Pasen, Kerst, verjaardagen - als er bijzondere maaltijden geserveerd moeten worden. Kan dat straks nog als de koks er niet meer zijn? En als het kan, wat gaat het kosten?

En wat te denken van al die trends en ontwikkelingen. Wil je daarin meegaan? Denk aan streekgerechten, duurzaamheid, smaaksturing, sousvide koken en frontcooking. Sta erbij stil en neem ze mee in je overwegingen. En natuurlijk heb je in de zorg te maken met dieetafwijkingen en andere consistenties voor mensen die moeilijk slikken. Hoe ga je daarin voorzien?

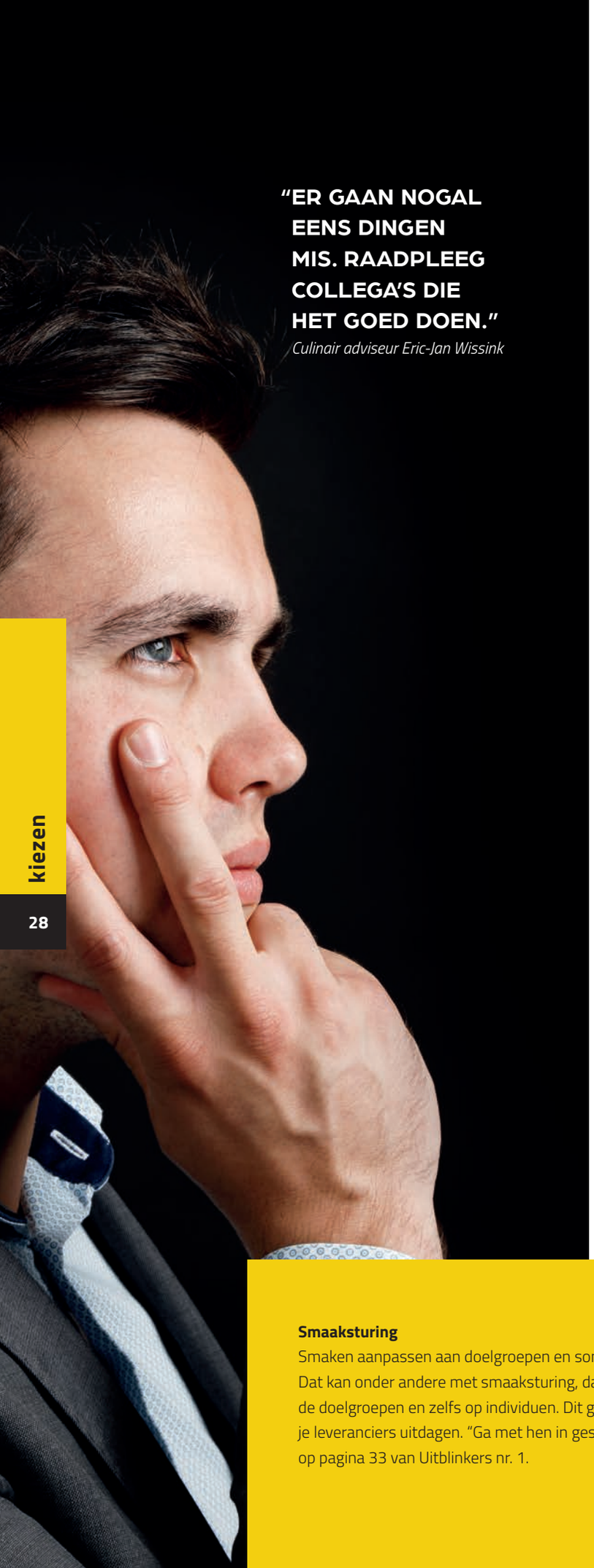
Praat eerst met collega's
Facilitair managers of keukenchefs die hun voedingsconcept willen of moeten veranderen doen er goed aan om zelf initiatieven te nemen. Niet wachten totdat de directie besluit een adviesbureau of een leverancier in de arm te nemen. Ga zelf op onderzoek uit.

Maak gebruik van de expertise van een chef die verstand heeft van voeding, van zorg en van voedingssystemen. Een chef die de kwaliteit van maaltijden belangrijk vindt en oog heeft voor de gezondheid en het welzijn van bewoners, patiënten en bezoekers.

Praat eerst met collega's van andere organisaties die het traject al een keer hebben doorlopen. Als je meteen met leveranciers rond de tafel gaat zitten is de kans groot dat je in een bepaalde richting gaat denken en andere mogelijkheden uitsluit. Dat kan jammer zijn.

Praat met de collega's over het traject dat ze hebben afgelegd. Laat ze vertellen hoe ze tot hun keus zijn gekomen. Raadpleeg meerdere collega's. Vraag ook naar tegenvallers. Daar word je wijzer van.

lees verder >



"ER GAAN NOGAL EENS DINGEN MIS. RAADPLEEG COLLEGA'S DIE HET GOED DOEN."
Culinair adviseur Eric-Jan Wissink

Kosten vergelijken

Natuurlijk spelen kosten een rol, een grote helaas. Maar het vergelijken van voedingskosten in de zorg is een verhaal apart. Niet makkelijk, vaak zelfs onmogelijk doordat de integrale voedingsprijs niet of onvolledig wordt berekend.

Posten zoals ruimtebeslag keuken, energie, investeringen in apparatuur, het keukenpersoneel zijn vaak elders ondergebracht. Denk ook aan de kosten voor gastvrijheidsmedewerkers die zich met eten en drinken bezighouden. Zijn die meegenomen in de foodkosten of verdisconteerd in andere posten, zoals de verpleging?

Als deze en andere zaken met betrekking tot de foodkosten niet duidelijk zijn, kunnen zorgmanagers moeilijk gefundeerde beslissingen nemen. Inzicht in kosten is van belang. De boekhouder of de accountant kan daarbij goede diensten bewijzen. Hij moet weten wat er omgaat in de totale organisatie.

Keuken als USP

De keuken wordt ook gezien als een unique selling point. Bewoners of hun familieleden kunnen kiezen voor verpleeghuis A omdat ze daar in de eigen keuken zo lekker koken, terwijl verpleeghuis B de maaltijden elders betrekt. In de keuken van verpleeghuis A zijn koks werkzaam die hun vak verstaan, die weten wat hun cliënten lekker vinden, die ook weten wat ze wel en niet mogen koken.

Om die reden kun je ook kiezen voor gerechten uit de keuken van een vergelijkbare instelling. Ook daar kennen de koks de doelgroep.

Smaaksturing

Smaken aanpassen aan doelgroepen en soms zelfs aan individuele cliënten of patiënten. Dat kan onder andere met smaaksturing, dat ervoor zorgt dat smaken worden afgestemd op de doelgroepen en zelfs op individuen. Dit gebeurt meestal in de eigen keuken maar je kunt ook je leveranciers uitdagen. "Ga met hen in gesprek over oplossingen", adviseerde Eric-jan Wissink op pagina 33 van Uitblinkers nr. 1.



“VEEL ORGANISATIES ZIJN TE BANG OM HET OUDE LOS TE LATEN”

Adviseur Anton François

Ouderen in omgeving

Een andere reden om de keuken te behouden kan zijn dat je maaltijden produceert voor ouderen in de omgeving. Zo verdien je een centje bij en bind je deze mensen aan je organisatie. Laat dit niet leiden tot torenhoge kosten. Als vier tot vijf koks bezig zijn met de productie van 150 maaltijden voor bewoners en thuiswonende ouderen, zal er toch even gerekend moeten worden.

Kan het anders? Ja, je zou kunnen overstappen op een keuken waar ze deels regenereren en deels gerechten vers bereiden. De externe maaltijden kun je onderbrengen bij een gespecialiseerde organisatie. De kosten dalen en de kwaliteit blijft overeind als je de aanwezige vakkennis weet te behouden.

En de beleving? Die kan intact blijven en misschien wel worden opgevoerd. Dat gebeurt als je ervoor kiest om de keuken een plaats te geven in je restaurants annex ontvangstruimte. Zichtbaar, open, transparant. Een concept dat bewoners, medewerkers en bezoekers kan aanspreken.



VALKUILEN

1. Concept uitbesteden aan een leverancier omdat hij zo’n mooi verhaal heeft. Kijk eerst verder. Bezoek kritische collega’s.
2. Voornamelijk oog hebben voor de prijs. Let ook op andere factoren zoals kwaliteit en wensen van de bewoners dan wel de patiënten.
3. Denken dat alleen jouw manier van werken zaligmakend is. Dat is helaas maar weinigen gegeven.
4. Beslissingen nemen terwijl je de inkomsten en de uitgaven ten aanzien van voeding niet kunt overzien. Een verkeerd besluit kan het gevolg zijn.
5. Uit oogpunt van kosten je restaurant sluiten terwijl cliënten, bezoekers en mensen uit de buurt daar graag gebruik van maken.
6. De eigen keuken sluiten terwijl uitstekende koks daar eersteklas maaltijden bereiden waar de organisatie veel waardering mee oogst.
7. Doorgaan met de eigen keuken terwijl de kosten de pan uitrijzen en de kwaliteit van de maaltijden te wensen overlaat. Bedenk dat de kwaliteit van kant-en-klare maaltijden is toegenomen.
8. Maaltijden produceren voor ouderen in de buurt, terwijl de kosten hoog zijn. Andere partijen kunnen dit van je overnemen onder jouw naam, tegen lagere kosten. Zo creëer je toch binding met potentiële clienten.
9. Wie kennis op het gebied van voeding overboord gooit, plukt daarvan de wrange vruchten. Koks zijn onder andere nodig om de kwaliteit van de inkoop te controleren. Daarnaast kunnen ze medewerkers begeleiden bij het koken voor kleinschalige woongroepen en ingezet worden voor speciale gelegenheden.
10. Gebruik bij het maken van een keus de kennis van koks, chefs en andere collega’s op het gebied van maaltijden en systemen.

food connect



“SNEL AAN TAFEL MET EEN ZELF GEKOOKTE MAALTIJD”

Food Connect, de maaltijdleverancier van verse gerechten voor thuis of op locatie lanceert een nieuw concept voor kleinschalige woongroepen. “Het unieke aan ons nieuwe concept is dat er geheel zelf gekookt kan worden met verse ingrediënten of onze koks bereiden de gerechten voor u” , vertelt Peter Broekhof van het Almelose Food Connect, die dagelijks vele gebruikers door heel Nederland voorziet van verse gerechten en boodschappen.

Een verse en lekkere maaltijd is door deze combinatie snel op tafel gezet. Met de lancering van Kook jij of ik bracht Food Connect nog meer variatie op tafel én in de keuken.

ZELF KOKEN EN TOCH SNEL AAN TAFEL

Kook jij of ik is een uniek concept waarbij kleinschalige woonlocaties samen met haar gasten koken. Met de unieke driedeling ‘zelf koken’, ‘bijna klaar’ of ‘bereid’ werd gehoor gegeven aan een grote wens van hen. “Voor veel locaties is samen koken een belangrijke activiteit; om even bij te kletsen en onderling samen te werken naar een doel: de avondmaaltijd. Die uiteraard wel in korte tijd op tafel moet kunnen staan. Onze verse concepten sluiten hier naadloos op aan”, vervolgt Broekhof.

EIGEN PERSOONLIJKE WEBSHOP

“In de webshop, die we persoonlijk inrichten op locatie- en gastniveau, bieden we elke week 6 gevarieerde gerechten aan. Labels vermelden de kookwijze en de bijbehorende kooktijd, die vaak niet langer is dan een half uurtje”, sluit Broekhof af.

“ZELF KOKEN MET VERSE BOEREN INGREDIËNTEN, EN TOCH BINNEN EEN HALF UUR AAN TAFEL”

Naast de gerechten van Kook jij of ik biedt Food Connect uiteraard haar andere succesconcepten ook aan, zoals de volledig bereide gerechten voor in de koelkast, vriesverse gerechten en de handige boodschappenservice. Locaties kunnen hun eigen dienstenpakket samenstellen, waarbij Food Connect u graag zorg uit handen neemt door ondersteuning bij het bestellen, de voedingsadministratie, budgetten en facturatie. Persoonlijk maatwerk biedt gastvrijheid, dat is waar Food Connect voor staat.

FOOD CONNECT • Tel.: 0 888 - 10 10 50 • www.foodconnect.nl

TWIETJES

Sociale media over de zorg

ANOUK

"Mensen gaan dood omdat ze geen eten hebben of geen toegang krijgen tot goede zorg en die voetballer krijgt ff 222 miljoen."

JUUL VOLLEBREGT

"De nood in de zorg is hoog: meer vraag en oplopend tekort aan personeel. Werkgevers doen alles om aan handjes te komen."

WAKKER DIER

"Twaalf miljoen varkens in Nederland. Toch zie je ze bijna nooit. Ze zitten vaak levenslang opgesloten in grote stallen."

TESSA VAN DER MEIJ

"Die lieverd zei tegen m'n zoon: mag ik hem nog even warm maken? Is hij nog lekkerder. Hij had gelijk! Worteltaart."

LAURA DE LA MAR

"Dienende leiders kunnen gastvrijheid duurzaam ontwikkelen en borgen."

PETRA VENEKAMP

"Er wordt veel gesproken en getraind op het gebied van gastvrijheid, maar laten we het gewoon gaan doen."

INEKE VAN DEN BERG

"Ik bewonder de gastvrijheid van de Grieken."

HENNY BOS

"Ik ga voor kwaliteit, dat is voor mij gelieerd aan liefde. Als een gerecht met liefde is gemaakt heeft het kwaliteit."



Tekst: John Hokkeling, Wijs Academy

WIJS ACADEMIE GAAT VAN START

Een speerpunt van vakvereniging WijGastvrij is educatie. Het is voor elke professional belangrijk het vakmanschap te onderhouden en door te ontwikkelen. WijGastvrij biedt die mogelijkheid met de Wijs Academie die bij de lancering van de vereniging al aangekondigd was. Nu gaat Wijs ook echt van start. Voor het najaar staan de eerste activiteiten gepland.

Elk lid krijgt per jaar een leertegoed in de vorm van 'vonkjes.' Hoeveel vonkjes je krijgt is afhankelijk van het type lidmaatschap dat je hebt afgesloten: basis, medium of premium.

Continu worden er leeractiviteiten aangeboden. Die vonkjes gebruik je om academie-activiteiten mee te 'kopen'. Je shopt dus zelf binnen het aanbod. Jij bepaalt waar je interesse ligt en waar je wel en niet naar toe wilt gaan.

Elke activiteit heeft een prijs. Zo zal een kleinschalige inspiratiebijeenkomst bijvoorbeeld één vonkje kosten en een uitgebreide training drie vonkjes. Op deze wijze verdien je weer een deel van je contributie terug in de vorm van scholing. Zijn je vonkjes op en wil je toch naar een training toe, dan kun je ook betalen voor de training. Er zijn ook activiteiten waar je korting op kunt krijgen door vonkjes in te zetten.

Je krijgt een toegangscode waarmee je kunt inloggen op je eigen Wijs omgeving, Via het Wijs-portaal worden activiteiten aangeboden. Je kunt jezelf daar inschrijven. (zie informatie Wijs op homepage www.wijgastvrij.nl)

Aanbod

Het aanbod voor het najaar is bekend (zie kader 'Aanbod najaar'). Maar dit is niet alles. De komende maanden zal er steeds vernieuwd worden. De Commissie Wijs is in gesprek met diverse partijen die interessante content hebben. Dus houd de nieuwsbrieven in de gaten.

In de basis zijn er landelijke, regionale en digitale activiteiten. De digitale activiteiten bestaan uit inspiratie en uit e-learning modules over actuele thema's.

Als regionale activiteiten bieden we (mini)trainingen en praktijk workshops aan. Bij de landelijke activiteiten betreft het trainingen en workshops. Meerdaagse trainingen, trend tours en erkende opleidingen maken deel uit van het aanbod.

Aan de slag

De vonkjes zijn het eerste jaar geldig tot eind 2018, die van volgend jaar zijn één jaar geldig. Dus je zou de kat uit de boom kunnen kijken en ze opsparen. Maar waarom zou je dat doen? Wat je vandaag leert kun je morgen al toepassen.

Wil jij ook steeds beter worden in je vak? Vind je het leuk om andere mensen te ontmoeten? Anderen te inspireren? Van anderen te leren? Ga dan snel naar je Wijs Portaal en ontdek wat er voor jou bij zit. We zien je graag op een van de bijeenkomsten. WijGastvrij? Word Wijs!

Aantal vonkjes per lidmaatschap

- Basis lid 3 vonkjes
- Medium lid 5 vonkje
- Premium lid 7 vonkjes

AANBOD NAJAAR 2017

Bij het drukken van Uitblinkers waren de datums nog niet bekend.
Raadpleeg je Wijs Portaal (zie www.wijgastvrij.nl) voor actuele informatie.

Training

Titel	*Soort*	*Aanbieder*	*prijs*
GIDZ –gastvrijheidsmedewerker	mbo-opleiding	ROC MN	3 vonkjes + subsidie
Werken met de guest journey	1-daagse training	SYNDLE	4 vonkjes + 50,-
Professioneel leidinggeven	2-daagse training	Threewise	5 vonkjes + 175,-
Werken met passie en plezier	dagdeel training	SYNDLE	3 vonkjes
Masterclass gastvrije zorg	5-daagse training	Vakmedianet	nog niet bekend
Storytelling, communicatie training	dagdeel training	SYNDLE	4 vonkjes
Leidinggeven aan gastvrijheid	dagdeel training	Threewise	5 vonkjes
Ken je gast	dagdeel training	SYNDLE	3 vonkjes
De Mood Maker Filosofie	inspiratietraining	SYNDLE	1 vonkje
Sociale Hygiëne	e-learning	Threewise	1 vonkje + 55,-
Voedingsleer online	e-learning	Threewise	1 vonkje + 35,-
Allergenen online	e-learning	Threewise	1 vonkje + 35,-
Voedselveiligheid	e-learning	SYNDLE	3 vonkjes
Voeding- en dieetleer	e-learning	SYNDLE	3 vonkjes

Tekst: Elsie Schoorel



Gezelschapsdame

De tentoonstelling 'Er is iets groots, iets wilds en rustigs gaande' (naar een dichtregel van Vasalis) bestaat uit verhalen en foto's van ouderen die hun verhaal vertellen over intimiteit, geaardheid en seksualiteit. Zoals een vrouw in een verpleeghuis die fysiek beperkt was en besefte dat haar man behoefte had aan een vriendin. Met z'n drieën vonden ze hier een vorm in. Ook komt gezelschapsdame Alida (pseudoniem) aan het woord, die vertelt dat het bij haar cliënten nauwelijks om seks gaat en meer om de aanraking en de aandacht.

De expositie toert langs de locaties van ZuidOostZorg, maar is ook beschikbaar voor andere zorginstellingen. Interesse? Neem contact op met Alie Lucas, organisator van de expositie: a.lucas@zuidoostzorg.nl

Intimiteit en seksualiteit in het verpleeghuis

HET HOORT ERBIJ!

"NATUURLIJKE BEHOEFTES BLIJVEN BESTAAN, OOK ALS JE 80 OF 90 BENT"

Een lezing over 'Intimiteit en seksualiteit in het verpleeghuis' stond op de vakbeurs Zorgtotaal 2017 drie keer op het programma. De belangstelling was overweldigend, het zaaltje puilde uit. Iedereen beseft dat seks bij het leven hoort, maar in de ouderenzorg is het nog een groot taboe. Schoorvoetend worden de eerste stappen gezet om het onderwerp op de kaart te zetten.



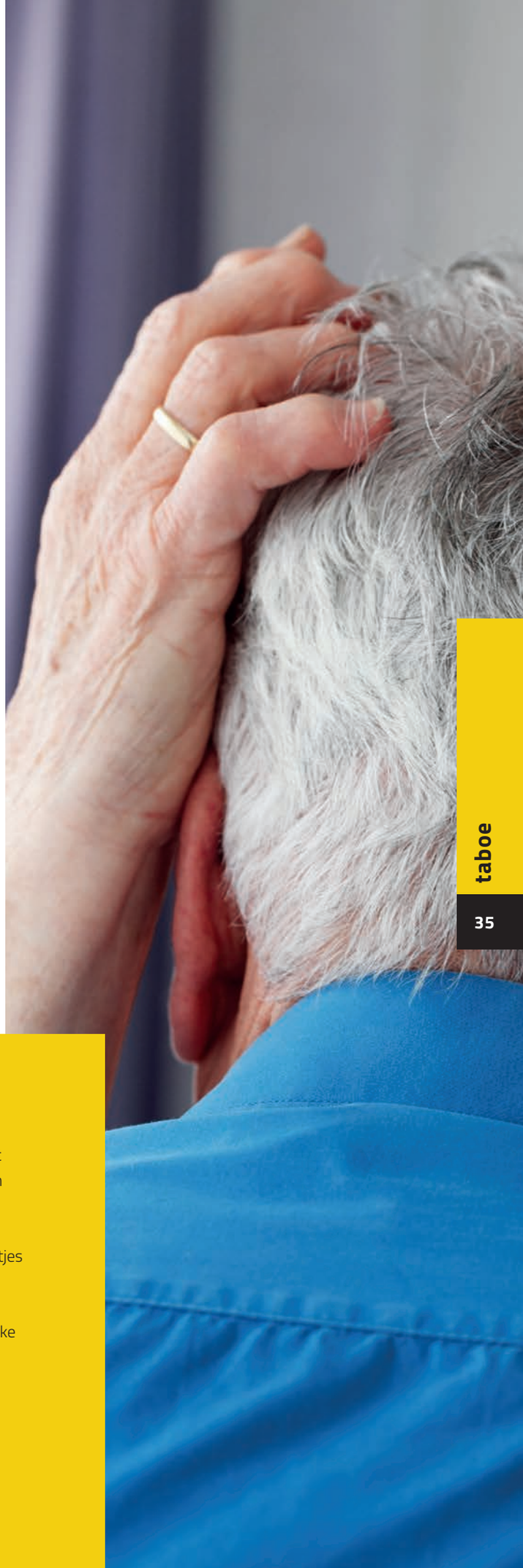
In opdracht van het ministerie van VWS werd eind 2016 een verkennend onderzoek gedaan naar intimiteit en seksualiteit onder ouderen, vertelt Cecil Scholten van Vilans. “Uit dit onderzoek blijkt dat ouderen tot 74 jaar seksueel nog zeer actief zijn. Van 75 tot 85 jaar vermindert dit naar actief. Het is dus niet gek dat (volgens de Rutgerstichting) 75% van de zorgverleners te maken heeft met seksualiteit in het verpleeghuis.”

De gevolgen zijn onbegrepen gedrag en frustratie bij cliënten. Door dementie ontstaat vaak meer ongeremdheid, aldus Scholten. “Daar moet je mee om kunnen gaan. Het kan ook gebeuren dat iemand tijdens het wassen een erectie krijgt; ook dat is iets om mee om te leren gaan. En als een cliënt de behoefte heeft om te masturberen, is het belangrijk om de privacy daarvoor te bieden. In de eerste plaats gaat het erom dit soort zaken bespreekbaar te maken.”

Ander hot item dat uit het onderzoek naar voren komt is dat tussen de 240.000 en 320.000 senioren homoseksueel of transgender zijn. Scholten: “Pas sinds 1973 is homoseksualiteit niet meer als psychiatrische aandoening beschreven. Daardoor zijn er veel ouderen die pas op late leeftijd uit de kast komen.”

lees verder >

“WE VRAGEN WEL AAN EEN CLIËNT WAT HIJ OF ZIJ OP DE BOTERHAM WIL, MAAR NIET OF EEN 2-PERSOONSBED GEWENST IS”



Sekskoffertje

Archipel in Eindhoven heeft een ‘sekskoffertje’ dat zorgmedewerkers helpt om het onderwerp intimiteit en seksualiteit aan te snijden bij de cliënten. Met dit idee won seksuologe Nathalie Huitema de UKON-uniek-prijs voor ‘het meest innovatieve zorgidee.’ In het koffertje zit informatie over het hulpaanbod van Archipel op het terrein van seksualiteit, de richtlijn voor seksualiteit van Archipel, een set van kaartjes met stellingen die je als team kunt bespreken en posters van ouderen die naakt knuffelen. Ook zitten er concrete vragen in waarmee je het gesprek met de cliënt kunt openen. Daarnaast bevat de sekskoffer informatie over ziektebeelden en welke seksspeeltjes daar het best bij passen, want ziekten kunnen de lustbeleving en -uitvoering beïnvloeden. Voor informatie zoek op seksualiteit en intimiteit op www.archipelzorggroep.nl.



Item in zorgplan

Het thema seksualiteit en intimiteit is nog geen deel van de visie van BrabantZorg, laat Ingrid van Kempen weten. “Nog niet, maar daar zouden we wel naartoe moeten. Intimiteit is overigens wel een item in het zorgplan. Maar meestal wordt daar niets ingevuld en dat is typerend. Ik heb gezorgd voor een wake-up-call naar onze raad van bestuur en dat is goed opgepakt.”

Ze mocht een pilot starten met scholing. “ We hebben op een aantal afdelingen drie trainingssessies gegeven. Die gingen over de waarden en normen op dit gebied, hoe je het onderwerp bespreekbaar maakt en de invloed van ziektebeelden en medicatie op seksuele gevoelens; sta je erbij stil dat een katheter ervoor zorgt dat iemand niet meer kan masturberen?”

Van Kempen benadrukt dat het in de eerste plaats draait om het gesprek aangaan. “Dan komt daarna vanzelf de vraag wat voor oplossingen en middelen er nodig zijn. Laten we ermee beginnen dat het niet normaal is dat je een echtpaar uit elkaar haalt en dat we de mogelijkheid bieden om bij elkaar te slapen, op wat voor manier en met wat voor bedden dan ook.”

Belemmeringen

Er zijn nogal wat belemmeringen die ervoor zorgen dat we in verpleeghuizen niet tegemoetkomen aan de behoefte aan seksuele activiteit. Scholten: “Er is vaak een gebrek aan privacy, hulpmiddelen zitten in de weg (denk aan krabpakken en incontinentiemateriaal), er wordt medicatie verstrekt die van invloed is op het seksueel functioneren. Ook heel bepalend is de houding van anderen, bijvoorbeeld van de familie. Die kan het er moeilijk mee hebben dat vader of moeder verliefd wordt op een ander. En bij de zorgverleners is er vaak sprake van ontkenning of afkeuring.”

De weg naar verbetering begint bij de bewustwording onder de medewerkers, óók bij de artsen die bepaalde medicatie voorschrijven, vervolgt Scholten. “Zorg dat het onderwerp aan bod komt bij teamoverleg, dat het er gewoon bij hoort. Het is niet voor iedereen gemakkelijk bespreekbaar, ook door het leeftijdsverschil tussen medewerkers en cliënten. Het is goed om daarbij stil te staan en het erover te hebben. De Rutgerstichting heeft lesmateriaal beschikbaar, ook speciaal gericht op de ouderenzorg. En vanuit Waardigheid en trots (vernieuwingsprogramma van de overheid) zijn we aan het inventariseren wat er aan scholingsmateriaal is en wat er beter kan wat dat betreft.”

Sekswerker

Zorginstellingen zouden zich moeten realiseren dat ouderen vooral behoefte hebben aan liefdevolle aanraking, aan intimiteit zonder dat er sprake is van seks, benadrukt Scholten. “Daarom is het belangrijk om partners de mogelijkheid te bieden bij elkaar te zijn en te slapen. Ook voor seksuele wensen zijn diverse oplossingen die niet zo ingewikkeld zijn. Denk aan porno kijken of een sekswerker laten komen. Dit soort zaken gebeuren nog maar heel beperkt.”

Bij ZuidOostZorg in Drachten kwam het thema op de kaart door er een expositie over te organiseren. Alie Lucas, managementassistent bij ZuidOostZorg / Sunenz: “Seksualiteit is vaak verbonden met jongeren en dat is onterecht. Op seks bij ouderen rust nog een groot taboe. We vragen wel aan een cliënt wat hij of zij op de boterham wil, maar niet of een 2-persoonsbed gewenst is. Een cliënt zei me dat hij alleen nog maar functioneel wordt aangeraakt. Het gaat trouwens zeker niet alleen om seks maar voor een groot deel om knuffelen, om de liefdevolle aanraking.”

Zorgvraag

Petra Jager, cliëntadviseur bij ZuidOostZorg, vult aan dat het al jaren een onderbelicht thema is. “Op diverse afdelingen wordt aangegeven dat er behoefte is aan intimiteit. Het personeel vindt het heel lastig om daarmee om te gaan. Terwijl het een onderwerp is dat dagelijks terugkomt, is er op school weinig tot geen aandacht voor en bestaat er weinig literatuur over.”

Men denkt vaak nog dat je er niets mee kunt als iemand behoefte heeft aan seks, maar daar kun je wel degelijk iets mee, aldus Jager. “Het is in feite een zorgvraag. Als een cliënt met zo’n vraag komt, moeten we bekijken hoe we daar op een goede manier aan tegemoet kunnen komen.”

“BIJ DE ZORGVERLENERS IS VAAK SPRAKE VAN ONTKENNING OF AFKEURING”

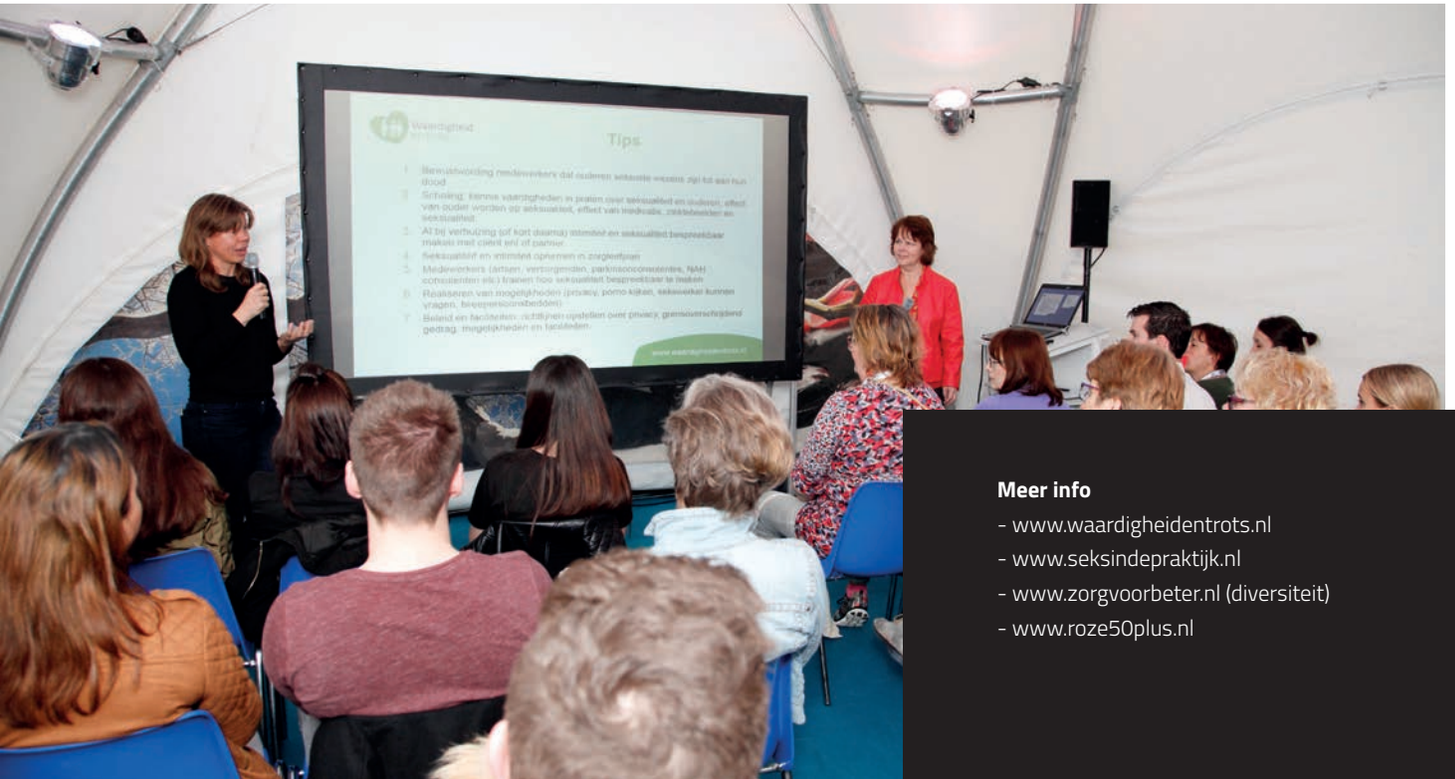
Alie Lucas: “Een verschil met vroeger is dat leefplezier een groot issue geworden is binnen ZuidOostzorg. Daar is dit een onderdeel van. We organiseren ook regelmatig een danspaleis, een disco, en daar zie je mensen helemaal van opbloeien.” Jager: “We hebben ook een keer een knuffelaar ingehuurd. Je ziet dan wat aanraking doet met mensen. Ze gaan ervan stralen!”

Naar aanleiding van de expositie is het onderwerp op de agenda komen te staan bij de meeste teamoverleggen, vertelt Lucas. “Verder zijn we bezig met een proef met een aanhaakbed.” Jager merkt dat het steeds vaker een gespreksonderwerp is, al blijft dat lastig, ook voor de ouderen zelf. “Het ligt nog steeds gevoelig. Het is blijkbaar gemakkelijker om te praten over je slechte voedingstoestand dan over je tekort aan intimiteit.”

Minder geremd

Ingrid van Kempen van BrabantZorg is voor zover bekend een van de slechts drie seksuologen in dienst bij een zorginstelling. Zij onderstreept het taboe. “Als het al een item is, is dat vaak vanuit een probleemsituatie. Mensen met dementie zijn minder geremd en laten dan gedrag zien dat we grensoverschrijdend noemen. Maar als je kijkt waardoor dit ontstaat, is het logisch gedrag dat voortkomt uit natuurlijke behoeftes, die blijven bestaan, ook als je 80 of 90 bent.”

Als een man graag bij zijn dementerende vrouw wil zijn om haar even vast te houden, is de reactie van de zorg om die vrouw te beschermen, terwijl die man alleen maar even dicht bij zijn vrouw wil zijn, voegt ze toe. “Daar moeten wij de privacy voor geven en respect voor hebben. Mijn eerste missie is om mensen ervan bewust te maken dat intimiteit en seksualiteit erbij horen, ook als je oud bent.”



Meer info

- www.waardigheidentrots.nl
- www.seksindepraktijk.nl
- www.zorgvoorbeter.nl (diversiteit)
- www.roze50plus.nl

Nieuw van Huuskes!

De slimste maaltijd en bestel app voor de kleinschalige zorg!



Available on the App Store

GET IT ON Google play

Meer info op huuskes.nl

ETEN&ZO

Eten & Zo is een unieke digitale kookassistent van Huuskes, welke medewerkers en bewoners van kleinschalig georganiseerde zorgorganisaties volledig zal ondersteunen bij de dagelijkse organisatie van lekker en verantwoord eten en drinken. We bieden slimme, culinaire oplossingen die aansluiten bij de praktijk. Kijk voor meer info op huuskes.nl.

BEDRIJFSLEDEN WIJGASTVRIJ

Op deze pagina staan de logo's van de bedrijfsleden van WijGastvrij. Het zijn bedrijven die de doelstellingen van WijGastvrij ondersteunen en geloven in de meerwaarde van de vereniging die zich sterk maakt voor scholing, ontmoeten en vooruitgang. De leden zijn actief op het gebied van eten en drinken en gastvrijheid in de zorg. Ze leveren daaraan met hun producten en diensten een niet geringe bijdrage.

WijGastvrij beschikt over een bedrijfsbureau dat zich bezighoudt met het organiseren van activiteiten en bijeenkomsten. Bedrijven die partner of sponsor willen worden van de organisatie kunnen contact opnemen met het bedrijfsbureau.

Bedrijfsbureau WijGastvrij
Boulevard Antverpia 19
4703 AV Roosendaal
bedrijfsbureau@wijgastvrij.nl

WijGastvrij geeft vier keer per jaar het magazine Uitblinkers! uit. Wilt u meer weten over communicatiemogelijkheden in Uitblinkers?

Neem contact op met:
Sonja Rothuis
(06) 39 85 42 34
sales@er-communicatie.nl



Minder vlees

HUUSKES HYBRIDE GEHAKTBAL

Voor iedereen die wat minder vlees wil eten biedt Huuskes nu een hybride gehaktbal, een gehaktbal die voor 30% uit champignons bestaat. Steeds meer klanten beseffen dat het eten van vlees invloed heeft op het milieu. Hoewel de meesten vlees op het menu niet willen missen, is er wel vraag naar goede vervangers. Daarnaast is de hybride gehaktbal een smaakvolle variatie voor iedereen die eens wat anders wil. De hybride gehaktbal is zowel gegaard als onbewerkt verkrijgbaar. Meer informatie? www.huuskes.nl.



Alternatief

INTERZORG ONTWIKKELT NATUURLIJKE DIEETLIJN

Op zoek naar een alternatief voor de bestaande dieetvoeding ontwikkelde de Drentse zorgorganisatie Interzorg een eigen dieetlijn.
De kiem voor de nieuwe dieetlijn werd gelegd door de drie facilitair verantwoordelijken Jaap Wolf, Roelof Bos en Simon Wachtmeester. Ze hebben allen een achtergrond als professioneel kok.
Het resultaat van hun inspanningen: zestien eenhapssnacks verrijkt met vijf à tien gram eiwit, extra koolhydraten en vezels. Het gaat om zalmpannenkoekjes, gehaktballetjes van kipfilet met Indiase madrassaus, mini-kwarkgebakjes, smoothies van framboos en mango en andere hapjes.
Wachtmeester: “We wilden geen smaakvervlakking, producten moesten herkenbaar zijn en ze moesten passen bij verschillende momenten van de dag.”

“DRINKVOEDING BEÏNVLOEDT VAAK STERK HET NORMALE EET- EN DRINKPATROON. HET KOMT TE VAAK IN DE PLAATS VAN NORMALE VOEDINGSGEWOONTEN.”

Arenda Krol, specialist ouderengeneeskunde bij Interzorg



Kant-en-klaar voor de zorg

Bij Van Gelder helpen we u graag met de uitdaging die u heeft om iedere dag verse groenten op het bord te serveren. In onze eigen snijderij worden dagelijks onze panklare groenten vers gesneden en verpakt. En met ons assortiment kunt u alle kanten op. U heeft volop keus: van vers gesneden andijvie en zuurkool tot aan vers gesneden bieten en macaroni groenten. Mooi, want dit sluit perfect aan op de brede wens van uw gast. Nu ook verkrijgbaar in zakken van 2,5 kilogram voor een scherpe prijs. Zo heeft u iedere dag verse groenten op het menu: gezond, smaakvol en eenvoudig!

Neem contact op via www.vangeldernederland.nl/zorg



VanGelder
GROENTE & FRUIT

Misbruik

GRATIS KOFFIE? PAS OP!

Gratis koffie voor bezoekers, patiënten en cliënten wordt geweldig op prijs gesteld, maar pas op! Er zijn een paar dilemma's en misbruik ligt op de loer, zo blijkt uit de white paper 'Benut u uw koffievoorziening optimaal?' van Nescafé.

Voor de meeste zorgorganisaties ligt het aanbieden van gratis koffie moeilijk. Vaak is er een restaurant waar de koffie sowieso betaald moet worden, zo wordt gemeld. "Strategisch gezien is het dan vraag of het logisch is om even verderop de koffie gratis aan te bieden."

Ook bestaat het risico is dat er derden langskomen, scholieren bijvoorbeeld, die zich keer op keer tegoed doen aan de gratis koffie. Overigens is het voor de meeste mensen geen probleem dat ze moeten betalen voor de koffie.



Wijgastvrij

REGIOBIJEENKOMSTEN WISSINK OVER SMAAKBELEVING

Hij gaat het op drie verschillende plaatsen hebben over de geheimen van smaak en smaakbeleving. Wat de één lekker vindt, laat de ander gruwen. Hoe komt dat? Eric-Jan Wissink verzorgt rondom dit thema voor WijGastvrij drie regiobijeenkomsten. Op 13 september in Amsterdam, op 28 september in Leeuwarden en op 12 oktober in Den Haag. Hij gaat bijvoorbeeld in op de vraag wat ziek zijn voor invloed heeft op de smaakbeleving en hoe je daar op in kunt spelen. Wissink is een specialist op het gebied van smaaksturing. www.wijgastvrij.nl/evenementen



Samenwerking

ZORG DOET MEE AAN HOUSE OF HOSPITALITY

Een nieuw samenwerkingsverband moet leiden tot meer opleiding, training, innovatie, onderzoek en in instroom van hospitalitytalent in uiteenlopende sectoren. Ook enkele zorgorganisaties, zoals OLVG en AMC, doen mee. House of Hospitality is een publiek-private samenwerking van bedrijven, opleiders en gemeenten in de 'metropoolregio' Amsterdam.

"WEES EERLIJK EN VRAAG JEZELF EENS AF WAAR JE GELUKKIG VAN WORDT"

Fanfactory.nl laat weten dat veel mensen het moeilijk vinden om te bepalen waar ze gelukkig van worden.

Opinie

GESCHOOLDE MEDEWERKERS GRAAG

In de ouderenzorg behoren geschoolde medewerkers actief te zijn. Dat schrijft Jan Roemer die jarenlang werkzaam was in de GGZ, op de opiniepagina van Trouw. "Het is aan politici, zorgverzekeraars, directies en de managers om zorgverlenen weer aantrekkelijk te maken als beroep en degenen, die met hart en ziel zorg verlenen, op professionele wijze weer de ruimte te geven."



Zorgboodschap profileert zich sterk als retailspecialist en kennispartner

De berichtgeving in het nieuws laat het al tijden zien; er is een verschuiving te zien van de traditionele foodservice naar meer retailoplossingen van (online) supermarkten. Dit wordt o.a. toegeschreven aan kleine zakelijke accounts uit o.a. de zorg. Waarbij maaltijdvoorziening vanuit kleinschalige woonvormen in plaats van vanuit een traditionele grootkeuken een veranderde inkoopvraag tot stand heeft gebracht. Er is behoefte aan een ruim assortiment met herkenbare consumenten- en professionele producten, flexibiliteit in verpakkingsgroottes, een daarbij passende scherpe prijsstelling met relevante acties en een flexibele logistieke dienstverlening.

Zorgboodschap kan een spin in het web zijn, door het bieden van één bestelsysteem, één factuur en één levering op woongroep- en individueel niveau van alle dagelijkse boodschappen, koelverse en vriesverse maaltijden, professionele schoonmaakmiddelen, medische voeding, kantoorartikelen en incontinentiemateriaal.

Wist u dat er bij Zorgboodschap geen minimale ordergrootte of bezorgkosten wordt gehanteerd?

Om te kunnen voldoen aan de logistieke behoefte ten aanzien van opslagcapaciteit, stemt Zorgboodschap haar leverdagen en het gewenste servicelevel af per woongroep, van centrale levering, op de woongroep of zelfs tot in de koelkast. Zo houdt u rust en overzicht op uw afdeling, vermindert u werkonderbrekingen en voorkomt u onnodige administratieve en logistieke kosten.

Klanten van Zorgboodschap hebben toegang tot ruim 50.000 artikelen, waaruit men vrijuit kan bestellen, standaard overzichtelijke boodschappenlijsten kan samenstellen of zelfs herhaalbestellingen kan plaatsen. Het bestelsysteem biedt te allen tijde inzicht in uitgaven t.o.v. een vooraf ingesteld budget of diverse deelbudgetten. Naast het inzicht via deze budgettool geeft de site proactief suggesties om daadwerkelijk grip op kosten te houden door diverse weekaanbiedingen en een alternatieventool. Hierin kan een duurder A-merk eenvoudig worden vervangen door een goedkoper alternatief wanneer de kwaliteit dit toelaat.

Bovendien biedt Zorgboodschap gedurende een samenwerking kosteloos advies en begeleiding op locatie door haar implementatie en after sales managers en culinair adviseur om klanten te helpen de juiste keuzes te maken met het oog op kwaliteitsverbetering en kostenbesparing in tijd en geld.

Zorgboodschap is onderdeel van Verscentrum Nederland, waarvan Boon Beheer eigenaar is. Boon Beheer is lid van Superunie, de op één na grootste food-retail inkooporganisatie in Nederland, en exploiteert zelf de formules MCD Supermarkt en Boon's Markt. Hierdoor heeft Zorgboodschap toegang tot een volledig retailassortiment.
Met de overige leveranciers en partners van Zorgboodschap is ook het foodservice assortiment volledig en op professionele wijze geïntegreerd in haar concept. Klanten kunnen daarnaast rekenen op kennis en expertise van online, logistieke en administratieve oplossingen op het gebied van eten en drinken.

Met Geer & Goor op televisie

Vanaf donderdag 7 september is Zorgboodschap als sponsor wekelijks te zien in de 7 afleveringen van het nieuwe programma Stevig Gebouwd van Geer & Goor om 20.30 uur bij RTL4.

ZORG BOODSCHAP
Geer & Goor
STEVIG GEBOUWD

AGENDA

13 SEP Regiobijeenkomst Smaak & Smaakbeleving van WijGastvrij in OLVG West te Amsterdam verzorgd door Eric-Jan Wissink. www.wijgastvrij.nl/evenementen

18-20 SEP Gastvrij Rotterdam in Rotterdam Ahoy. Vakbeurs voor professionals die zich bezig houden met gastvrijheid, eten en drinken in de zorg en de horeca. www.gastvrij-rotterdam.nl

28 SEP Regiobijeenkomst Smaak & Smaakbeleving van WijGastvrij bij Noorderbreedte Wonen met zorg locatie Erasmus te Leeuwarden, verzorgd door Eric-Jan Wissink. www.wijgastvrij.nl/evenementen

4 OKT Health & Care Day te Apeldoorn. Inspiratie-event voor beslissers in de zorg die het 'anders, slimmer, beter' willen doen. www.healthcareday.nl

7-11 OKT Anuga te Keulen. Voor professionals die op het gebied van eten, drinken, gastvrijheid en ict de jongste internationale ontwikkelingen willen zien, ruiken en voelen. www.anuga.com

9-11 OKT BBB Maastricht. Vakbeurs voor horecaprofessionals in MECC Maastricht. www.bbb-maastricht.com

12 OKT Regiobijeenkomst Smaak & Smaakbeleving van WijGastvrij op de Horeca Academie te Den Haag, verzorgd door Eric-Jan Wissink. www.wijgastvrij.nl/evenementen

12 OKT Van 9.30 tot 16.30 uur symposium Focus op Kleinschalig Wonen te Vianen, georganiseerd door Gastvrije Zorg. www.focusopkleinschaligwonen.nl

24 OKT Themabijeenkomst en Algemene Ledenvergadering van WijGastvrij in restaurant Vipz van Albeda College in Rotterdam. www.wijgastvrij.nl/evenementen

16 NOV Dag van de Gastvrijheid 2017 te Utrecht voor gastvrijheidsmedewerkers, koks, managers en cliëntenraden. Georganiseerd door Gastvrije Zorg in samenwerking met WijGastvrij. Op deze dag ook de finale van het Beste menu van de Zorg 2017. www.dagvandegastvrijheid.com / www.distrivers.nl/hetbestemenuvandezorg

COLOFON

Uitblinkers is een kwartaaluitgave van WijGastvrij, een vereniging die zich bezighoudt met eten, drinken en gastvrijheid in de zorg. De doelgroep bestaat uit managers, leidinggevenden, koks en gastvrijheidsmedewerkers. Uitblinkers verschijnt in een oplage van 4000 exemplaren.

REALISATIE, REDACTIE EN EXPLOITATIE:
De Graaf Communicatie
Salemate 34
7007 CC Doetinchem
(0314) 65 08 02

Redactie: Jaap de Graaf, Geert Hilferink en Elsie Schoorel
Fotografie: Sjoukje Kilian en Koos Groenewold.
Columnisten: Geert Hilferink, Eric van Reenen en Monique Willemse
Vormgeving: Circa Twee
Druk: Senefelder Misset
Advertentie-exploitatie: ER-Communicatie, Sonja Rothuis, (06) 398 542 34, sales@er-communicatie.nl

Copyright:
De Graaf Communicatie. Alle rechten voorbehouden. Redactionele artikelen mogen worden overgenomen mits met bronvermelding en voorafgaande toestemming van de redactie.

Disclaimer:
Alle informatie in deze uitgave is met grootst mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. De juistheid en volledigheid kunnen we echter niet garanderen. De Graaf Communicatie en de bij deze uitgave betrokken redactie en medewerkers aanvaarden dan ook geen enkele aansprakelijkheid voor schade die voortkomt uit het gebruik van de opgenomen informatie.

Adreswijzigingen:
bedrijfsbureau@wijgastvrij.nl

BESTUUR
Het bestuur van WijGastvrij bestaat uit:
Michel Overwijk *(voorzitter)*
Paul Hoogmoed *(penningmeester)*
René van der Gun *(secretaris)*
Ron van der Laan *(algemeen)*



Hygiënebureau selecteren

Hygiënebureaus bieden meerdere diensten aan, zoals trainingen en voorlichting, HACCP en infectiepreventie, begeleiding, rapportage, microbiologisch onderzoek en nazorg. Waarop moet je letten bij het selecteren van een hygiënebureau? Linda Tigelaar laat weten dat je onder meer de volgende vragen zou moeten stellen: 1) Is het een ervaren bureau? 2) Is het bureau ISO-gecertificeerd? 3) Is het een erkend opleidingsinstituut? 4) Is het vooraf duidelijk wat de dienstverlening gaat kosten? Ga na of er bijkomende kosten zijn. 5) Zitten alle consultants en medewerkers op één lijn, zodat je niet met verschillende plannen van aanpak te maken krijgt. 6) Heeft het bedrijf ervaring in de zorg? Zie www.hygienebureau.nl.

HACCP vraagt doorlopend aandacht

BACTERIËN AAN BANDEN

Voedselveiligheid is in de zorg van het grootste belang. De doelgroep is immers kwetsbaar. Kleine missers kunnen grote gevolgen hebben. Hoe voorkom je ze en wat doe je met de knelpunten?

Controleren of de maaltijd warm genoeg is. Eén controle per week volstaat.

Hygiëne in de zorg is doorgaans geen probleem als je met opgeleide mensen te maken hebt, zoals koks. Zij snappen HACCP volkomen en handelen daar ook naar. In andere gevallen kan het lastig zijn. Bij kleinschalig wonen bijvoorbeeld. Daar is hygiëne vaak een issue. De meeste medewerkers die daar verantwoordelijk zijn voor de voeding, hebben op dat gebied geen opleiding gevolgd.

Daar komt bij dat ze meerdere functies combineren: huishoudelijk medewerker, keukenassistent en verzorgende. “Dat is pittig”, zegt Linda Tigelaar, consultant bij Hygiëne Consult Nederland. “Ze moeten naast hun andere werkzaamheden voor tien personen of meer koken. Het liefst vers, maar door de drukte komt het daar niet altijd van.”

Medewerker te druk

De werkdruk kan zo hoog oplopen dat de voedselveiligheid erbij inschiet. Linda Tigelaar: "We krijgen dat ook wel eens te horen van medewerkers. In dat geval maken we daar melding van in onze rapportage. Het management kan zelf zijn conclusies trekken."

Houdbaar na opening

Het staat niet op de verpakking, maar je moet het wel weten. Hoe lang mag je kaas en vleeswaren gebruiken nadat de verpakking is geopend? Het antwoord: tot maximaal drie dagen na opening. Tigelaar: "Het gaat veel ouderen door merg en been als er voeding moet worden weggegooid. Daarom werken ze op veel plaatsen met portieverpakkingen. Is per persoon duurder en je hebt meer afval. Je zult dus afwegingen en keuzes moeten maken."



Persoonlijke hygiëne

Persoonlijke hygiëne is een aandachtspunt. Handen niet grondig wassen, sieraden dragen waaronder bacteriën vrij spel hebben. Hygiëne Consult Nederland verzorgt onder meer opleidingen en audits. Het bedrijf verstrekt adviezen om te komen tot een betere hygiëne. Men deelt geen bekeuringen uit. "We lopen niet met een politiepet op."

Het komt ook voor dat het bedrijf één of meer mensen van de betreffende organisatie opleidt tot HACCP-medewerker. Hij of zij kan anderen op het spoor zetten en controles uitvoeren. Tigelaar: "Daarnaast is het aan te raden om een hygiënebureau in te schakelen. Bijvoorbeeld om twee keer per jaar controles uit te voeren, zodat je zeker weet dat je je zaken volgens de jongste inzichten en richtlijnen op orde hebt."



Logisch nadenken

Klanten kunnen bellen met vragen. Een onderwerp dat dan aan de orde kan komen is de temperatuur van de koelkast. Die is 12 °C, veel te hoog, help, wat moet ik doen? De beller krijgt te horen dat hij of zij de kerntemperatuur van een aantal producten in die koelkast moet nameten.

Is de temperatuur 7 °C of lager dan is er niets aan de hand. Je kunt de producten met een gerust hart overhevelen naar een andere koelkast die wel koud genoeg is. Is de temperatuur hoger dan 7 °C dan dient het product binnen een uur, nadat het die te hoge temperatuur heeft bereikt, geconsumeerd te zijn.

lees verder >

"HET WORDT STEEDS MOEILIJKER OM TIEN TOT TWAALF MENSEN OP HETZELFDE TIJDSTIP BIJ ELKAAR TE KRIJGEN"

“WE LOPEN NIET MET EEN POLITIEPET OP”



Tigelaar: “Als je niet weet hoe lang de temperatuur al boven de 7 °C is, ga je na wanneer je de deur van de koelkast voor het laatst hebt geopend. Rond die tijd is de temperatuur naar alle waarschijnlijkheid te hoog geworden. Vervolgens tref je maatregelen. Hygiëne is ook een kwestie van logisch nadenken.”

Elke dag meten?

Een andere vraag heeft betrekking op het temperaturen van maaltijden. Moet ik elke dag meten of de temperatuur 75 °C of hoger is? Vroeger moest dat. Nu volstaat één controle per week. “Vroeger werden die lijsten nogal eens ingevuld zonder dat de controle had plaatsgevonden. Dat is verleden tijd. Eén keer per week controleren is goed te doen, vinden de meesten. En ze handelen daar ook naar.”

Om de drie maanden publiceert Hygiëne Consult Nederland top-tien ranglijsten van instellingen die hoog hebben gescoord. Waarin onderscheiden de uitblinkers op hygiënegebied zich van de middenmoot? Tigelaar: “Kwestie van ambitie. De een streeft naar een 9 of hoger, de ander vindt een 7 of een 6 wel best. Daarnaast heeft het te maken met middelen en budgetten. Je kunt nog zo enthousiast zijn, als jij onvoldoende tijd en budget tot je beschikking hebt kom je niet ver.”

E-learning

Opleiden en trainen blijven belangrijk. Dat kan ter plekke in de instelling met als voordeel dat je herkenbare situaties kunt behandelen. Tigelaar: “Deze trainingen on the job hebben mijn voorkeur, maar het wordt steeds moeilijker om tien tot twaalf mensen op het zelfde tijdstip bij elkaar te krijgen, want men maakt meer gebruik van flexwerkers die een aantal uren in de week in de instelling werkzaam zijn.”

E-learning is een alternatief. Digitaal trainen. Tigelaar: “De digitale trainingen die wij aanbieden, zijn voorzien van beelden om alles inzichtelijk te maken. Cursisten kunnen ieder hoofdstuk afsluiten met een toets. Als ze alles met goed gevolg hebben afgelegd krijgen ze een certificaat.”



Geert Hilferink schrijft als redacteur voor verschillende uitgaven, waaronder Uitblinkers. In deze column beschrijft hij zijn eigen ervaringen als patiënt met gastvrijheid in de zorg.

DIGITALISEER, MAAR WEL MET MATE

Het is nu bijna een jaar geleden dat ik een week in het ziekenhuis verbleef voor een operatie. Ik had het geluk in een splinternieuwe vleugel terecht te komen. Luxe kamer, alles echt hagelnieuw: ik heb in hotels geslapen waar de uitstraling minder was.

Een van de prettige ‘plussen’ van de zorg in het betreffende ziekenhuis was de roomservice. Iedere patiënt kreeg bij het ‘inchecken’ een eigen iPad. Jawel, een heuse tablet (op z’n Engels, de medicijnen kwamen later). Voor de persoonlijke radio, tv en internet. Bovendien was m’n status ook 24-7 te raadplegen. En last but not least: ontbijt, lunch en diner bestelde ik ook via de digitale snelweg.

Ik moet toegeven, ik vond het een heerlijke ‘bijkomstigheid’. ’s Ochtends het nieuws kijken, daarna de favoriete zender op de radio aan en de krant (digitaal) lezen. En ondertussen het eten voor de volgende dag regelen. Het voelde bijna als luxe.

Ik kan me voorstellen dat het ook veel voordelen voor het ziekenhuis heeft. Immers: als mensen alles zelf doorgeven, scheelt dat de uren van een voedingsassistente. Die uren kunnen ingezet worden voor andere werkzaamheden. Of worden geschrapt…

En daarin schuilt in mijn ogen ook het grote gevaar. Want die medewerkers zijn en blijven essentieel. Om de patiënt te helpen als hij of zij er niet uit komt met de moderne techniek, of om te vragen hoe het gaat als de bestelling wel is gelukt en de patiënt een tussendoortje wil. Of om de bestelde maaltijden op de kamers te brengen.

Daarom deze dringende oproep aan alle managers, directeuren en andere beslissers in de zorg: digitalisering is goed en moet! Maar investeer vooral in mensen! Want zonder die mensen profiteert niemand van ‘digitaal’.

ZORG OP MAAT. BROODBELEG OP MAAT!

VAN OORDT'S VARIE JANTJES

NIEUW: NU OOK HONING!



VarieJantjes =

* Meer keuze met minder voorraad
* Flexibel inkopen
* Slechts 12 porties per doosje
* Alle populaire smaken
* Hygiënische éénpersoonsverpakking

Van Oordt
THE PORTION COMPANY

www.variejantjes.nl

gastvrij rotterdam

18 t/m 20 september 2017

Registreer nu voor uw gratis toegangsbewijs met code 251657 op www.gastvrij-rotterdam.nl.

Vakbeurs voor ambitieuze horecaprofessionals



Save the date!

De 5e editie van horecavakbeurs Gastvrij Rotterdam vindt plaats van maandag 18 tot en met woensdag 20 september 2017 in Rotterdam Ahoy. Vanzelfsprekend stellen we alles in het werk om afgelopen recordeditie met 360 exposanten, 140 programma onderdelen en bijna 11.000 bezoekers te overtreffen.

Gedurende drie dagen kunnen ambitieuze horecaprofessionals in Rotterdam Ahoy kennis nemen van culinaire verrassingen, innovatieve food en non-food producten en oplossingen voor in de horeca. Natuurlijk hopen wij ook u op Gastvrij Rotterdam te mogen verwelkomen.

Voor meer informatie of het aanvragen van het inschrijfformulier kunt u contact opnemen met het projectteam.

T +31 (0)10 - 293 32 61 E info@gastvrij-rotterdam.nl

ROTTERDAM AHOY MATCH ORGANISING YOUR SUCCESS

Founding Partners

Bidfood EIJSINK Heineken J. van Doorn BV NICE TO MEAT RATIONAL ROYAAN Rungis SATELLIET schmidt VEW winterhalter

Branchepartners

AF&BM De Buik van Rotterdam GG Gastronomisch Gilde Gast Vrijheids Gilde HotelloTOP hsmai Horeca Nederlands Patisserie Team NIX18 SVH