



AT YOUR REQUEST



ROOMSERVICE VOOR PATIËNTEN: DE HELE DAG DOOR ETEN EN DRINKEN BESTELLEN

Van 7.00 tot 19.00 uur kunnen patiënten binnen hun mogelijkheden eten en drinken bestellen. Ziekenhuis Gelderse Vallei in Ede ging november vorig jaar samen met Sodexo Health Care van start met At Your Request.

Roomservice in optima forma. De hele dag door, van 7.00 tot 19.00 uur, kunnen patiënten telefonisch bestellingen doorgeven. De maaltijd, of een tussendoortje, wordt binnen 45 minuten geleverd. Dit is alleen mogelijk als alle onderdelen van het concept op elkaar zijn afgestemd.

Neem het maaltijdservicecenter waar de bestellingen binnenkomen. Daar zijn vijf tot acht medewerkers actief, allen vrouwen. Op een scherm zien ze wie er belt en wat die patiënt mag eten. De servicemedewerkers denken mee en praten mee. Of de patiënt er nog iets bij wil en zo ja, wat? Maximaal drie kwartier nadat de bestelling is doorgegeven, krijgt de beller zijn eten en drinken geserveerd. En als het bezoek mee wil eten, is dat geen probleem. Ook dat behoort tot de mogelijkheden.

Oorsprong Marriott

De oorsprong van At Your Request ligt bij Marriott in de Verenigde Staten (VS). Deze hotelketen beschikte over een cateringpoot die vijftien jaar geleden door Sodexo USA werd overgenomen. De cateraar maakte van At Your Request een succesvol zorgconcept. Meer dan 350 ziekenhuizen in de VS werken er mee.

In 2007 kreeg Willem van Zeben, manager projecten en advisering bij Sodexo Health Care, de opdracht om At Your Request naar Europa te halen. Ruim vijf jaar later kan hij melden dat dat is gelukt.

AT YOUR REQUEST,
ROOMSERVICE IN
OPTIMA FORMA
IN ZIEKENHUIS
GELDERSE VALLEI

Samen met Angelique Honderdos, hoofd hoteldienst van Ziekenhuis Gelderse Vallei, staat hij Misset Catering te woord. Op dat moment heeft At Your Request bijna twee maanden gedraaid in Gelderse ziekenhuis.

Intensieve samenwerking

Tijdens het gesprek vullen Van Zeben en Honderdos elkaar voortdurend aan. Dat is geen toeval. Opdrachtgever en cateraar fungeren nadrukkelijk als elkaars partners. Dat is ook de bedoeling. De voedselbereiding en het serveren van eten en drinken aan patiënten met al hun beperkingen en diëten luistert nauwkeurig. Dat gaat alleen goed als alle betrokkenen samenwerken. Van Zeben: 'Ik heb nooit eerder een concept meegemaakt waar de samenwerking zo intensief was. We hebben hier het absolute

commitment van alle betrokkenen, zeker ook van de Raad van Bestuur. Dat is voor ons enorm belangrijk.'

Vernieuwing gewenst

In 2009 vertrouwde Ziekenhuis Gelderse Vallei zijn vernieuwde visie toe aan het papier. Daarin stond dat vernieuwing en het behoud van de centrale keuken ('Om niet afhankelijk te worden van derden') uitgangspunten waren bij het voedingsbeleid. Honderdos: 'We positioneerden ons toen al als het voedingsziekenhuis. We vormen samen met Wageningen Universiteit de Alliantie Voeding. Om die reden wilden we innoveren.'

Een aantal partijen werd uitgenodigd om voorstellen te doen. At Your Request van Sodexo kwam bovendien als het meest innoverende concept. Een werkgroep van het ziekenhuis nam daarna samen met Van Zeben poolshoogte in de VS. In 2010 volgde op vier afdelingen in het Edese ziekenhuis een pilot. Met succes. At Your Request ging midden november 2012 van start op alle afdelingen.

Maar het moest wel 'integraal budget-neutraal'. Dat wil zeggen: de exploitatiekosten mogen in de nieuwe situatie niet hoger zijn dan voorheen. Voor de duidelijkheid: het ziekenhuis beschikte over een ontkoppelde keuken. Deze is in samenwerking met Metos en Temp-rite vervangen door een keuken waar de hele dag door, op bestel

‘Weet je wat ons lastigste product is? Tosti’s! Die worden vochtig’

ling, maaltijden - deels vers, deels convenience - worden bereid. De medewerkers blijven in dienst van het ziekenhuis. Alleen de manager is een Sodexo-man.

Budgetneutraal

Maar hoe is het mogelijk dat de kosten in de nieuwe situatie niet stijgen? Dat is te danken aan een combinatie van factoren. Doordat patiënten ‘op maat’ bestellen wordt de verspilling enorm teruggebracht. Patiënten eten nu alles op. In het verleden kwam meer dan 40 procent van de maaltijden terug en werd weggegooid. Daarnaast reduceert At Your Request het aantal overgebleven maaltijden van al ontslagen patiënten tot nul. Het terugdringen van deze waste zorgt voor een aanzienlijke besparing op de inkoop.

Het feit dat patiënten op ieder moment van de dag kunnen bestellen, brengt natuurlijk extra kosten met zich mee. In de totale voedingsdienst zijn acht fte’s meer werkzaam dan voorheen. Er zijn vooral meer logistieke medewerkers nodig. Maar op de verpleegafdelingen wordt op personeel bespaard: er zijn geen voedingsassistenten meer aanwezig. Verder doen patiënten voor kleine dingen minder vaak een beroep op de verpleging omdat ze nu in een minder afhankelijke positie verkeren.

Voor de patiënt brengt At Your Request een omslag met zich mee, zegt Van Zeben. ‘Normaalgesproken heeft de patiënt in het ziekenhuis een afhankelijke positie. Hier behoudt hij de regie en dat pakt buitengewoon positief uit.’ Honderdos: ‘At Your Request leidt ertoe dat patiënten beter gaan eten en we hebben aanwijzingen dat ze hierdoor beter aangesterkt het ziekenhuis verlaten.’ Hier doet het ziekenhuis ook onderzoek naar in de Alliantie Voeding.

Van Zeben ziet het concept overigens niet als luxe, maar als een gewoonrecht. ‘Thuis kun je op ieder moment iets uit de



Willem van Zeben en Angelique Honderdos: ‘Nooit eerder een concept meegemaakt waar de samenwerking zo intensief was.’

koelkast halen en bereiden. In een ziekenhuis zouden mensen ook op zelfgekozen tijdstippen moeten kunnen aangeven wat ze willen eten en drinken. Dat kan nu.’

Verschillende uitvoeringen

At Your Request kent veel verschillende uitvoeringen. Denk aan de keuken, de wijze van bestellen, de menukaart en het aantal uren dat er per dag besteld kan worden. In Ziekenhuis Gelderse Vallei bracht de invoering van het concept met zich mee dat een klein deel van de taken van de verdwenen voedingsassistenten nu worden uitgevoerd door zorgassistenten en verpleegkundigen. Deze zijn formeel verantwoordelijk voor de voedingsinname van de patiënten.

Honderdos: ‘Dankzij dit concept hebben zij de mogelijkheid om in gesprek te gaan met patiënten over de vraag hoe zij de voeding willen hebben. Vragen als: ‘Hoe eet u thuis? En hoe zou u dat hier willen hebben?’ kunnen bij de intake worden gesteld. Dit leidt tot interactie.’

Het is 15.30 uur in de middag als we de keuken bezoeken. Enkele bestellingen worden bereid. De koks en de keukenmedewer-

kers maken gebruik van rauwe, gedeeltelijk voorbereide en kant-en-klare producten. Aan de hand van bestelbonnen, afkomstig van het maaltijdservicecenter, worden de bestellingen bereid en klaargezet. De bereiding mag hoogstens 20 minuten in beslag nemen. Daarna mag de bestelling niet langer dan 10 minuten in de wagen in de keuken staan alvorens er wordt geserveerd. Het serveren mag hoogstens een kwartier in beslag nemen. Uiteraard worden bestellingen van dezelfde afdelingen zo veel mogelijk gecombineerd.

Verfijnd

Het concept wordt in de komende maanden verder verfijnd. Honderdos: ‘We zijn er nog niet. Weet je wat ons lastigste product is? Tosti’s! Die worden vochtig tijdens het transport. Daar moeten we nog wat op vinden. Ook de menukaarten gaan we aanpassen.’ Van Zeben knikt. ‘Dat doen we met elkaar. En als er problemen zijn, dan gaan we niet lopen modderen of zaken verdoezelen, maar lossen we het samen op, to the point en straight, zoals we dat van elkaar gewend zijn.’ ■

VERGETEN TE BESTELLEN?

Patiënten die vergeten om een maaltijd te bestellen, kunnen rekenen op speciale aandacht. Ze zullen worden gebeld met de vraag wat er aan de hand is en of ze toch wat willen eten. Als patiënten de maaltijd niet

lekker vinden, kunnen ze dat ook melden. Honderdos: ‘We gaan daarover niet in discussie, maar serveren in dat geval een vervangende maaltijd. Met At Your Request is dat mogelijk.’ At Your Request staat in het brandpunt van de belangstelling en ondervindt belangstelling uit binnen- en buitenland.

UITGEBREIDE MENUKAART

De At Your Request-menukaart van Ziekenhuis Gelderse Vallei bevat een uitgebreid assortiment. Een greep: dertien broodsoorten, drie botersoorten, twaalf soorten zoetbeleg, negen soorten vleesbeleg, kaas, overig beleg en

ontbijtgranen. Daarnaast zuivelproducten, dranken, fruit, rauwkost, dressings en smaakmakers. Voor de warme maaltijd: vier soepen, zes vleessoorten, vier visgerechten en vijf vegetarische gerechten. Daarnaast salades, groenten, jus en desserts. Ook is er een dagkaart en zijn voor diëten passende menukaarten.