

# Ziekenhuis Ede omarmt At Your Request van Sodexo Eten mag de hele dag

At Your Request is het maaltijdconcept van Sodexo, waarmee inmiddels vijfhonderd Amerikaanse ziekenhuizen werken. Ziekenhuis Gelderse Vallei heeft bij wijze van proef enkele maanden met het concept gewerkt en is daarmee het eerste ziekenhuis in Europa dat At Your Request heeft omarmd. De reacties van zowel patiënten als medewerkers zijn louter positief. De bal ligt nu bij de Raad van Bestuur om te beslissen of het ziekenhuis in Ede overstapt. Eind deze maand wordt daarover de knoop doorgemaakt.

[ DOOR ANNET VAN DEN BERG – FOTOGRAFIE ERNST JAN BROUWER ]



Een maaltijd of tussendoortje bestellen van de kleurrijke menukaart.



De bestelling wordt binnen drie kwartier afgeleverd.

Ze stonden met tranen in hun ogen toen eind augustus de stekker eruit werd getrokken. Waren veel personeelsleden van Ziekenhuis Gelderse Vallei in Ede in april nog sceptisch over het maaltijdconcept At Your Request van Sodexo, inmiddels zijn ze er allemaal van overtuigd dat dát de toekomst moet zijn op eet- en drinkgebied. Ook de patiënten die meededen aan de proef waren zonder uitzondering positief. Tussen 21 april en eind augustus konden 88 patiënten van het Edese ziekenhuis hun maaltijd of tussendoortje bestellen met één telefoontje. Ze troffen daartoe een kleurrijke menukaart aan op hun nachtkastje met daarop vele tientallen maaltijdcomponenten, drankjes en hapjes. Zodra ze hun keuze hadden bepaald, belden ze een operator –altijd iemand met een diëtikachtergrond – en gaven aan wat ze wilden eten of lieten zich daarover adviseren. De operator voerde de bestelling in de computer in, waarna deze automatisch verstuurd werd naar de keuken. Binnen drie kwartier werd de bestelling op de afdeling geserveerd. In de Verenigde Staten zijn in de afgelo-

pen jaren al zo'n vijfhonderd ziekenhuizen overgestapt op het maaltijdconcept At Your Request. Manager Projecten & Advisering Willem van Zeben van Sodexo Health Care kreeg de opdracht om At Your Request® voor Nederland geschikt te maken en een ziekenhuis te zoeken dat het concept wilde beproeven. Dat werd Ziekenhuis Gelderse Vallei. "Het concept past bij het ziekenhuis", zegt hoofd hoteldienst Angelique Honderdors. "We willen hét voedingsziekenhuis van Nederland worden, werken nauw met Wageningen Universiteit samen op onderzoeksgebied en willen daarom een maaltijdsysteem dat daarbij past."

### Neurologie

Aan de proef in het Edese ziekenhuis deden vier afdelingen mee: gynaecologie/urologie, orthopedie en twee afdelingen neurologie. "Als het bij neurologie lukt, lukt het overal in het ziekenhuis", stelt Van Zeben. De andere afdelingen zijn er uit logistiek oogpunt bij betrokken: ze liggen in dezelfde vleugel. Om de proef mogelijk te maken, is in het ziekenhuis een compacte keuken gerealiseerd – er wordt

gekscherend over een Madurodam-keuken gesproken – waar de bestelde maaltijden bereid werden en de overige producten verzameld.

Van Zeben en Honderdors manageden samen het proefproject dat ze als zeer geslaagd omschrijven. Patiënten beschouwen het als een luxe dat ze kunnen bestellen wat ze willen. "Terwijl het niet veel meer is dan je koelkast thuis", relateert Honderdors. Verplegend personeel is enthousiast, omdat ze te maken hebben met patiënten die tevredener zijn en daardoor minder zorg nodig hebben. "En de koks en ander keukenpersoneel ervaren hun werk als leuker, omdat de maaltijdbereiding persoonlijker wordt. Ze weten voor wie ze bezig zijn."

De proef was ook een leermoment voor het ziekenhuis. Eén keer bleek de mise en place niet in orde en liep alles in het honderd. Ook de menukaart behoeft nog wel enige aanpassing. Van Zeben: "We kregen

### ZGV

Ziekenhuis Gelderse Vallei in Ede is een algemeen ziekenhuis met ruim zeshonderd erkende bedden. Het vervult een regionale functie. In 2000 opende het zijn deuren en was destijds een van de eerste ziekenhuizen, die kozen voor ontkoppeld koken in combinatie met regenererwagens op de afdelingen. Inmiddels is dat concept aan vervanging toe. Het ziekenhuis heeft de ambitie om hét voedingsziekenhuis van Nederland te worden. ZGV neemt onder meer deel in de Alliantie Voeding Gelderse Vallei, die tot doel heeft de gezondheid te verbeteren van patiënten door aandacht te vragen voor voeding voor, tijdens en na behandeling in het ziekenhuis. Het ziekenhuis heeft de hoteldienst in eigen beheer en dat blijft ook zo wanneer wordt overgestapt op een nieuw maaltijdconcept.

Er kan de hele dag worden besteld.

bijvoorbeeld een opmerking dat er geen macaronischotel op stond. En er staat wel cola op, maar bijvoorbeeld geen Fanta. Daar had nog niemand over nagedacht.” Honderdors: “Er moet een nutriëntenteller worden toegevoegd op de kaart en vochtlijsten zouden ook elektronisch moeten worden bijgehouden.”

Honderdors geeft aan dat het concept misschien duurder lijkt, maar dat de praktijk heeft uitgewezen dat dit niet het geval is. “Er wordt heel gericht besteld en daardoor neemt de derving met negentig procent af; er is nagenoeg geen afval.” Ook qua inkoop biedt het concept voordelen, omdat goed is bij te houden wat wanneer besteld wordt en daarop kunnen de bestellingen worden aangepast. “Je hebt dan een minimum- en maximumvoorraad.”

Van Zeben voegt toe dat ook voor de operator een rol is weggelegd om ervoor te zorgen dat niet te veel ineens wordt besteld. De operator praat iemand door zijn bestelling heen. Voorwaarde – hoewel dat richting patiënten niet zo wordt gecommuniceerd – is bijvoorbeeld dat een bestelling op één tray past. Als iemand drie pannenkoeken zou willen hebben, geeft de operator het advies er eerst één



te bestellen en als iemand daarna nog trek heeft om nogmaals dezelfde bestelling te plaatsen.

### Zekerheden

De operator ziet er eveneens op toe dat een patiënt een maaltijd krijgt die past bij een eventueel dieet. Ook andere zekerheden worden ingebouwd: er wordt bij het afleveren van de bestelling altijd geverifieerd of die is afgeleverd bij de juiste patiënt. Ook wordt alarm geslagen als iemand niet bestelt. Een maaltijd overslaan mag, maar daarna wordt een patiënt gebeld met de vraag waarom geen

## Sodexo

De Sodexo Group, waar Sodexo Nederland sinds 1995 onderdeel van uitmaakt, is de grootste internationale Food & Facilities Management organisatie ter wereld. Sodexo is een beursgenoteerde onderneming en heeft wereldwijd 380.000 mensen in dienst, die 132 verschillende nationaliteiten vertegenwoordigen. Sodexo werkt op 33.900 locaties in 80 landen. Sodexo is ervan overtuigd dat de kwaliteit van het dagelijks leven bijdraagt aan een positieve ontwikkeling van mensen. En daar waar mensen meer kwaliteit ervaren, zullen ook prestaties verbeteren. Bijdragen aan een betere kwaliteit van leven is dan ook onze focus. Sodexo wil dé expert worden op het gebied van Quality of Daily Life Solutions. Meer informatie: [www.sodexo.nl](http://www.sodexo.nl).

bestelling is geplaatst. Overigens hoeft de patiënt niet zelf zijn bestelling door te geven; wanneer hij daartoe niet in staat is, mag familie dat doen. Ook kan bezoek tegen betaling mee-eten.

Binnen enkele weken valt de beslissing of Ziekenhuis Gelderse Vallei het nieuwe concept introduceert in het hele ziekenhuis. Als dat het geval is, kan het maaltijdconcept medio 2011 worden geïmplementeerd. Hiertoe moet de centrale keuken worden omgebouwd. Honderdors: “We moeten dan in één keer om, omdat de systemen niet naast elkaar kunnen.”

[www.gastvrijezorg.nl](http://www.gastvrijezorg.nl)



Links. Doordat er heel gericht wordt besteld, is er nagenoeg geen afval.

Rechts. De eerste lunch in april was de start van de proef met de nieuwe maaltijdservice.