



Thema: Ondernemerschap in de zorg Anders eten bevalt beter

DOOR: DRS. A.D. VAN DEN OS-GARCIA Y DRAIJER

In verpleeghuis Pieter Pauw in Wageningen van Vilente bevalt anders eten beter. Dat anders eten niet in een paar weken gestalte krijgt, maar een lang en gestructureerd proces is hebben ze aan den lijve ondervonden in Wageningen. Het is een proces dat alle betrokkenen raakt, van verzorgende tot locatiemanager en van cliënt tot facilitair manager. Maar anders eten werkt, en wanneer er commitment is vanuit het management, de wens van de cliënt centraal staat en de betrokkenheid van de medewerkers groot is, is er veel mogelijk en kun je samen werken aan een organisatieverandering, vertelt Carry Putman coördinator van het verbetertraject Eten en Drinken.

In 2005 is er in Pieter Pauw een commissie vocht en voeding in het leven geroepen. Deze commissie is omgevormd tot het verbeterteam, dat in 2006 is gestart met het verbetertraject eten en drinken van Zorg Voor Beter¹⁾. In deze commissie waren alle disciplines vertegenwoordigd. Ook de Cliëntenraad heeft zitting in dit team. "We hadden al nieuw beleid gemaakt op basis van de landelijke richtlijn" vertelt Carry, "maar om dit beleid goed te kunnen implementeren zijn wij het verbetertraject van Zorg Voor Beter ingestapt." We hebben ons gericht op vroegtijdig signaleren van ondervoeding en ambiance."

Om een problematische voedingssituatie in verpleeg- en verzorgingshuizen te voorkomen

Samenwerken is een belangrijke sleutel in verbetertrajecten eten en drinken. Daarom organiseert de Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC) en CS-Twee Projecten BV in samenwerking met de partners Unilever Nederland en Foodservice Marfo BV het symposium "verandering van spijs..." voor cliëntenraden in de zorg en hun directies. Het symposium vindt plaats op 1 oktober in Papendal. Voor meer informatie kijkt u op www.voedingskwaliteit.nl.

is het belangrijk het gewicht van cliënten systematisch te volgen, volgens Zorg Voor Beter. Zorgwekkend gewichtsverlies kan zo tijdig worden gesignaleerd en aangepakt. Het voorkomen van ondervoeding doe je vooral door te zorgen dat het eten en drinken weer een dagelijks feest wordt en past in het persoonlijke ritme van de cliënt. Als het gezellig is, smakelijker, geuriger, gevarieerder en een lust voor het oog, dan eten mensen weer met genoegen en voorkomen je problemen.

Henry Mostert, projectleider van Zorg Voor Beter, zal hierover alles vertellen op het symposium "verandering van spijs..." In de middag verzorgt hij een workshop, waar directies en cliëntenraden leren hoe ze in de praktijk de veranderingen kunnen borgen in hun organisatie.

"Wij zijn het traject gestart met een feestelijke themaweek. Lekker en gezond voerden de boventoon, maar ook werden de medewerkers geschoold, werd er door de diëtist gewogen en werd er afgetrapt met het werken met "ambiance." Wat houdt die ambiance nu precies in? John Bosch, locatiemanager en Carry weten inmiddels als geen ander wat daar allemaal bij komt kijken. "Nu worden de tafels mooi gedekt, het eten is geproportioneerd en wordt opgediend in dekschalen. Cliënten kunnen dus aan tafel kiezen wat ze willen eten. Weg met het drievakbord en het dienblad! De maaltijd is een rustmoment, er staan geen karren, er worden geen medicijnen uitgedeeld en de deur blijft dicht. Er is aan iedere tafel een verzorgende, die gepaste hulp kan bieden waar nodig."

Het enthousiasme is groot bij zowel cliënten, als medewerkers en familieleden. De cliënten genieten enorm en dat doet iedereen deugd. Ook de resultaten liegen er niet om. Op de pilotwoning waar het traject gestart is is het ondervoedingspercentage binnen een jaar met 10% gezakt. "Je ziet ook dat mensen meer gaan reageren op elkaar, het is gezelliger te eten gezamenlijk. Ook het gebruik van bestek neemt toe. Voorheen kregen ze één soort bestek. Nu de ta-

fels weer gedekt zijn en het bestek er volledig ligt gaan mensen het ook weer gebruiken. Allemaal tekenen dat anders eten werkt!"

"De begeleiding van Zorg Voor Beter was voor ons een steun in de rug. Door middel van workshops leer je hoe je een verbeterplan moet opstellen, wat je doelen zijn volgens het SMART-model, hoe je gedegen moet meten, dat je markeerpunten moet instellen, zodat het binnen de instelling voor iedereen duidelijk is in welk stadium het traject zich bevindt en, heel belangrijk, hoe je de veranderingen kunt verspreiden en borgen in je organisatie. Je leert als het ware op een andere manier naar je eigen instelling te kijken," zegt John. "De begeleiders van Zorg Voor Beter zijn zelf ook zo enthousiast, dat heeft voor ons enorm motiverend gewerkt. Afhankelijk van de voortgang van het project komen ze op locatie om te kijken waar het steekt. Ze leren je bouwen aan een structuur- en cultuurverandering."

"Het pilotproject was zo succesvol, dat er een tweede traject is gestart. Uiteindelijk willen we ernaar toe dat in alle woningen op deze manier de maaltijd gebruikt wordt." Maar hoe zorg je er nu voor dat je niet vervalt in oude gewoontes? "Ten eerste moet er echt commitment zijn vanuit het management. Als er op de werkvloer iets moet gebeuren, moet dit de steun hebben van de directie. Goede scholing is de basis! Verandering roept vaak een schrikreactie op bij mensen. Je moet je personeel vanaf dag één erbij betrekken, ze een rol geven, ze vertrouwen en motiveren. De angst op deze manier proberen weg te nemen. Zodra ze zelf de resultaten en de reacties van de cliënt zien, zijn ze over de streep. Ze zijn net als de cliënt een deel van de ontwikkeling, het wordt een deel van henzelf, ze ervaren immers zelf de meerwaarde. Om de continuïteit te waarborgen hebben we naast toegewijd personeel ook twee tools in handen. We kunnen ondervoeding signaleren door eenmaal in de drie maanden te toetsen volgens de nieuwe richtlijn. Dit doen we door gegevens in

te voeren in een computersysteem, dat vervolgens de resultaten in heldere data en grafieken uitspuugt. Zo hebben we controle op ondervoeding. Daarnaast werken we met een "turflust ambiance" en daarmee kunnen knelpunten gesignaleerd worden.

Minstens zo belangrijk voor de continuïteit is goed te luisteren naar de wens van de cliënt. Wat wil de cliënt? Wij hebben in deze heel veel aan de Cliëntenraad die ook een grote rol heeft gespeeld in het verbetertraject. De rol van de Cliëntenraad moet niet onderschat worden. Ze kijken vanuit cliëntenperspectief naar een dergelijk traject en weten als geen ander waar de schoen wringt, waar de knelpunten liggen en wijzen ons daarop en geven advies. De Cliëntenraad heeft altijd een signalerende rol, maakt niet uit waarover. Als het de cliënten raakt, horen wij het van de Cliëntenraad en weten wij waar we de aandacht op moeten vestigen. Een erg prettige samenwerking.

Deze tools maken dat we de resultaten ook terug kunnen koppelen naar de cliënt en naar de familie. Dat is fantastisch. Wij raden elke instelling aan om mee te doen aan de trajecten van Zorg Voor Beter."

Meer informatie over de verbetertrajecten eten en drinken krijgt u op het symposium "verandering van spijs..." Een symposium over voeding, gezonde en lekkere maaltijden, de nieuwste ontwikkelingen op keukengebied, gastronomie, de invloed van het scheiden van wonen en zorg op de maaltijd, de rol van de Cliëntenraad en directie bij veranderingstrajecten rondom voeding etc. Kortom een interessante dag voor allen die staan voor goede voedingsconcepten in de zorg! (www.voedingskwaliteit.nl)

¹⁾Zorg Voor Beter zie: www.zorgvoorbeter.nl

Angenieta van den Os-Garcia y Draijer is projectcoördinator symposium "verandering van spijs..." en werkzaam bij de Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC).