

Sevagram voert nieuw gastvrijheidsconcept in

SCEPSIS MAAKT PLAATS VOOR ENTHOUSIASME

De Limburgse zorgorganisatie Sevagram voert tot begin november een nieuw gastvrijheidsconcept in op twaalf van haar locaties. Na het sluiten van vijf centrale keukens wordt er voortaan op locatie sous-vide gekookt en is er extra aandacht voor de maaltijdbeleving van zowel bewoners als restaurantbezoekers. “Het is een uniek concept geworden.”

Tekst: Rick van Schie

Zorgcentrum Fonterhof in Bergen en Terblijt had begin april, samen met zorgcentrum Oosterbeemd, de primeur van het nieuwe ‘Gasterie-concept’. “In eerste instantie stonden sommige bewoners en medewerkers nogal sceptisch tegenover het concept”, vertelt projectmanager Gasterie Roy Kroos. “Zij hadden het gevoel van ‘alweer een verandering’.” Het aanvankelijke scepticisme

heeft volgens Kroos inmiddels plaatsgemaakt voor enthousiasme. “Een grote verandering waar ik de medewerkers positief over hoor, is het feit dat ze nu onder de betreffende locatie vallen. Ze maken nu deel uit van het team op locatie waardoor ze veel sneller kunnen inspelen op de vraag van de locatie. Maar ook het contact met de bewoners is voor de medewerkers een positieve factor. Natuurlijk zijn er

ook medewerkers die daaraan juist erg moeten wennen. Je staat nu wel oog in oog met je gast.”

Sluiting centrale keukens

Drie jaar geleden werd Kroos door Sevagram aangesteld als manager Services. Een van zijn opdrachten was om een hospitalityconcept te ontwikkelen. De zorgorganisatie was minder tevreden over de kwaliteit van de maaltijden uit de centrale keukens, hetgeen werd bevestigd door een enquête onder de bewoners. Ook wilde Sevagram dat het keukenteam niet langer onder de centrale verantwoordelijkheid viel, maar onder de locatie om met kortere lijnen te kunnen werken. Hierdoor werd tevens



VANUIT DE ZAAL IS ZICHTBAAR HOE DE KOK DE SOEP SERVEERT, TERWIJL EEN DEEL VAN DE SOEPGEUR ZICH DOOR DE ZAAL VERSPREIDT.

een efficiëntieslag gerealiseerd. Tenslotte dient het keuzetijdstip van de bewoner zo kort mogelijk op het moment van daadwerkelijk nuttigen van de maaltijd afgestemd te worden. Kroos ging uit van de facilitaire belevingsdriehoek bestaande uit de drie hoekstenen: het facilitaire product, de omgevingsfactoren en de mens of medewerker. “Deze drie hoekstenen beïnvloeden de zintuigen waarmee de beleving van het product en/of dienst beïnvloed wordt. Ze moeten met elkaar in balans zijn om uiteindelijk tot een optimale beleving van het product of de dienst te komen. Dus dat geldt ook voor het Gasterie-concept”, legt Kroos uit.

Dit wetende is het Gasterie-concept opgesteld met de vier G's als pijlers: de “G” van gastvrijheid: de kunst om een ander te laten genieten; de “G” van gastronomisch: een kok is niet alleen een professional, maar een kunstenaar met ingrediënten uit de natuur; de “G” van gezonde maaltijd: de maaltijden die wij gaan serveren voor u in onze Gasterie zullen gevarieerd en afwisselend zijn. En de vierde “G” van gezelligheid: in goed gezelschap samen te zijn in een vriendelijke, huiselijke en vertrouwde omgeving. “De gastvrouwen en -heren in onze Gasterie zullen ervoor zorgen dat onze gasten gezien worden en zich thuis voelen. Veel zorgorganisaties zie je slechts één of twee onderdelen uit de belevingsdriehoek toepassen. Wij hebben alle drie de elementen meegenomen in het concept”, aldus Kroos.

Sous-vide

Sevagram beschikte over vijf centrale keukens, die niet allemaal tegelijk dichtgingen. “Toen het idee voor het Gasterie-concept ontstond, vonden we het nog te vroeg om ineens over te gaan naar een frontoffice keuken op elke locatie”, vertelt Kroos. “Dat zou gewoon een te ingrijpende verandering zijn geweest. Er is besloten om eerst van vijf naar twee centrale keukens te gaan en om later ook die

laatste twee te sluiten.” Momenteel kookt Sevagram sous-vide op locatie. Het voordeel hiervan is volgens Kroos dat deze wijze van bereiden de hoogste voedingswaarde kent van alle bereidingstechnieken. Daarnaast zijn de componenten door hun vacuümverpakking langer houdbaar blijven en blijft de natuurlijke smaak en kleur van de ingrediënten optimaal behouden. De kok heeft de verantwoordelijkheid voor de bereiding en waarborgt de kwaliteit van de maaltijd. Kroos: “De kok maakt bijvoorbeeld de soep dunner als deze te dik is, zorgt ervoor dat de maaltijd er smakelijk uit ziet en garneert hem af.”

Als andere voordelen noemt Kroos de vaste inkoopprijs voor de maaltijdcomponenten, de keuzevrijheid binnen de drie menu's (dagelijks afzonderlijke keuze uit 27 aangeboden componenten) en het keuzemoment voor de bewoners. Zij hoeven niet meer twee weken van tevoren hun maaltijdkeuze te maken maar kunnen elke dag hun eten ter plekke aan tafel bestellen of op de dag zelf. Het daadwerkelijke tijdstip is afhankelijk van de doelgroep. Zo maken de psychogeriatrische bewoners hun keuze op de afdeling om 10.00 uur en nuttigen zij de maaltijd op de afdeling. Kroos: “Uiteraard hebben we het zorgpersoneel vanaf het begin betrokken bij de invoering van het nieuwe concept, aangezien ook van hen een nieuwe aanpak werd gevraagd wat betreft gastvrijheid.” Waar de maaltijdvoorziening in Fonterhof



HET CONTACT MET DE BEWONERS IS VOOR VEEL MEDEWERKERS EEN POSITIEVE FACTOR, VERTELT PROJECTMANAGER GASTERIE ROY KROOS.

voorheen alleen was bedoeld voor bewoners, is er nu sprake van een buurtrestaurant voor ouderen. Tevens kan het concept potentiële klanten binden. “Als je binding met de klant en de buurt kunt creëren en mensen weten dat het eten en de sfeer goed is, dan gaan ze niet naar de concurrent als ze straks een plaats nodig hebben.”

Handcomputer

Nieuw binnen Sevagram is de Personal Digital Assistant (PDA), waarmee de bestellingen van de gasten digitaal worden opgenomen. Behalve de dagmenu's zijn ook de dieetgegevens van de bewoners zichtbaar op de handcomputer. Op deze manier kan een weekendhulp of nieuwe werknemer snel en over- ➔

SEVAGRAM

Sevagram is een Limburgse zorgorganisatie die diensten verleent op het gebied van zorg, wonen en welzijn, aan voornamelijk ouderen in de regio's Heerlen, Parkstad en Heuvelland. De zorgorganisatie beschikt over 18 locaties waar wonen wordt gecombineerd met zorg, begeleiding en eventueel behandeling. Daarnaast biedt de organisatie thuiszorg en verhuurt ze seniorenwoningen in de directe omgeving van haar zorgcentra. Binnen Sevagram wordt gewerkt met het Planetree-concept dat staat voor mensgerichte zorg. Er werken 2.400 medewerkers en 1.000 vrijwilligers.

distrivers

Geneeskundig koken? Gewoon lekker eten!

Daar zorgt Distrivers voor! Distrivers houdt rekening met de krachten van voeding, voor een beter welzijn en een sneller herstel van uw cliënten.


In samenwerking met specialisten van een academisch ziekenhuis heeft Distrivers de menucyclus aangepast op de zorgbehoefte van de cliënt. De menucyclus van Distrivers met ons huiskmerk Distrilicious is gezond in alle opzichten:

- › U kunt elke cliënt het beste menu adviseren
- › Het menu past binnen uw budget

Een voorbeeld: één op de drie mensen boven de 80 jaar krijgt een vorm van dementie. Uit onderzoek bleek dat een hoge visconsumptie rijk aan omega-3 vetzuren EPA en DHA de kans op dementie verkleint. En daar houdt de menucyclus van Distrivers rekening mee! Als aanvulling op de menucyclus ontvangt u de menuwijzer met voedingsadviezen voor uw cliënten.

Meer weten? Neem dan contact op met Distrivers via:
tel. 0528 229260 of stuur een e-mail naar info@distrivers.nl

Nieuw
concept!



Slimme
producten,
verse
ideeën.

Distrivers
Hoogeveen
De Stroom 5
7901 TG Hoogeveen

www.distrivers.nl

BEWONERS HOEVEN NIET MEER TWEE WEKEN VAN TEVOREN HUN MAALTIJDKEUZE TE MAKEN MAAR KUNNEN HUN ETEN TER PLEKKE AAN TAFEL BESTELLEN.



zichtelijk zien wat iemand wel of niet mag eten. Maar ook de aanwezigheid of het eetpatroon van de bewoners kan worden gemanaged. “Als iemand niet komt opdagen in het restaurant kunnen wij dit gemakkelijk zien in het systeem en dit doorgeven aan de zorg. Het systeem heeft dus ook een signaleringsfunctie”, vertelt Kroos. “Daarnaast blijven we automatisch beschikken over managementinformatie waardoor we sturing kunnen blijven geven aan het proces. Het uiterlijk van de menulijsten in de PDA oogt hetzelfde als de papieren variant, alleen kan de digitale menulijst met één druk op het scherm ingevuld en gewijzigd worden.”

Nadat de gastvrouw een menulijst heeft ingevuld, wordt er in de keuken automatisch een bonnetje uitgeprint en kan het keukenpersoneel de maaltijd direct klaarmaken. Kroos: “In de horeca wordt veel met dit systeem gewerkt. Het is absoluut een efficiëntieslag, bedenk maar eens hoeveel lopen het scheelt voor de gastvrouwen. In de opstartfase liepen we nog tegen enkele kinderziekten aan, gezien de nieuwheid van deze werkmethode binnen de zorg en de koppeling met ons voedingsautomatiseringssysteem Culicart. Waar we onder andere tegenaan liepen was dat de PDA’s werken via het wifi-netwerk en dat werkte niet altijd optimaal.” Om dit te ondervangen hebben ze een noodscenario opgesteld waardoor de gastvrouwen gewoon door kunnen gaan.

Trainingen

De keukenmedewerkers volgden vooraf gastvrijheidstrainingen die aansloten bij het nieu-

we concept. Zo kregen de koks een training bij de apparatuurleverancier Electrolux in Amsterdam in samenwerking met Gorissen bedrijfskeukens uit Maastricht en kreeg de hele Gasterie-brigade twee dagen training in de do’s en don’ts van het Gasterie-concept. Daarnaast draaiden Kroos en zijn collega staffunctionaris Gasterie twee weken mee op de locaties om medewerkers te coachen en sturing te geven. “Hierdoor creëer je draagvlak en enthousiasme voor het concept”, meent Kroos.

Pilot Oosterbeemd

De implementatie van het Gasterie-concept over de twaalf locaties loopt, verdeeld in drie clusters van elk vier locaties, binnen een jaar. Het laatste cluster wordt volgens planning in november opgeleverd. Zorgcentrum Oosterbeemd in Valkenburg zat ook in het eerste cluster en ging tegelijk met Fonterhof van start met het Gasterie-concept. Op de locatie Oosterbeemd is gekozen voor een lijnopstelling in plaats van een kookeiland, gezien de grootte van deze locatie. De keuze voor het kookeiland op Fonterhof heeft zo goed uitgepakt dat in cluster II uitsluitend nog eilandopstellingen geplaatst gaan worden ongeacht de grootte van de locatie (variërend van 50 tot 120 gasten).

Het uitserveren van de maaltijden gaat met de nieuwe werkwijze, inclusief nieuwe regenererovens, veel sneller, bevestigt de kok op Oosterbeemd. “Om 11.30 uur ben ik begonnen met het driegangenmenu. Nu is het 12.30 uur en alle 75 bezoekers van het restaurant zijn bezig met de laatste gang van hun

maaltijd. Dat is duidelijk sneller dan voorheen. “We kunnen met deze oven 23 borden binnen 8 minuten regenereren.”

Aanpassingen

Er zijn volgens de projectmanager Gasterie nog wel verbeteringen mogelijk aan het concept. “Ja, de bonnetjes van de klanten”, lacht Kroos. “We waren bijvoorbeeld de bonnetjesklem in de keuken vergeten. Deze en andere kleine verbeterpunten nemen we natuurlijk mee bij de implementatie van het concept op de andere locaties.” Om het Gasterie-concept te optimaliseren heeft Sevagram volgens Kroos nog zeker twee jaar nodig, waarna het op iedere locatie ook meer zijn eigen vorm zal aannemen. “Nu is de menucyclus centraal afgesproken. De gedachte is echter dat de kok in de toekomst de behoeften van de bewoners op de locatie peilt en daarop inspeelt.”

Zintuiglijke beleving

Kroos is, met zijn blik gericht op de Gasterie Fonterhof, desalniettemin zeer tevreden. “Ik denk dat wij een uniek concept hebben neergezet binnen de zorgsector, waarbij aan alle facetten van de beleving van de warme maaltijd is gedacht. Van de nieuwe look van de

‘De mensen uit de buurt zijn potentiële klanten’

keukenbrigade, de speciaal ontworpen Gasterie placemats en menukaarten, de keuzevrijheid van onze gasten, tot de vormgeving van de frontkeuken. Ik ben vooral trots op het kookeiland, dat naar mijn mening een hele goede zet is geweest. Het straalt een open en huiselijke sfeer uit. Daarnaast zijn de momenten dat de kok met zijn rug naar de bewoners toe staat minimaal door de indeling van de keuken. En komt het gastencontact optimaal tot zijn recht.” Ook met de zintuiglijke beleving van de bewoners is rekening gehouden. Vanuit de zaal is zichtbaar hoe de kok de soep serveert, terwijl een deel van de soepeer de afzuigkap weet te ontsnappen en zich verspreidt door de zaal.