

Saxion en IFC meten beleving rond eten en drinken

# EEN MAALTIJD MET EEN GOED GEVOEL

Hoe ervaren bewoners in een verzorgingshuis de maaltijden? Hoe kun je ervoor zorgen dat eten en drinken meer is dan alleen het tot je nemen van voedsel en dat deze momenten bijdragen aan het creëren van welbevinden? Dit zijn vragen die het kenniscentrum Business Development & Hospitality (KBD&H) van Saxion en Independent Foodservice Consultants (IFC) vanaf 2009 gezamenlijk proberen te beantwoorden.

Tekst: Lotte Brinke en Ruth Pijs\*

**Het gebruiken van de warme maaltijd** is voor bewoners van verzorgingshuizen één van de belangrijkste sociale momenten. De uitdaging is om eetmomenten te creëren waar ouderen plezier aan beleven en naar uitkijken. Maar wat zijn de ingrediënten voor een goede eet- en drinkbeleving die bij kunnen dragen aan een beter algemeen welbevinden?

## Beleving

Eten en drinken heeft grote invloed op ons welbevinden. Ten eerste zorgen we door gezond en gevarieerd te eten goed voor ons lichaam. Het eetmoment is daarnaast ook van groot belang. Waar, met wie en wanneer eet je? Hoe voel je je op dat moment? Dit alles samen bepaalt hoe we het eetmoment beleven. Uit onderzoek is bekend dat de beleving van de voeding wordt beïnvloed door het serviceproduct (de maaltijd), serviceomgeving (ambiance) en de dienstverlening. Aangetoond is



**BEWONERS DIE IN HET RESTAURANT DINEREN BLIJKEN POSITIEVER DAN BEWONERS DIE OP DE KAMER DINEREN.**

dat wanneer de ambiance prettig is, mensen langer tafelen en daardoor meer eten. Omdat ondervoeding bij ouderen een bekend probleem is, is investeren in een goede ambiance voor hen heel belangrijk. Dit kan er in verzorgingshuizen voor zorgen dat de bewoners zich niet alleen prettiger voelen maar ook meer gaan eten, wat hun gezondheid ten goede komt.

Wat vinden ouderen aantrekkelijk en lekker eten? Welke ambiance vinden zij prettig en wat maakt het contact met de medewerkers en met andere bewoners voor hen prettig? Om daar inzicht in te krijgen is het noodzakelijk om de beleving rondom het eten en drinken van bewoners van verzorgingshuizen in kaart te brengen.

## Spel als meetinstrument

Op basis van wetenschappelijke kennis is een meetinstrument voor 'beleving' ontwikkeld en getest in drie verzorgingshuizen: Hanzeheerd Brinkhoven in Heerde, Beth-San in Moerkapelle en Catharina Stichting, locatie Catharina Gasthuis in Brielle. Op een betrouwbare en valide manier de beleving rondom eten en drinken onderzoeken is altijd een uitdaging, maar des te meer binnen verzorgingshuizen vanwege de gemiddelde hoge leeftijd van de doelgroep (in dit onderzoek 86 jaar). Dat dwingt het ontwikkelen van een methodiek die eenvoudig is te interpreteren, leuk is om aan deel te nemen en niet te veel tijd kost.

In de drie verzorgingshuizen zijn verschillende methoden van dataverzameling getest. Dit heeft geresulteerd in een bijzonder meetinstrument in de vorm van een spel. Het spel bestaat uit vragen en afbeeldingen van gezichten die emoties weergeven (LEM-methode, Susagroup) en afbeeldingen die de mate van tevredenheid weergeven. De deelnemers beantwoorden de vragen hierbij door het kiezen van de op dat moment het best bij hun gemoed passende afbeeldingen. De onderzoekers letten op of de vraag goed wordt

## TIPS VOOR HET CREËREN VAN POSITIEVE EET- EN DRINKMOMENTEN

- Zorg voor een goede geur- en smaakbeleving van de maaltijden
- Koester een goede akoestiek in het restaurant
- Durf kleur te gebruiken in het restaurant
- Creëer sfeer door onder andere goede verlichting

begrepen en of het antwoord correspondeert met de werkelijke mening door de gezichtsuitdrukking te observeren en eventueel extra vragen hierover te stellen. De deelnemers hadden duidelijk plezier in het spelen van het spel.

## Wenproces

Op basis van de onderzoeken die tot nu toe zijn uitgevoerd, blijkt dat de bewoners in het algemeen een positieve indruk hebben van de maaltijd. Er is echter een aantal aandachtspunten. De geur en smaak van het eten kan intenser. De akoestiek in het restaurant is vaak niet goed, waardoor bewoners elkaar niet goed kunnen verstaan. Bovendien blijkt kleur in het restaurant en goede, sfeervolle verlichting belangrijk te zijn voor bewoners om zich prettig te voelen.

Hanzeheerd Brinkhoven heeft inmiddels een geheel nieuw culinair concept ingevoerd. Naast de nulmeting, uitgevoerd vóór de invoering van het culinair concept, heeft er al een eerste nameting plaatsgevonden. Uit deze meting blijkt dat ouderen een relatief lang wenproces vertonen na grote veranderingen. Daardoor kan pas op een later tijdstip definitief worden vastgesteld wat de effecten van het nieuwe culinaire concept zijn op de beleving van de bewoners. 40 procent van de ondervraagden blijkt op dit moment in het restaurant te dineren terwijl zij dat voorheen op de kamer deden. Bewoners die in het restaurant dineren zijn daarnaast positiever over de diverse aspecten dan bewoners die op de kamer dineren. Alle bewoners nemen bovendien vaker deel aan activiteiten, ongeacht of men op de kamer of in het restaurant dineert. Het lijkt er dus op dat het in ieder geval prettig is om in het restaurant te verblijven en dat dit waarschijnlijk niet alleen een positief effect heeft op de indruk van het restaurant, maar ook op andere aspecten, zoals de voeding en de sociale contacten.

Naast de meting van de beleving van de bewoners, kwam uit het onderzoek naar voren dat het van groot belang is om personeel te betrekken bij de implementatie van een culinair concept. Dit geldt voor zowel medewerkers van de gastenservice als voor het zorg-

personeel. Draagvlak bij medewerkers voor het culinair concept is belangrijk, want zij zijn uiteindelijk de ‘ambassadeurs’ van de nieuwe omgeving voor de buitenwereld. Bovendien heeft een goed plan alleen kans van slagen wanneer het op een correcte manier wordt uitgevoerd. Training van personeel is hiervoor essentieel.

## Meerwaarde

Het onderzoek biedt inzicht in het welbevinden van bewoners en medewerkers van een verzorgingshuis vóór en na de invoering van een nieuw culinair concept. Het onderzoek biedt daarnaast aanknopingspunten om met eet- en drinkconcepten het welbevinden van bewoners en medewerkers te kunnen laten vergroten.

## Vervolgonderzoek

Op dit moment vinden wederom, in twee verzorgingshuizen, nulmetingen plaats waarbij het meetinstrument verder wordt geoptimaliseerd. Daarbij wordt gebruikgemaakt van nieuwe meetmethoden voor het meten van emoties.

Daarnaast is er een onderzoek dat zich richt op het welbevinden van bewoners van een psychogeriatrische afdeling. Hierbij worden niet de bewoners ondervraagd, maar het verzorgend personeel ingezet om het welbe-



**DRAAGVLAK BIJ MEDEWERKERS VOOR HET CULINAIR CONCEPT IS BELANGRIJK, WANT ZIJ ZIJN UITEINDELIJK DE ‘AMBASSADEURS’ VAN DE NIEUWE OMGEVING VOOR DE BUITENWERELD.**

vinden van de psychogeriatrische bewoners te achterhalen. In vervolgonderzoek zal niet alleen de nadruk liggen op bewoners maar ook op het personeel en de bezoekers van het verzorgingshuis.

*\* Lotte Brinke is afgestudeerd op het onderzoek ‘Beleving & Gezondheid’ (onderzoeklocatie Hanzeheerd Brinkhoven) en momenteel werkzaam bij Independent Foodservice Consultants (IFC).*

*Ruth Pijs is onderzoeker Guest Experience bij Saxion Kenniscentrum Business Development & Hospitality.*

## TIPS VOOR HET UITVOEREN VAN EEN ONDERZOEK BIJ OUDEREN

- Houd de onderzoeksopzet eenvoudig en bondig (maak gebruik van afbeeldingen of pictogrammen en consistentie in de vragen)
- Maak deelname aan een onderzoek leuk (kies bijvoorbeeld voor een activiteit in plaats van een vragenlijst)
- Wees niet alleen afhankelijk van wat bewoners vertellen (combineer verschillende onderzoeksmethoden)
- Niet alle bewoners zijn geschikt om deel te nemen aan een onderzoek (denk hierbij bijvoorbeeld aan ernstige PG-cliënten)
- Maak gebruik van de kennis en ervaring van verzorgend personeel (zij kennen de cliënten en kunnen aanvullende informatie geven)