

Factsheet Good Practices & Ideas

GENERO is het netwerk voor ouderenzorg voor de regio Zuidwest-Nederland. Het netwerk is in 2008 gestart vanuit het Nationaal Programma Ouderenzorg (NPO) om de zorg voor ouderen met complexe hulpvragen te verbeteren. Good Practices & Ideas voor zorg en ondersteuning van (kwetsbare) ouderen zijn bijeengebracht, om van elkaar te leren en inspiratie op te doen voor de praktijk van ouderenzorg en -welzijn. GENERO voert ook drie transitie-experimenten uit om samenhang, kwaliteit en betaalbaarheid van ouderenzorg te verbeteren: Even buurten, Ketenzorg Ouderen Walcheren, Zorgprogramma voor Preventie en Herstel. www.erasmusmc.nl/genero.

Good Idea - Gouden bordjes

Domein: Zorg

Regio: Zuid-Holland (Den Haag)

Achtergrond

De 'Gouden Bordjes' is een waarderingssysteem voor de kwaliteit van de maaltijdvoorziening in de ouderenzorg. Het is een initiatief van de gemeente Den Haag, wethouder Karsten Klein (Jeugd, Sport en Welzijn) en een groep van Haagse zorginstellingen die samen proberen de kwaliteit van de ouderenzorg in Den Haag te verbeteren. Dit initiatief is erop gericht Haagse ouderen te stimuleren gebruik te maken van goede maaltijden en daarnaast mogelijkheden te creëren voor ontmoetingen met andere ouderen, in een aantrekkelijke omgeving en met een goede service.

Aanpak

Alle maaltijdaanbieders die aangesloten zijn bij de regeling 'Den Haag aan tafel' (40 locaties) nemen deel aan het project. De Gouden Bordjes werkt met een beoordelingssysteem, bestaand uit twee vragenlijsten: een vragenlijst over met name de faciliteiten, in te vullen door de maaltijdaanbieder zelf en een vragenlijst over de maaltijd, gastvrijheid en sfeer, in te vullen door twee afzonderlijke Mystery Guests. Mystery Guests zijn ouderen die zich hebben aangemeld om onaangekondigd te gaan eten bij een van de deelnemende 'restaurants'. Zij beoordelen de locaties met cijfers aan de hand van een vragenlijst over voeding, gastvrijheid en sfeer. Het gemiddelde resultaat van beide Mystery Guests telt voor de helft mee voor het eindcijfer. De andere helft van het eindcijfer wordt bepaald door de score op de vragenlijst van de maaltijdaanbieder.

Een controlerende functie wordt uitgeoefend door een onafhankelijk Comité van Advies. Dit comité kan bijvoorbeeld in actie komen wanneer resultaten tussen Mystery Guests onderling of tussen de Mystery Guests en de maaltijdaanbieder opvallend afwijken. Indien nodig worden extra bezoeken ingelast of wordt het beoordelingsformulier van de maaltijdaanbieder kritisch onder de loep genomen.

Ook is er een klankbordgroep, bestaand uit vertegenwoordigers van de maaltijdaanbieders die meedoen met 'Den Haag aan Tafel': HWW Zorg, WoonZorgcentra Haaglanden, Resto VanHarte. De klankbordgroep toetst de ideeën van het Comité van Advies en adviseert hen. Uitgenodigd om deel te nemen aan de klankbordgroep zijn: RESPECT Zorggroep Scheveningen, Cardia, HWV Zorg, Florence, Saffier De Residentiegroep, Rudolf Steiner Zorg, Humanitas Woonzorgplus Den Haag, Woonzorgcentra Haaglanden, Algemene Stichting Bejaardenzorg, Resto Van Harte, Stichting Eykenburg, Stichting Duinrust en Stichting Mooi. De klankbordgroep kan geen invloed uitoefenen op de toetsingscriteria of de resultaten.

De bordjes

De maaltijdaanbieders kunnen een Gouden, Zilveren of Bronzen bordje winnen. Een Loden bordje wordt uitgereikt wanneer het eindcijfer onder de maat is. De volgende grenzen worden gehanteerd: 8 of hoger = Gouden bordje

7,5 t/m 7,9 = Zilveren bordje

7 t/m 7,4 = Bronzen bordje

5 t/m 6,9 = Geen bordje

0 t/m 4,9 = Loden bordje

Het Loden Bordje

Als blijkt dat een locatie afstevent op een Loden Bordje, dan krijgt deze locatie eerst een discreet bezoek van het Comité van Advies. Tijdens dit bezoek wordt de ernst van de zaak besproken met de maaltijdaanbieder en wordt er gekeken naar de mogelijkheden om snel orde op zaken te stellen zodat de maaltijdaanbieder zich kan verbeteren. Indien de maaltijdaanbieder snel verbetering belooft, kan er binnen een paar weken weer een bezoek van een Mystery Guest worden verwacht. Ook mag de maaltijdaanbieder opnieuw het eigen formulier invullen met de verbeteringen daarin meegenomen. Het Loden Bordje wordt pas definitief uitgereikt en bekendgemaakt als de maaltijdaanbieder geen verbetering wil of heeft kunnen doorvoeren.

De Bordjes worden jaarlijks uitgereikt. In 2011/2012 zijn er 2 Gouden, 11 Zilveren en 11 Bronzen bordjes uitgereikt.

Praktisch overzicht

Organisatie	Gemeente Den Haag
Specifiek doel	<ul style="list-style-type: none">• Kwaliteit van maaltijd, gastvrijheid en sfeer in zorginstellingen verbeteren.• Stimuleren van ontmoetingen tussen wijkbewoners en bewoners van zorginstellingen.
Doelgroep	<ul style="list-style-type: none">• Restaurantvoorziening van Haagse zorginstellingen• Haagse ouderen in zorginstellingen en wonend in omliggende wijken.
Ontwikkeling	Bureau D'article Design Thinking & Development
Uitvoering en rolverdeling	Wethouder Karsten Klein is ambassadeur van de Gouden Bordjes. De gemeente Den Haag fungeert als initiatiefnemer en regisseur en neemt zitting in Comité van Advies en Klankbordgroep. Het Comité van Advies bestaat uit: Gemeente Den Haag (initiatiefnemer), Pierre Wind (Topkok), Hogere Hotelschool (gastvrijheidsexpert), SOC (stedelijke ouderencommissie) en D'article (conceptontwikkelaar en uitvoerend projectbureau). Een aantal Haagse zorginstellingen neemt deel aan de Klankbordgroep. Bureau D'article is ontwikkelaar en voorzitter van de klankbordgroep. Mystery Guests zijn Haagse ouderen die de restaurants bezoeken en beoordelen.
Sinds wanneer in praktijk	Zomer 2011
Resultaten tot nu toe	<ul style="list-style-type: none">• Landelijke media-aandacht voor het concept.• Enthousiaste reacties en mogelijke samenwerking met partners in voeding en zorgsector.
Reacties van de doelgroep	Zowel (wijk)bewoners als koks van de instellingen zijn enthousiast over het project.
Financiering	<ul style="list-style-type: none">• In de huidige opzet wordt het project geheel vanuit de gemeente Den Haag gefinancierd.• De activiteiten rond de uitreiking, op een nader te bepalen locatie, worden medegefinancierd door de instelling die een locatie beschikbaar stelt.

Randvoorwaarden voor implementatie	Medewerking van deelnemende zorginstellingen.
Succesfactoren en belemmerende factoren	<p><i>Succesfactoren</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Enthousiasme op de werkvloer, gemotiveerde medewerkers zorginstellingen • Enthousiasme bij de bewoners van zorginstellingen. <p><i>Belemmerende factoren</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Budget: bezuinigingen bij zorginstellingen zorgen ervoor dat veranderingen in de maaltijdvoorziening of faciliteiten lastig zijn door te voeren.
Contactpersoon	Bureau D'article via goudenbordjes@darticle.nl of tel. (070) 3300081
Website	www.denhaag.nl/home/bewoners/to/Gouden-bordjes.htm

