

# MAALTIJZORG ÉN MEER

**Maaltijdzorgplatform**

**Brugge – Ommeland**

**[www.Maaltijdzorgplatform.be](http://www.Maaltijdzorgplatform.be)**





Missie en visie.....	4
Aanbod.....	6
Toegankelijkheid & flexibiliteit.....	8
Rolmodel.....	10
Ondersteunende diensten.....	12
Besluit.....	14

# MISSIE EN VISIE

## Waarom dit Maaltijdzorgplatform?

In de sector van maaltijdzorg zijn er vandaag heel wat opportuniteiten en bedreigingen. Meer dan ooit ligt de nadruk op co-regie, co-creatie en burgerinitiatief. Maaltijdzorg is een zorg die in handen van de samenleving is gekomen. Deze evolutie loopt parallel met nieuwe technologische mogelijkheden, de vraag naar integrale aanpak en een bijzonder strenge wetgeving.

De toegankelijkheid tot zorgverlening moet centraal blijven staan: door de stijgende zorggraad in de thuiszorg staat de maaltijdzorg onder druk.

Maaltijdzorg is vandaag een professionele uitdaging waarbij er in veranderende omstandigheden, steeds kwaliteit gegarandeerd moet worden. Daar tekent Riddersstove voor!

## Uitdagingen

De levenskwaliteit van sociaal kwetsbare groepen staat onder druk. De fysieke en geestelijke gezondheid worden op de proef gesteld en de omgeving moet forse inspanningen leveren om het welzijn van mensen te vrijwaren. Bij gebrek aan integrale en multidisciplinaire aanpak lopen kwetsbare groepen – ongeacht locatie – een aanzienlijk risico op malnutritie.

Er moet worden geïnvesteerd in een integrale aanpak, samen met alle betrokkenen uit de gezondheids- en de welzijnszorg. Riddersstove zet in op een preventief en een curatief beleid met een betaalbare maaltijdzorg.

Het Maaltijdzorgplatform beoogt de realisatie van een driedelige doelstelling als onze nieuwe missie:

- We helpen de levenskwaliteit te verhogen vanuit de fysieke, psychische en sociale nood van elke zorgvrager samen met zijn zorgende omgeving via lekker maaltijden in een voor de cliënt aangepaste context;
- Door samenwerking willen wij elkaar - zorgorganisaties – versterken ten voordele van nog betere zorg voor de cliënt - zorgvrager;
- We helpen de gezondheidszorg betaalbaar te houden door in te zetten op geïntegreerde zorg, specialisaties en schaalvoordelen.

## Onze klanten

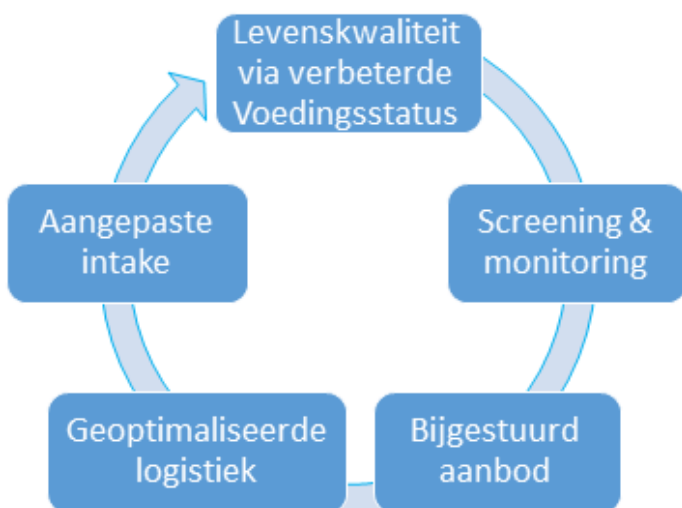
Onze doelgroep zijn mensen met een fysieke, psychische of sociale zorgnood. Ze hebben ook een maaltijdzorgnood en lopen een risico op malnutritie.

Het Maaltijdzorgplatform pakt deze zaken aan:

- Klantgericht, door inclusieve maaltijdzorg;
- Gepersonaliseerd, met oog voor de 'beleving' van de maaltijd;
- Gevarieerd en met een breed aanbod van producten en diensten in diverse combinaties;
- Eenvoudig en toegankelijk, op maat van elke kant

Ruddersstove beoogt een bovenlokale samenwerking met zorgpartners in de keten van de maaltijdzorg. Dit model omvat zelfhulp, informele hulp en professionele hulp bij voeding. Ruddersstove investeert het meest in de hulpvorm die voor de klant noodzakelijk is.

Door de nadruk te leggen op preventie, participatie, een vertrouwde en een persoonlijke maaltijdservice, kan Ruddersstove de best mogelijke maaltijdzorg bieden, zelfs in moeilijke omstandigheden.



## Onze zorgpartners

Met het Maaltijdzorgplatform willen we volgende belanghebbenden bereiken:

- Informele zorg: klant, familie, mantelzorger en/of buurtwerker;
- Professionele zorg: huisarts, ziekenhuis, thuisverpleging, thuiszorg, maatschappelijk werker, dienstencentrum, dagverzorgingscentrum en/of woonzorgcentrum.







# AANBOD

Het aanbod van het Maaltijdzorgplatform is gebaseerd op de 'Actiepiramide'. De *Primary Food Care* en *Secondary Nutritional Care* behoren tot het actiedomein van het Maaltijdzorgplatform.

Hierbij stemt Riddersstove ingrediënten, kooktechnieken en bereidingen af op de persoonlijke noden van de klanten.



## Het menuplan

Bij de opmaak van het algemene menuplan houdt het Maaltijdzorgplatform rekening met:

- De voedingsdriehoek;
- De noden van de doelgroep en de lokale voedingsgewoonten;
- De calorische behoefte.

Zo levert Riddersstove gepersonaliseerde maaltijden voor:

- Actieve senioren;
- Thuiswonende senioren;
- Residentiële senioren;
- Mensen met een beperking (binnen gehandicaptenzorg);
- Kinderdagverblijven.

## Het klantenprofiel

Het klantenprofiel bepaalt wat er bereid wordt en hoe het geserveerd wordt, aangevuld met gegevens omtrent zelfredzaamheid:

Gepersonaliseerde maaltijden:

- Persoonlijke noden:
  - Diëten (suikerarm, vetarm, zoutarm, ...)
  - Texturen (gesneden, gemixt, fingerfood, ...)
  - Energiebehoefte & portiegrootte
- Persoonlijke wensen:
  - Wat wil de klant?
  - Wat wil de klant niet?
- Zelfredzaamheid:
  - Cognitief
  - Fysiek
  - Psychosociaal

Volgens de wens van de klant helpt Riddersstove de zorgende omgeving in kaart te brengen, bestaande uit: huisarts, thuishulp/-zorg, dienstencheques en mantelzorger.

Op basis van deze resultaten wordt er een gepersonaliseerd menuplan opgesteld. De klanten beslissen mee over de samenstelling en beschikken over alle informatie omtrent ingrediënten, voedingswaarde en allergenen.

# TOEGANKELIJKHEID & FLEXIBILITEIT

## Bestelmogelijkheden

- Op papier:
  - Eenvoudig keuzeformulier;
  - Verwerking via scansoftware;
  - Bestelling op vrijdag week A voor consumptie week C;
  - Kopie aan de klant als bewijs van keuzeregistratie.
- Digitaal:
  - Door klant (bij dagelijkse bezorging: tot 4 dagen vóór consumptiedag);
  - Door mantelzorger (idem);
  - Door professionele zorgverlener thuis, 1 op 1 (tot 15:00 uur vóór consumptiedag);
  - Door professionele zorgverlener, residentieel en in dagcentra (7 dagen vooraf bij basisbestelling, tot 4 dagen vóór consumptie voor bij- en afbestelling).
- Telefonisch:
  - Klantendienst, 7/7;
  - Bij- en afbestelling tot 10:00 uur vóór de volgende bezorging.

## Leveringsmogelijkheden

- Afhaalmaaltijden:
  - Individueel verpakt in C-pet schaal (1-,2-,3-vaks, gescheiden en geseald);
  - Via het netwerk van dienstencentra en buurtrestaurants.
- Samen eten – dienstencentra als plek:
  - Multiportie, bulklevering, bulkbestelling of volgens profiel;
  - Aangepast transport.
- Thuiszorg – individuele maaltijden:
  - 3 leveringen per week koud;
  - 5 leveringen per week koud;
  - 7 leveringen per week warm.
- Intramuraal:
  - Multiportie via profiel op afdeling, locatie of leefgroep;
  - Dagverzorgingscentra;
  - Woonzorgcentra.





## Betaling & facturatie

Het Maaltijdzorgplatform is laagdrempelig. De maaltijdprijs hangt niet af van de zorgnood van de klant. Er wordt geen meerprijs aangerekend voor dieetmaaltijden of aangepaste texturen. Wie zelf kiest voor een hoger servicelevel betaalt een meerprijs.

De facturatie gebeurt rechtstreeks aan de klant of organisatie, volgens afgesproken prijzen. Dit vereenvoudigt de administratie. De maaltijdprijs kan gekoppeld worden aan inkomensgrenzen, de opdrachtgevende organisatie komt tussen in het prijsverschil.





# ROLMODEL

## Het digitaal platform heeft oog voor alle spelers

### De bezoeker

Het Maaltijdzorgplatform van Riddersstove staat open voor iedereen die belang hecht aan voeding en gezondheid. Er wordt wetenschappelijk onderbouwde informatie aangeboden over gezonde voeding, beweging en gezond eten bij ziekte.

De informatie is duidelijk, eenvoudig en nodigt uit tot zelfevaluatie. Riddersstove wil samen met de bezoeker de vinger aan de pols houden, met het oog op gezonde voeding en een comfortabel eetmoment.

### De klant

De bezoeker wordt klant via het aanvraagformulier. Hij ontvangt een login en paswoord om de persoonlijke webpagina te raadplegen. Hij kan het profiel zelf beheren en de professionele zorgverlener kan de klant screenen op zelfredzaamheid en voedingsstatus. De klant krijgt informatie over de meest passende leveringswijze. Wenst de klant een hoger servicelevel, dan is dit mogelijk tegen een meerprijs.

De registratie leidt niet tot een bestelverplichting, maar de klant heeft wel toegang tot al de diensten. Wie in de regio 'Brugge-Ommeland' woont en 65-plus is, kan direct starten met het afnemen van maaltijden. Na de opstart nemen we persoonlijk contact op met de klant, telefonisch of via een huisbezoek van een maatschappelijk werker, die het dossier vervolledigt.

Bij een eventuele bestelling maakt hij een keuze uit een gepersonaliseerd menuplan. De informatie over samenstelling, allergenen en voedingswaarde is altijd raadpleegbaar. Bij- en afbestellen is ook mogelijk.

De klanten die koud beleverd worden, kunnen ook een afhaalpunt selecteren in de buurt.



## De mantelzorger

- Wanneer de klant niet zelf kan instaan voor digitaal beheer, kan hij een mantelzorger toegang geven tot de persoonlijke pagina op het Maaltijdzorgplatform. Het e-mailadres van de mantelzorger wordt toegevoegd aan het profiel van de klant;
- Het Maaltijdzorgplatform registreert wanneer een mantelzorger de aanvraag doet: hij ontvangt een eigen login, gekoppeld aan de klant. Hierdoor beschikken de klant en de mantelzorger over alle functionaliteiten.



## De zorgverlener, 1 op 1

De zorgverlener in het ziekenhuis, de thuisverpleger of de maatschappelijk werker kunnen bij een duidelijke maaltijdzorgnood een dienstverlening opstarten. Via de login gaat de zorgverstrekker na of de klant bekend is bij het Maaltijdzorgplatform. Hij kan in dat geval het profiel en/of service level aanpassen: van koud naar warm, van afhalen naar thuisbedeling.

Bij een nieuwe klant is een spoedopstart mogelijk: in dat geval wordt de eerste maaltijd al daags nadien geleverd.

## Zorgverlenende organisaties

De directie en verantwoordelijken van een woonzorgcentrum of dienstencentrum kunnen een beroep doen op maaltijdzorg in multiportie. Hierbij heeft Riddersstove oog voor individuele noden en optimale inname van de voeding bij de maaltijdconsumptie.

De verantwoordelijke creëert in dit geval afdelingen en eetplaatsen van de zorgorganisatie (dienstencentra of woonzorgcentra) waaraan hij bewoners of klanten toewijst. De hoofdverpleegkundige van het woonzorgcentrum of een verantwoordelijke van de dienstencentra neemt het beheer van de maaltijdzorgprofielen voor zijn/haar rekening. De administratie beheert de bestellingen en de hoteldienst neemt over vanaf de ontvangst tot aan de regeneratie.

Een multidisciplinair team van Riddersstove (diëtist, productiechef, dienst klantenbeheer en HACCP verantwoordelijke) ziet toe op een goed verloop van het maaltijdgebeuren. Deze aanpak is een toegevoegde waarde voor de klanten, organisaties en de medewerkers die voor Riddersstove kiezen.



# ONDERSTEUNENDE

---

## **Opvolging van de voedingsstatus**

Malnutritie is een onderschatte oorzaak van complicaties. Het kan snel tot een verminderde levenskwaliteit bij senioren leiden. Bij deze bevolkingsgroep daalt de 'trek' in eten, maar de fysieke behoefte aan voedingsstoffen blijft gelijk. Hierdoor raken senioren vaak onopgemerkt ondervoed. Aangepaste maaltijden met aandacht voor smaak, vorm en geur kunnen de eetlust weer aanwakkeren. Riddersstove zorgt ervoor.

- Gegevensregistratie:
  - Via de klant of mantelzorg, rechtstreeks op het Maaltijdzorgplatform;
  - In samenwerking met de huisarts, thuisverpleging en thuiszorg.
- Risico-opvolging:
  - Automatisch contact met de diëtist van het Maaltijdzorgplatform;
  - Aanpassing maaltijdprofiel (correctie) door gepersonaliseerd aanbod;
  - Doorverwijzing naar huisarts of diëtist voor trajectbegeleiding.



## Maaltijd-ergo

Wanneer de mantelzorger of klant moeilijkheden of beperkingen ondervindt bij het nuttigen van de maaltijd, biedt Riddersstove aangepaste dienstverlening:

- De klant vraagt ondersteuning aan via het Maaltijdzorgplatform;
- Onze partner-ergotherapeut volgt de vraag op;
- Hij/zij analyseert de vraag en stelt hulpmiddelen voor;
- De zorgpartner verwijst door indien nodig.



## Communicatie

De klant is coregisseur van zijn maaltijdzorg. Hij geeft bewust toestemming om gegevens te delen met de zorgende omgeving van beheer en bestelling tot bezorging en begeleiding. Op deze wijze is de klant permanent verbonden met zijn zorgende omgeving via het Maaltijdzorgplatform en geniet van optimale ondersteuning.

Observaties van onze maaltijdbezorgers worden via hun iPad geregistreerd en onderverdeeld in acht thema's: medicatie & verzorging, hygiëne, mobiliteit, ergo, algemeen welbehagen, voedingsprofiel, bezorging, administratie.

Aan de hand van de inventarisatie van de zorgende omgeving van de maaltijdgebruiker en de aanwezigheid van een geïnformeerde toestemming worden deze observaties overgemaakt aan deze zorgactoren: huisarts, thuisverpleging, thuiszorg/gezinszorg, familie en mantelzorg, poetsdienst, maatschappelijk werker.



# BESLUIT

---

Het Maaltijdzorgplatform van Riddersstove verleent maaltijdzorg aan senioren volgens deze principes:

**Van preventieve tot curatieve maaltijdzorg:**

de klant kan bij goede gezondheid en bij ziekte, van lekkere en voedzame maaltijden blijven genieten met aangepaste ondersteuning waar nodig;

**Persoonlijk en digitaal contact:** de klant kan het Maaltijdzorgplatform bereiken via vertrouwde zorgverstrekkers of via online toepassingen;

**Eén aanspreekpunt, brede ondersteuning:**

de klant kan vlot en eenvoudig één vertrouwde zorgverstrekker aanspreken over maaltijdzorg. Die vraag wordt doorgegeven en opgevolgd door een team van deskundigen in dieetleer en gezondheidszorg.

**Op deze wijze pogen wij onze visie te realiseren:**

- Maximaal comfort voor de zorgvrager, door gebruiksgemak en kwalitatieve dienstverlening;
- Maximaal ondersteuning voor de zorgverleners en/of zorgpartner;
- Maximale aandacht voor betaalbare maaltijden op maat van elke klant.





**BEHEREN &  
BESTELLEN**



**BEREIDEN**



**BEZORGEN**



**BEGELEIDEN**





RUDDERSSTOVE

## Maaltijdzorg én meer

Oude Oostendse Steenweg 93

8000 BRUGGE

050 32 72 40

[info@ruddersstove.be](mailto:info@ruddersstove.be)

GEÏNSPIREERD DOOR

