

'Gastvrijheid zit in de ziel van onze organisatie'

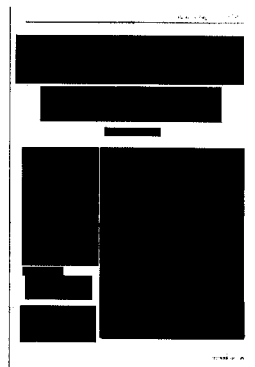
Gastvrijheid is zorg van waarde en moet onderdeel zijn van het kwaliteits- en veiligheidsbeleid van Yulius. Vanuit deze gedachte stortte de organisatie zich twee jaar geleden op het project Gastvrije Zorg. De resultaten mogen er zijn. "Gastvrije Zorg zit nu in de ziel van de organisatie", aldus Jolanda Damsma, projectleider van dit bijzondere project.

[DOOR BETTY ROMBOUT]

Yulius is een expertiseorganisatie in de regio Zuidwest-Nederland die zich richt op het bieden van zorg in iedere levensfase van cliënten met complexe psychische problematiek en leerlingen met psychische problemen. Op de bijna 100 locaties – onderwijslocaties, klinieken, werkplaatsen en begeleidwonenhuizen – werken ruim 2200 mensen. Meer dan 19.000 cliënten worden jaarlijks behandeld. Jolanda Damsma: "Bejegening van cliënten is uiterst belangrijk. Op dit vlak was voor ons nog winst te behalen. Door aandacht te besteden aan preventie van agressie door middel van gastvrijheid wilden we het aantal separaties en geweldsincidenten laten dalen. Met dit doel voor ogen startten we twee jaar geleden het project Gastvrije Zorg."

Mystery visitor

Bij aanvang van het project ging Damsma in zee met een extern deskundige, gastvrijheidstechnoloog Pieter Boot, directeur van Boot Hospitality



'Ik hoor
regelmatig dat
cliënten heel
erg dankbaar
zijn voor onze
nieuwe kijk
op gastvrijheid'

TechKNOWlogy. Ze vertelt: "We wilden investeren in gastvrije zorg omdat we het zien als een voorwaarde voor moderne dienstverlening. Boot bezocht als mystery visitor een aantal gesloten afdelingen. Hij deed zich bijvoorbeeld voor als iemand die zich wilde omscholen. Was dit beroep wel iets voor hem? Uiteraard was de leiding wel op de hoogte van dit bezoek. Ook hield Pieter Boot interviews met cliënten, familie en medewerkers. Zijn ervaringen hebben we gebundeld

en er een rapport van geschreven. Heel veel werd ons toen duidelijk. Veel dingen zagen we simpelweg niet meer. Het viel ons bijvoorbeeld op dat wij cliënten toch nog te vaak als zieken zagen. Een ander voorbeeld? Boot verbaasde zich over de uitspraak 'Loopt u maar door, dan komt u vanzelf iemand tegen'. Dit toonde aan dat er niemand bij de receptie aanwezig was voor ontvangst. Kortom, er was nog genoeg werk aan de winkel op het gebied van gastvrijheid. Samen met Pieter Boot zijn we tot een implementatieplan gekomen. Een plan dat uiteindelijk voor de gehele organisatie van toepassing is."

Waarden

Yulius lanceerde een webportal, een virtueel platform om medewerkers op de hoogte te houden van het project. En om de medewerkers actief mee te laten denken over gastvrijheid. Aan te geven wat voor hen in dit kader belangrijk is. Jolanda Damsma vervolgt: "Yulius-breed kwamen we zo tot een drietal waarden die een positief effect hebben op onze cliënten: inlevingsvermogen/betrokkenheid, betekenis geven, humor. Vanuit deze waarden hebben we een aantal stappen genomen. Zo maak ik regelmatig belevingsverslagen van de afdelingen, een soort o-meting, gaan we met teamleiders en de extern deskundige trajectveranderingen in. De cultuur verandert immers. Daarnaast ben ik met de directeur Personeel & Organisatie aan het bekijken hoe we de gastvrijheidswaarden onderdeel kunnen maken van het selectiebeleid. Welke competenties hangen hier bijvoorbeeld aan? En de cliëntenraden, die mogen we niet vergeten. Met hen heb ik regelmatig overleg over wat er nog moet gebeuren op het gebied van gastvrijheid."

Jolanda Damsma kan tot nu toe tevreden zijn. "Ik hoor regelmatig dat cliënten

heel erg dankbaar zijn voor onze nieuwe kijk op gastvrijheid. En in de metingen en bijeenkomsten merk ik dat we een grote vooruitgang hebben geboekt. De cliëntenraden zijn ook positief." Trots noemt de projectleider een voorbeeld van hoe de zorg voor de individuele cliënt verbeterd kan worden. "Op een van de kinderafdelingen zijn huisdieren nu toegestaan. Dit heeft ertoe geleid dat die kinderen zich veel meer op hun gemak voelen. De dieren geven het leven op de afdeling een toegevoegde waarde. Het schept verbondenheid tussen de cliënten. De sfeer verbetert. Een huisdier heeft een kalmerende werking op de cliënten. Zelfs tegen de begeleiding van de therapeut kijken de kinderen positiever aan." Zomaar een klein voorbeeld, met grote gevolgen. Positieve gevolgen. De cliënt wordt er beter van en dat is waar het uiteindelijk in de zorg om gaat.

'Lezen'

Gastvrijheid, de vakbladen staan er vol van. Maar wat volgens Damsma vaak

vergeten wordt, is dat gastvrijheid een totaalconcept is. Ze legt uit: "Dienstverlening, processen, omgeving en attitude moeten ingericht worden op gastvrije zorg. Oftewel, op een positieve cliënt-perceptie. Veel van de initiatieven ter verbetering van de klanttevredenheid in de zorg zijn gebaseerd op alleen facilitaire zaken, zoals een mooi restaurant en roomservice. Maar dit alleen leidt niet tot gastvrije zorg. Het gaat vaak om details.

'Gastvrijheid
is eigenlijk niets
anders
dan goed
afstemmen op
diegene die je
voor je hebt'

Op welke wijze ben je servicegericht? Hoe spreek je cliënten aan? Wij vinden het bijvoorbeeld belangrijk geen 'neecultuur' te hebben. Ook al kun je iets niet doen voor de cliënt, maak duidelijk wat wel mogelijk is. Gastvrijheid is eigenlijk niets anders dan goed afstemmen op diegene die je voor je hebt. Het is belangrijk de cliënt te 'lezen'. Op het moment dat je haast hebt, benader je de cliënt immers op een andere manier, dan wanneer je een uur de tijd hebt."

Borging

Het feitelijke project 'Gastvrije Zorg' loopt tot 2013. Maar dit wil niet zeggen dat de organisatie stil blijft staan op het gebied van gastvrijheid. Jolanda Damsma: "Inmiddels is de gastvrije zorg als onderdeel opgenomen in het veiligheidsbeleid van Yulius en heeft het een volwaardige plek binnen het veiligheidsmanagementsysteem (VMS). Dat is voor mij een borging. Het betekent dat we altijd in gesprek moeten blijven met cliënten. En verder? We ontwikkelen door. We willen bijvoorbeeld ervaringsdeskundigheid en familiebetrokkenheid in gaan zetten." Van Yulius mag met recht gezegd worden dat zij gastvrijheid in hun ziel hebben zitten na twee jaar hard werken. Want dát is het. "Maar geef niet snel op", adviseert Damsma tot slot. "En neem er de tijd voor. Laat je organisatie gastvrijheid omarmen. Gastvrijheid doet daadwerkelijk iets met de zorg. Het maakt de zorg waardevol."
www.gastvrijezorg.nl

DE RESULTATEN

Opname van best practices en gastvrijheidswaarden- en kenmerken Gastvrije Zorg in (a) het VMS (veiligheidsmanagementsysteem) van Yulius, (b) het meerjarenbeleidsplan (de waarden zijn nog niet geheel vertaald naar een organisatiebreed meerjarenbeleidsplan, volgt in 2012 in samenwerking met Rotterdam School of Management) en (c) het vastleggen van waarden van Gastvrije Zorg in het selectiebeleid en de functieprofielen (in gang gezet, vervolg in 2012)

Gastvrije Zorg is als vast onderdeel in de introductieperiode van nieuwe medewerkers opgenomen

Communicatie over Gastvrije Zorg vindt plaats middels het personeelsblad

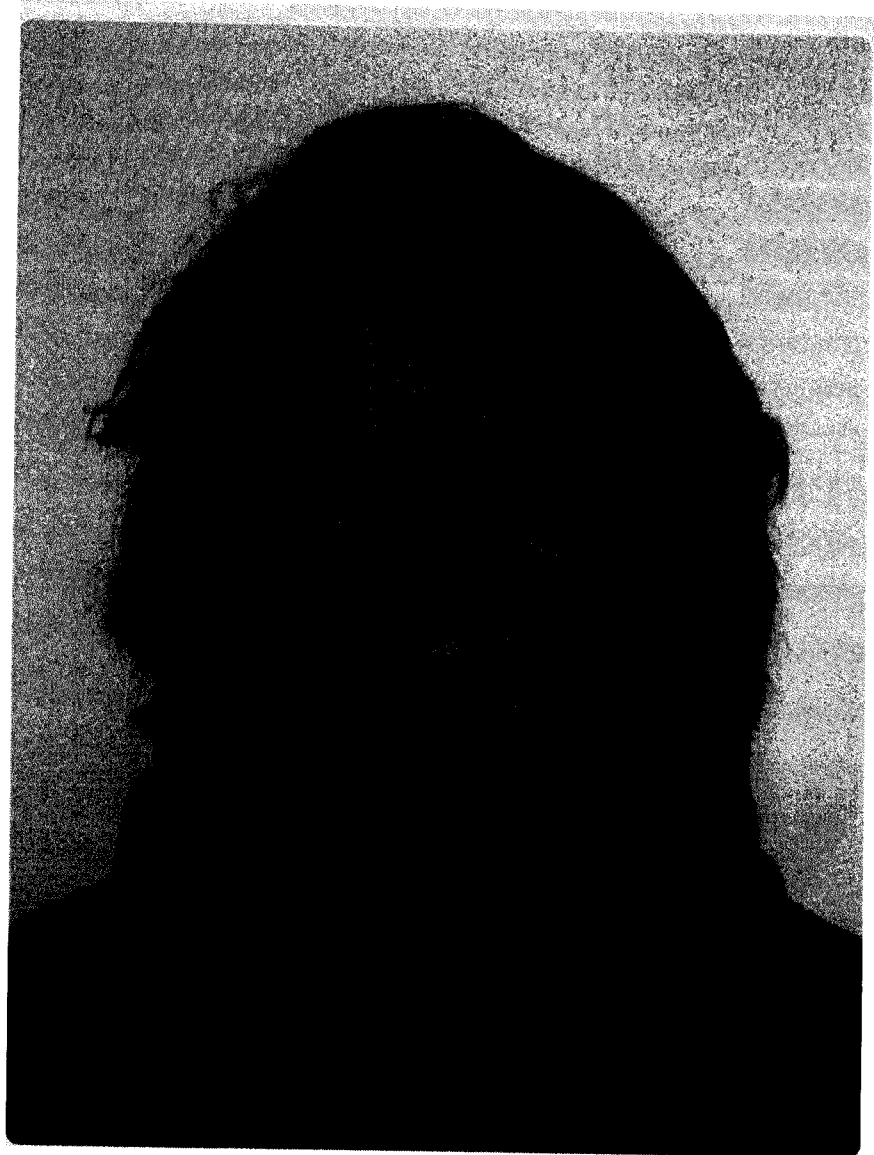
Er hebben drie platformbijeenkomsten met afdelingen plaatsgevonden. Initiatieven, ontwikkelingen en valkuilen zijn gedeeld



Jolanda Damsma met Pieter Boot die als mystery visitor een aantal gesloten afdelingen bezoekt.



Gastvrije zorg gaat om meer dan alleen facilitaire zaken, zoals een mooi restaurant en roomservice. Het gaat vaak om details.



Jolanda Damsma: door aandacht te besteden aan preventie van agressie door middel van gastvrijheid wilden we het aantal separaties en geweldsincidenten laten dalen.