



Belevingswandelingen

We willen graag horen hoe patiënten de zorg ervaren

John Aarssen is lid van de cliëntenraad van het Reinier de Graaf ziekenhuis. De cliëntenraad bestaat uit 6 mensen. Zij houden zich bezig met zaken met betrekking tot het ziekenhuis en de invalshoek van de patiënt. Gevraagd en ongevraagd kunnen zij als cliëntenraad advies uitbrengen over zaken die opvallen en dan vooral over de kwaliteit van de patiëntenzorg. De cliëntenraad organiseert belevingswandelingen



de leidinggevende van een afdeling. We gaan ook in gesprek met medewerkers en patiënten. We horen waar zij tegen aan lopen. We beleven de sfeer van het ziekenhuis. Ikzelf ben bij de longafdeling en bij de logistiek ondersteunende afdeling geweest. Daarna bespreken we deze ervaringen met de leidinggevende van het ziekenhuis.

De belevingswandelingen worden erg op prijs gesteld, zowel door het ziekenhuis als door patiënten. Er is geen enkele weerstand. Iedereen vindt het leuk om z'n verhaal te vertellen en dat je interesse toont. We willen graag horen hoe een patiënt de zorg ervaart. Het is voor ons een mooi kwaliteitsinstrument."

Wat zijn belevingswandelingen?

John: "De doorloopsnelheid in een ziekenhuis is over het algemeen hoog. Daarom is het voor een cliëntenraad lastig om te weten wat er speelt in een ziekenhuis. Om contact te hebben met de achterban hebben we twee jaar geleden de belevingswandelingen geïntroduceerd. Dit gaat als volgt.

Sfeer

Twee tot drie keer per jaar maken we een rondgang over verschillende afdelingen om de sfeer te beleven van het ziekenhuis. Vooraf nemen we contact op met de leidinggevende van de afdelingen. We lopen een wandeling in ploegen van twee personen en duurt ongeveer een uur. Meestal beginnen we met een gesprek met

Gastreizen voor medewerkers

"Bejegen de ander zoals hij bejegend wil worden"

Wat is een gastreis?

Wendy: "Het ziekenhuis heeft een visiestuk opgesteld "Gastvrij Reinier" met hieraan gekoppeld de tien gastvrijheidssleutels. Aan de hand van deze tien sleutels wandelen de medewerkers met een opdracht door het ziekenhuis. Hier en daar gaan ze even zitten om te observeren of spreken ze een medewerker aan. Na de gastreis bespreken de medewerkers in groepjes wat is opgevallen. Daarna geven

Wendy Gräßner is trainer, opleidingsadviseur en coach binnen het Reinier de Graaf ziekenhuis. Iedere eerste maandag van de maand organiseert het ziekenhuis een introductiedag voor nieuwe medewerkers. Een onderdeel van deze dag is de gastreis. Aan deze gastreis kunnen ook medewerkers deelnemen die al langer in dienst zijn en met een frisse blik naar hun eigen ziekenhuis en vooral hun eigen afdeling willen kijken.



ze een korte presentatie met een top en een tip. De gastreis wordt afgesloten met een activerende vraag aan iedere medewerker individueel: wat kan jij persoonlijk doen om invloed uit te oefenen op een gastvrij Reinier?

Door de ogen van patiënten

De nieuwe medewerkers krijgen als vervolg op de gastreis de opdracht mee in de eerste maand een patiënt of bezoeker te interviewen op het thema “gastvrij Reinier” en dit terug te koppelen. Zo ervaren zij door de ogen van patiënten gastvrijheidsinzichten die ze anders misschien zelf niet waren opgevallen.”

Wat doen jullie met de terugkoppeling?

Wendy: “Vanuit de projectgroep gastvrijheid kijken wij één keer in de twee/drie maanden alle bevindingen van de gastreis en interviews door om te zien welke onderwerpen met enige regelmaat terug komen. Als we bijvoorbeeld steeds teruglezen dat de wachttijden op een bepaalde afdeling erg lang zijn, gaan we met het hoofd van de betrokken afdeling daarmee aan de slag.”

Wat is de meerwaarde van een gastreis?

Wendy: “De gastreis zorgt er voor dat medewerkers kritisch naar zichzelf en hun eigen afdeling kijken. Ervaart een deelnemer tijdens een gastreis dat een balie-medewerker niet alert is op wie langsloopt? Dan is het doel kritisch te reflecteren of dit op de eigen afdeling wellicht ook gebeurt.

Feedback

We stimuleren medewerkers elkaar aan te spreken op gedrag, zowel op goed gedrag

als op gedrag dat anders kan. Gastvrijheid is een speerpunt van het ziekenhuis en elkaar hierop aanspreken een cultuur waar we naar toe willen. In de introductiedag wordt aandacht besteed over hoe je feedback geeft.”

Is de manier waarop de gastreis wordt uitgevoerd gaande weg nog aangepast?

Wendy: “De gastreis is regelmatig aangepast. Eerst liepen de medewerkers de gastreis door de ogen van een bepaald type, bijvoorbeeld een kind of iemand van 70 jaar. Dat hebben we een paar maanden geleden weer losgelaten. Nu lopen de medewerkers de gastreis gewoon als bezoeker. We veranderen de route regelmatig. We geven tussendoor andere opdrachten. Voorheen was de focus meer gericht op faciliteiten, nu laten we de medewerkers meer letten op bejegening: word je gegroet? Hoe voel je je als je rondloopt?”

Er wordt veel gesproken over gastvrijheid. Hebben jullie een definitie van gastvrijheid geformuleerd?

Wendy: “Een definitie is lastig want iedere patiënt verstaat iets anders onder gastvrijheid. Als motto hanteren wij “bejegen de ander zoals hij bejegend wil worden”. Dat geldt ook voor gastvrijheid. Elke patiënt heeft wat anders nodig. De ene patiënt wil graag de kamerdeur open, de ander wil hem juist graag dicht. Als medewerkers moet je goed horen wat een patiënt graag wil en daarop inspelen.”

Kwaliteit van zorg begint bij reflectie. Reflectie begint bij luisteren. Luisteren naar wat cliënten en medewerkers nodig hebben, wat goed ging en wat beter kon. Toch schiet dit er vaak bij in.

Om reflectie onder de aandacht te brengen gaat het Zorginstituut in gesprek met verschillende organisaties in de zorg die vertellen over de manier waarop zij reflectie toepassen in de dagelijkse praktijk. De interviews plaatsten we hier op LinkedIn. Wil je niks missen? Abonneer je dan op de [Showcase Kwaliteit Langdurige Zorg](#) van Zorginstituut Nederland op LinkedIn. Wil je als organisatie ook over reflectie vertellen mail dan naar KwaliteitLZ@zinl.nl of reageer op het bericht op LinkedIn.

Charlotte Roos vraagt medewerkers hoe zij aan reflectie doen binnen hun dagelijks werk. Tijdens het traject “Samen de kwaliteit van de langdurige zorg verbeteren” wezen deelnemers op de noodzaak van reflectie door professionals. “Reflectie is een heel krachtig instrument om de kwaliteit van de zorg te verbeteren, maar doen aan reflectie kan je niet zomaar opleggen. Reflectie werkt alleen goed als men zelf de waarde ervan in ziet. Door deskundige professionals te interviewen over reflectie hoop ik andere professionals aan te spreken en te inspireren.” aldus Charlotte.