

Gastvrijheid in Naarderheem

Vivium Zorggroep – Naarderheem – expertisecentrum – woonzorgcentrum – revalidatie – verpleeghuis

Medewerkers van Vivium locatie Naarderheem hebben, geïnspireerd door het gastvrije voedingsconcept in het restaurant, een gastvrijheidsconcept ontwikkeld. Het concept is erop gericht cliënten zo welkom mogelijk te laten voelen gedurende hun hele verblijf en medewerkers te helpen om zo gastvrij mogelijk te kunnen zijn en te kunnen werken. Dit doel wordt door de diverse activiteiten en trainingen binnen het concept ondersteund.

Criteria 1A – 1B – 1C – 1D – 2B – 2C – 2E – 6B – 11A

Componenten 1, 2, 3, 5, 7, 9, 10

Tags: training, concept, gastvrijheid, introductie, feedback, welkom

Aanleiding

Naarderheem heeft een ambachtelijk restaurant waar voor 50% biologisch gekookt wordt. Alle cliënten eten alle 3 de maaltijden in het restaurant, dit ontlast de zorg en bovendien is een gastvrouw goedkoper dan een verzorgende. De cliënt kan zelf kiezen waar, met wie, wanneer en wat hij eet. Voor de warme maaltijd is er dagelijks keuze uit 2 menu's en een a la carte menu. Sinds vers gekookt wordt in Naarderheem zijn de kosten voor voedingssupplementen en medicijnen afgenomen. Tevens heeft het positieve invloed op decubitus en ondervoeding. [Op de Planetree website is een filmpje te zien waarin wat verteld wordt over dit voedingsconcept.](#)

De gastvrijheid die het restaurant uitstraalt wilde Naarderheem verder doorvoeren in de gehele organisatie van de locatie. Daarom is besloten een team van medewerkers een gastvrijheidsconcept te laten ontwikkelen.

Aanpak

Er is een kernteam Gastvrijheid aangesteld, waarin alle afdelingen vertegenwoordigd zijn met medewerkers van de werkvloer. Het kernteam heeft met elkaar een gastvrijheidsconcept ontwikkeld. Deze ontwikkeling is middels verschillende fases verlopen.

Fase 1 ontdekken, diverse instellingen en bedrijven zijn bezocht om inspiratie op te doen over gastvrijheid. Tevens zijn de trends en technologieën onderzocht

Fase 2 ontwikkelen, na een brainstorm met van alle opgedane ideeën zijn gezamenlijk keuzes gemaakt en in kleine teams ontwikkeld

Fase 3 reflecteren, de ontwikkelde concepten zijn voorgelegd aan bewoners, cliënten, familie, medewerkers en andere stakeholders

Fase 4 terugkeren, het MT heeft het concept ontvangen en besloten tot implementatie. De aantrekkelijk en goed geteste concepten worden op passende wijze gelanceerd en overgedragen aan de medewerkers.

Fase 5 implementatie, er zijn binnen het kernteam gastvrijheid werkgroepen gemaakt, die zorg dragen voor de implementatie van de verschillende concepten.

Naast het kernteam is er een Opstappers team geformeerd, waar de MT-leden, de cliëntenraad en een aantal kritische medewerkers in vertegenwoordigd zijn. Aan het einde van elke fase is er een terugkoppeling geweest met de Opstappers en is akkoord gevraagd voor de volgende fase.

In het ontwikkelde concept staat het motto "Een wereld van Welkom". De eerste vier minuten in een eerste ontmoeting zijn erg belangrijk: hoe welkom voelt een cliënt zich?

De medewerker speelt daar een grote rol in. Tevens is aan de cliënt gevraagd wat zijn 5 grootste ergernissen zijn en deze zijn omgebogen naar de 5 belangrijkste kernwaarden. Daarnaast is aan alle medewerkers om het Gouden idee gevraagd op gebied van gastvrijheid. Het verzoek om een gastvrouw bij de receptie te hebben voor ontvangst bij nieuwe opnames heeft gewonnen.

Huidige praktijksituatie

1. Jaarlijkse Gastvrijheidsdag

Doel: Tijdens deze dag zul je voelen wat gastvrijheid allemaal kan betekenen en hoe je er vorm aan kunt geven richting cliënten. Ook hebben zijn over dit thema een kort filmpje en een boekje gemaakt met voorbeelden (tips & tops) uit de dagelijkse praktijk.

2. Mystery nurse

Doel: Observator/ klankbord zijn van gastvrije en minder gastvrije momenten, op alle afdelingen binnen Naarderheem, zowel zorg- als facilitaire afdelingen en behandelvakgroepen. Door 'geheime' observatie van bepaalde momenten ontstaat ruimte voor verbetering en evaluatie.

De Mystery Nurse is een persoon die gedurende een bepaalde periode situaties observeert en hierop evalueert met het betreffende team. Dit zal in werkoverleggen binnen de teams geëvalueerd en besproken worden. Met de knelpunten worden nieuwe oplossingen en ideeën aangedragen.

3. Spiegelgesprekken voor Revalidanten

Een gesprek met medewerkers en cliënten.

Doel: de medewerkers krijgen zicht op het perspectief van de cliënten. De directe feedback biedt hen een zeer krachtige stimulans tot aanpassing van de eigen cliëntgerichte houding. De cliënten houden de medewerkers een spiegel voor.

4. Introductiedag

Tijdens de introductiebijeenkomst wordt de gastvrijheidsfilm Naarderheem vertoond en het boekje "Een Wereld van Welkom" uitgedeeld met de vijf kernwaarden.

5. Gastvrijheidslunches met medewerkers Tips en Tops

Doel: D.m.v. een gratis lunch interesse in en inhoud van het onderwerp gastvrijheid te onderhouden.

6. Challenge Day

Challenge Day is een middag waarbij net als het programma 'over de streep' gewerkt wordt.

Er worden stellingen voorgedragen door bewoners (filmpjes kunnen gemaakt worden door studenten/stagiaires) en de medewerkers geven aan: ja hier herken ik mezelf in/ hier ben ik het mee eens of juist niet en lopen over de streep. De top 3 en de kernwaarden zijn hierbij leidend. Ook de kernwaarden kunnen omgezet worden in stellingen.

Het doel is dat de medewerkers van elkaar zien hoe zij werken, dat het niet per se goed/fout is en wat elkaars sterke en zwakke punten zijn.

Daarna is er nog tijd om de besproken stellingen na te bespreken: wat kun je van elkaar leren over een bepaald onderwerp? Voorbeeld: ik steek over bij de stelling '*Ik vind het moeilijk om mijn taken te overzien*' en iemand anders niet, dan kan ik die collega opzoeken om te vragen hoe hij/zij dat doet)

7. Kleine acties op de afdelingen

Doel: D.m.v. ludieke acties op de afdelingen gastvrijheid levendig te houden in Naarderheem. De 5 kernwaarden weer onder de aandacht brengen

8. Welkomstpakket

Elke cliënt ontvangt bij opname een welkomstpakket, die onder andere bestaat uit een nagelsetje, lippenbalsem, handcrème, pepermunt en kortingsbon schoonheidsspecialiste

9. Huiskamergesprekken voor Somatische en PG cliënten

Huiskamergesprekken zijn een reeks gesprekken waarin cliënten en verzorgenden samen denken en praten over het reilen en zeilen in een zorginstelling. Cliënten wisselen in een vertrouwde omgeving wensen en ideeën uit met andere cliënten en verzorgenden.

Doordat het huiskamergesprek speciaal hiervoor bestemd is, zeggen cliënten eerder wat zij van iets vinden.

Zij geven bijvoorbeeld hun mening over de sfeer en activiteiten op de afdeling. Zo komen verbeterpunten naar voren waardoor het leven voor cliënten prettiger wordt. Cliënten krijgen daarmee meer de regie in handen.

Een huiskamergesprek voeren betekent even ophouden met rennen en vliegen en de tijd nemen om te luisteren naar hoe de cliënten het leven in huis ervaren. Door samen te kijken naar de mogelijkheden, kun je werken aan de kwaliteit van het leven in een zorginstelling.

10 Sfeerverbetering

De huiskamers en de revalidatiekamers dienen opgeknapt te worden. Samen met een binnenhuisarchitect is gekeken naar de juiste materialen en investeringen met een minimaal IKEA budget.

11 Het Gouden idee: gastvrouw bij receptie

Binnen de formatie van facilitair receptie is het mogelijk om in plaats van de huidige combinatiefunctie telefoniste/receptioniste te kiezen voor een gastvrouw bij de entree en een telefoniste die vanuit een kantoor de telefonie beantwoordt. Tevens zal er een gastvrouw facilitair komen, die op dag 2 na opname alle facilitaire services zal toelichten bij de cliënt.

Dit zijn allemaal concrete acties, die erop zijn gericht gastvrijheid in de genen van medewerkers te laten doordringen. Medewerkers zijn ambassadeurs gastvrijheid en dragen zorg voor een olievlek door de organisatie.

Het initiatief heeft geleid tot meer tevreden en betrokken cliënten en medewerkers. Doordat het een bottom-up werkwijze is, is het toekomst bestendig.