

Kantoormedewerkers en cliënten bezoeken elkaar: beter contact tussen iedereen

Vilente – woonzorgcentrum – De Klinkenberg

Kantoormedewerkers van zorgorganisaties hebben vaak maar beperkt cliëntencontact, terwijl zij elke dag (indirect) voor de cliënten aan het werk zijn. Cliënten hebben vaak ook geen idee wat de mensen op kantoor allemaal doen om de zorg voor hen zo goed mogelijk te laten verlopen. Om cliënten en kantoormedewerkers elkaar beter te leren kennen is Vilente gestart met 'Gluren bij de Buren', een rondleiding van een cliënt op het kantoor en een bezoekje van een medewerker in het appartement van de cliënt.

Criteria: 1A – 2A

Componenten 1, 9, 10

Tags: rondleiding, kennismaken, servicebureau ondersteunende diensten

Aanleiding

De medewerkers van het Service Bureau¹ van Vilente waren weinig betrokken bij (activiteiten voor) cliënten op de locaties van Vilente. Hoewel zij iedere dag werken voor de cliënten, staan zij niet altijd direct in contact met cliënten. Er was ook een fysieke afstand tot de cliënten, aangezien het Service Bureau gehuisvest was in een apart pand.

Sinds begin 2013 is het Service Bureau gevestigd in de nieuwe locatie van woonzorgcentrum De Klinkenberg. De fysieke afstand tussen cliënten en medewerkers is hiermee dus weggenomen. De cliënten en medewerkers delen dezelfde gemeenschappelijke ruimten, zoals de entree, het trappenhuis, het restaurant en de tuin, maar zij kennen elkaar niet.

Bij cliënten bestond de wens om een kijkje te nemen in de kantoren van Vilente. Zij wilden weten hoe het er uit ziet, wat er gebeurt en wie er werken. De medewerkers van het Service Bureau wisten aan de andere kant vaak niet hoe een appartement van een cliënt eruit ziet.

Zo is het idee voor 'Gluren bij de burens' ontstaan: een rondleiding van een cliënt op het kantoor van Vilente door een medewerker en een rondleiding van de medewerker in de woning van een cliënt.

Aanpak

Het idee is opgepakt door een Actieteam. Voor dit Actieteam zijn deelnemers geworven d.m.v. een oproep onder alle medewerkers van het Service Bureau. Zes medewerkers van verschillende afdelingen zijn in het Actieteam aan de slag gegaan met de opdracht om 'Gluren bij de Buren' vorm te geven.

Medewerkers van het Service Bureau konden zich opgeven om een cliënt (één op één) een rondleiding te geven binnen het Service Bureau. De medewerker liet de kamers en het eigen bureau zien.

De bewoner nodigde vervolgens de medewerker uit om zijn/haar appartement te komen bekijken. De medewerker maakte ondertussen een praatje met de bewoner en dronk een kopje koffie met hem/haar.

¹ Het Service Bureau van Vilente betreft de afdelingen Directie, Facilitaire dienst, Financiën, Flexbureau, Hospitality en service, ICT, Kenniscentrum (kwaliteit en innovatie, opleiding en ontwikkeling), Personeel en organisatie.

Resultaat

- De cliënten van De Klinkenberg kregen de kans om de organisatie van wie zij zorg en diensten krijgen beter te leren kennen.
- De cliënten van De Klinkenberg raakten meer bekend met (de medewerkers van) het Service Bureau. Zo kregen zij ook een meer vertrouwd gevoel bij Vilente.
- De medewerkers van het Service Bureau, die normaliter geen of weinig contact hebben met cliënten, leerden de (belevings-)wereld van cliënten (beter) kennen. Zij weten (beter) voor wie zij dagelijks aan het werk zijn. Hierdoor verbetert hun cliëntgerichtheid en werkplezier.
- Cliënten en medewerkers leren elkaar op een laagdrempelige manier kennen, waardoor er nu gemakkelijk bij elkaar wordt binnen gelopen. Men ervaart geen drempels meer om elkaar op te zoeken.



Een cliënt van de Klinkenberg wordt rondgeleid op de kantorengang

Deelname aan 'Gluren bij de burens' is geen verplichting voor medewerkers, maar het enthousiasme van het actieteam en andere collega's maakt dat medewerkers graag mee willen doen.



*De cliëntenraad op werkbezoek bij de afdeling communicatie om te kijken wat die allemaal doen
-Fatima Zorg-*

