

Een gastvrij onthaal bij huisartsen

Ziekenhuizen hebben steeds meer oog voor gastvrijheid. Naarmate patiënten meer keuzevrijheid krijgen, wordt het belangrijker om een positieve ervaring voor hen te creëren tijdens een bezoek of opname. Het contact en het werk wordt er bovendien een stuk leuker op. Volgens Thérèse van den Boom, praktijkmanager bij huisartsenpraktijk Pallion, liggen hier kansen voor de eerste lijn. “Wanneer je je gastvrij opstelt, krijg je zoveel positiviteit terug van patiënten!”

De academische huisartsenpraktijk Pallion in Hulst heeft innovatie hoog in het vaandel staan. Gedreven door de positieve ervaringen die ze ermee opdeed in de tweede lijn, wilde praktijkmanager Thérèse van den Boom graag ‘meer doen met gastvrijheid’. “We krijgen het onder meer door substitutie vanuit de tweede lijn steeds drukker in de eerste lijn. Dat dwingt ons om zakelijker te zijn, maar laten we alsjeblieft de patiënt niet vergeten. Ondanks het feit dat we gestuurd worden door systemen, moet de patiënt in het middelpunt blijven staan. Gastvrijheid is daar een onderdeel van en dat begint met bewustwording. Wat ervaren patiënten als ze binnenkomen in de praktijk? Gaat de assistente door met haar werk alsof de patiënt er niet staat, of heet ze iemand welkom?”



Gastvrijheid helpt om de patiënt in het middelpunt te blijven zetten, aldus Thérèse van den Boom.

Iedereen is gastheer

Van den Boom nam contact op met Saskia Klaasen van SYNDLE: een bedrijf dat gespecialiseerd is in het verbeteren van gedrag en beleving, met name in de zorg. *‘You can dream, design, create and build the most wonderful places in the world, but it takes people to make the dream reality’*, aldus Walt Disney. Vanuit die gedachte maakt SYNDLE organisaties en hun medewerkers bewust van de ‘beleving’ die zij samen creëren voor hun klanten of patiënten, om er vervolgens mee aan de slag te gaan. Klaasen: “Gastvrijheid heeft te maken met transparantie. Je laat zien dat je oog en begrip hebt voor je patiënten. Natuurlijk moeten patiënten kunnen vertrouwen op de deskundigheid van hun zorgverleners, dat staat voorop. Maar als zij onprettig te woord worden gestaan door de assistente of de behandelaar, houden zij toch een ontevreden gevoel over aan hun contact met de praktijk of het gezondheidscentrum. Of je nu in de zorg of in het bedrijfsleven werkt, je bent ongeacht je functie de vertegenwoordiger – gastheer of gastvrouw – van jouw organisatie. Als je daar als team op een goede manier invulling aan geeft, krijg je blijde patiënten. Dat maakt het contact en je werk een stuk leuker.”

Bij de les

Bij Pallion is eind mei de eerste stap gezet. De huisartsen, praktijkondersteuners en doktersassistenten zijn wakker geschud tijdens een workshop over gastvrijheid. Thérèse van den Boom had vooraf niet te veel losgelaten. “Ik heb

de huisartsen wel verteld dat voor een positieve beleving van de patiënt alle schakels tellen. Van de manier waarop de assistente de telefoon opneemt, tot de wijze waarop een patiënt wordt binnengeroepen. Maar daar heb ik het bij gelaten. Het team wist dus niet wat er zou komen.” Bij binnenkomst zette Saskia Klaasen het onderwerp direct goed neer met een powerpoint waar onder het woord ‘welkom’ steeds de naam van een ander teamlid verscheen. “Daarna moesten we elkaar écht begroeten. Zo ontstond een goede sfeer en waren we direct bij de les”, aldus Van den Boom.

Hoge balie

Na een korte inleiding in de theorie van het gastheerschap, gingen de Pallion-medewerkers zelf aan de slag. Eerst zetten zij hun goede en minder goede ervaringen als gast bij bedrijven en organisaties op een rijtje en vervolgens werden deze geanalyseerd. Zo werd helder wat voor henzelf bijdraagt aan een positieve beleving. “En als wij iets prettig vinden, vinden onze patiënten of gasten dat waarschijnlijk ook”, concludeert Van den Boom.

In het tweede deel verplaatsten de collega’s zich letterlijk in hun ‘gasten’ door als patiënt binnen te komen in het centrum. De balie werd voor de gelegenheid bemand door Saskia Klaasen. “Eén collega pakte een rolstoel. Daardoor merkten we, heel praktisch, dat de balie te hoog is. Dat gaan we aanpakken.” Naast de inrichting werd het gedrag van de medewerkers en het proces onder de loep genomen.

praktijk Pallion



Iedere Pallion-medewerker kreeg een persoonlijk welkom tijdens de workshop gastvrijheid.

Mood Makers

Wanneer je aan de slag gaat met gastvrijheid, is het belangrijk om te weten wat je wilt als organisatie, zegt Klaasen. “Daar starten we mee. Vervolgens kijken we welke talenten en welke veranderkracht de organisatie op het gebied van gastvrijheid in huis heeft. Iedere organisatie heeft mensen die dat van nature in zich hebben en die dit over kunnen brengen op anderen. Mood Makers noemen wij hen. Zij kunnen de rest van de organisatie meekrijgen en ervoor zorgen dat gastvrijheid zich als een olievlek verspreid.” SYNDLE werkt vanuit de Mood Maker aanpak, een methodiek die de implementatie van gastvrijheid op strategisch, tactisch en operationeel niveau ondersteunt en borgt. “Om het geformuleerde doel te behalen en gastvrijheid in de organisatie te verankeren, moet zowel het management als de vloer zijn aangehaakt. Je moet de middelen op orde brengen, tools aanreiken en ook het proces erop inrichten”, legt Klaasen uit.

Teamprestatie

Klaasen en haar collega's fungeren als katalysator, uiteindelijk moet een orga-

nisatie het zelf doen. “Meestal zijn wij een paar maanden tot een jaar betrokken bij een organisatie. We trainen de Mood Makers in vier of vijf sessies. Daartussen is steeds wat tijd om het geleerde in de praktijk te brengen. Daar helpen we ook bij. In de trainingen, één-op-één en via een digitaal platform dat de Mood Makers en de trainers met elkaar verbindt. We blijven op de achtergrond betrokken om te evalueren en bij te sturen.” Klaasen blijft benadrukken dat gastvrijheid gedragen moet worden door alle medewerkers van een organisatie. “Hoe wordt je als team beter? Daar besteden we veel aandacht aan. Wie is waar goed in en hoe kun je daarvan gebruikmaken in het werk?”

Concrete acties

Bij Pallion is de boodschap in vruchtbare aarde geland. Er zijn inmiddels twee Mood Makers en de eerste twee concrete acties zijn benoemd. “We starten met het introduceren van een vaste vriendelijke telefoonzin en het verbeteren van de ontvangst aan de balie en het proces dat daarop volgt”, vertelt Van den Boom. Tegelijkertijd bekijkt ze met SYNDLE hoe de huidige en toekomstige

medewerkers geschoold kunnen worden en of zij de andere zorgverleners die in het Pallion-pand praktijk houden, kunnen aanhaken. <<

Tekst: Margriet van Lingen



Saskia Klaasen is gastvrijheidstrainer bij SYNDLE – Mood Makers in people business (www.syndle.nl). De Mood Maker Aanpak is gebaseerd op het boek *Mood Maker – het ontwikkelen van gastvrije organisaties* (BoomNelissen).