

# Gastvrijheid in het Albert Schweitzer ziekenhuis

Het Albert Schweitzer ziekenhuis (ASz) is een STZ, een topklinisch ziekenhuis waar naast patiënten-zorg op topklinisch niveau ook opleiden en wetenschappelijk onderzoek belangrijke strategische sturingsprincipes zijn. Het ASz wil zorg leveren met hoofd, hart en ziel. Vertaald naar resultaten wil het ziekenhuis diensten leveren op kwalitatief hoogstaand niveau, met de wensen van klanten als richtsnoer, zodat de bevolking in de regio als eerste voor het ASz zal kiezen. Gastvrijheid is hierin een belangrijk aandachtspunt.

Tekst: Marion Doets en Theo van der Voordt, m.m.v. Patrick Bos en Monique Willemse

Het ASz bestaat uit ziekenhuizen in Sliedrecht, Zwijndrecht en Dordrecht. Bij het ASz mogen de patiënten de juiste zorg op het juiste moment en de juiste plaats met de juiste middelen door de juiste persoon met het juiste resultaat verwachten. Maar wat is juist? Als het gaat om (medisch inhoudelijke) kwaliteitseisen en -normen, dan vertrouwen patiënten erop dat het ASz daaraan voldoet. Deze aspecten zijn door de patiënt echter moeilijk inhoudelijk te beoordelen.

Het verblijf en de bejegening, de gastvrijheidsaspecten, zijn door de patiënt wel te beoordelen. De vraag wat de patiënt op gastvrijheidsniveau verwacht tijdens het verblijf in het ziekenhuis is aanleiding geweest voor nader onderzoek door Momoko Visions Trends Concepts, TU Delft, de Hogeschool Rotterdam en de Haagse Hogeschool.

## Bejegening

Op basis van interviews met patiënten van verschillende afdelingen concludeerde Momoko dat zich een herkenbaar patroon in de wensen en behoeften van patiënten aftekent. Patiënten geven de voorkeur aan kleinschaligheid: gemoedelijke sfeer, rustiger, mensen werken met hun hart, teamgevoel bij het personeel, kortere wachttijden en kortere loopafstanden, meer ruimte voor flexibiliteit. Voor patiënten blijkt de wijze van bejegening dominant voor hun beoordeling van de geleverde zorg en gastvrijheid. Op basis van de patiëntwensen zijn de visiepijlers voor gastvrijheid geformuleerd: vriendelijkheid, wederkerigheid (inzet op ontwikkeling perso-

neel en binden en boeien van personeel aan ASz, vanuit de gedachte dat gemotiveerd personeel bijdraagt aan verbetering van de gastvrijheidsbeleving van patiënten), creëren van kleinschaligheid en compassie in communicatie.

De combinatie van deze pijlers uit het patiëntenonderzoek met de visie van het ASz heeft tot vaststelling van de gastvrijheidsvisie voor het ASz geleid. De vervolgstap daarop is de implementatie van deze visiepijlers in de dienstverlening en service aan patiënten.

Om de gewenste bejegening en dienstverlening voor patiënten te realiseren is een plan gemaakt om medewerkers hierin te ontwikkelen. In dit project is er aandacht voor communicatie, samenwerken en het creëren van mogelijkheden. Het ASz wil medewerkers op basis van het beleid voor gastvrijheid kaders meegeven waarbinnen zij zelf actief op zoek gaan naar invulling van mogelijkheden om gastvrijheid in de praktijk te brengen, op verzoek van patiënten als maatwerkinvulling of actief en op eigen initiatief.

Al deze aspecten zijn van grote invloed op het succes van het beleid in de praktijk. Doel van het project gastvrijheid is het creëren van omstandigheden waarin medewerkers kunnen excelleren in het verlenen van diensten op maat. Communicatie, inlevingsvermogen en vriendelijkheid zijn hierbij de sleutels naar succes. Het gewenste resultaat is dat voor alle medewerkers helder is wat de organisatie van hen verwacht en welke ruimte ze hebben bij de implementatie

van het beleid in de dienstverlening aan patiënten. Het uiteindelijke doel is dat de patiënt de dienstverlening als gastvrij en op maat ervaart.

### Eten en drinken

Naast bejegening bleek ook eten en drinken een belangrijke factor voor de patiënt bij gastvrijheid. De gastvrijheidsvisie is samen met de afdeling diëtetiek uitgewerkt in een beleid voor eten en drinken, met als slogan: 'Natuurlijk kan het'. De gastvrijheidsvisie voor eten en drinken is vertaald naar flexfood: eten en drinken vanuit de behoefte van de patiënt, met maatwerk waar mogelijk. Zorgassistenten kunnen bijvoorbeeld, passend binnen de dieetgrenzen, extra's voor patiënten bestellen, zoals een broodje brie voor de patiënt die hier net na de bevalling zin in heeft.

'Natuurlijk kan het' is hiermee de implementatie van het thema gastvrijheid in eten en drinken geworden. De medewerkers worden gestimuleerd om te denken in mogelijkheden en te denken vanuit de patiënt. Hierbij wordt benadrukt dat niet het systeem leidend is, maar de mogelijkheden die het systeem kan bieden en wat je als medewerker kunt organiseren. Het resultaat is dat binnen het ASz verantwoorde maaltijden worden aangeboden, die aantrekkelijk en gevarieerd zijn, met waar mogelijk maatwerk met verrassingen als 'kersen op de taart', en dat allemaal binnen het bestaande budget.

Het verder opleiden en ondersteunen van het personeel in gewenste houding en gedrag, zoals geformuleerd in de visie op gastvrijheid, is onderdeel van het verdere implementatietraject. Verder zijn processen geanalyseerd en verbeterd om toegevoegde waarde te leveren, fouten te minimaliseren en binnen de bestaande financiële kaders optimale dienstverlening te creëren, passend binnen de wensen en behoeften van de patiënten.

### Een gastvrij gebouw

In een gastvrij gebouw dient de gastheer ervoor te zorgen dat de gast zich welkom voelt, dat de omgeving prettig, veilig en comfortabel is, en dat de setting bijdraagt aan het welbevinden van de gast. Toepassing van de principes uit de healing environment-literatuur kan bijdragen aan het zich welkom voelen in een aangename omgeving.

Als onderdeel van het TU Delft-onderzoek zijn patiënten geëquipt, verdeeld over vijf afdelingen in Dordrecht en drie afdelingen in Zwijndrecht. Deze patiënten zijn ondervraagd op tevredenheid, wensen en voorkeuren ten aanzien



Dordrecht: imposante hal, kleurrijk, strak en sfeervol ingericht.

van de huisvesting en eten en drinken, gastvrijheidsbeleving, wensen voor de toekomst, belang van de afzonderlijke onderwerpen en bereidheid om voor bepaalde voorzieningen te betalen.

De meeste patiënten bleken tevreden over de huisvesting. Op beperkte schaal zijn opmerkingen gemaakt over het uitzicht, gebrek aan privacy op meerpersoonskamers, behoefte aan meer kleur op de kamers en de wens om zelf controle te hebben over het binnenklimaat (temperatuur, licht, zonwering) en de bedgordijnen te kunnen aanpassen.

Er is veel behoefte aan eenpersoonskamers: een op de drie patiënten heeft bij voorkeur een eenpersoonskamer. Daar staat tegenover dat bijna een kwart liever een tweepersoonskamer heeft en een zelfde percentage een vierpersoonskamer prefereert; driepersoonskamers lijken minder populair onder deze steekproef.

Ook is er veel behoefte aan privacy, ramen met uitzicht, licht, een aangename temperatuur, planten en kunst. Ook buitenruimten, een gevoel van geborgenheid en goed eten scoren bij de patiënten hoog in prioriteit.

Veel patiënten vinden het vanzelfsprekend dat zij gratis toegang hebben tot internet, radio, televisie en andere faciliteiten en lijken niet bereid om te betalen voor extra faciliteiten. Meer vrouwen dan mannen vinden dat er intensiever schoongemaakt kan worden, vooral in de sanitaire ruimten. Hoewel de huisvesting en faciliteiten dus belangrijk zijn, willen de meeste patiënten vooral zo snel mogelijk herstellen, gezelschap en snel weer naar huis. Ook vindt men het erg belangrijk om vriendelijk en gastvrij be-

handeld te worden. De behoefte aan tussendoortjes en om zelf de maaltijd te kunnen samenstellen verschilt per patiënt. Ouderen (mannen en vrouwen) hebben behoefte aan één tussendoortje per dag, jonge vrouwen (< 40 jaar) willen graag twee tussendoortjes, jonge mannen hebben er nauwelijks behoefte aan.

---

## Een op de drie patiënten heeft bij voorkeur een eenpersoonskamer

---

Opties om de gebouwde omgeving te verbeteren zijn sfeerverlichting, vloerafwerking in lichte, huiselijke kleuren, meer kleur en daglicht in de gangen, schermen met informatie over wachttijden op de poliklinieken en de verschillende identiteiten van de locaties versterken, bijvoorbeeld door toepassing van 'stadse' prints en kunst op de locatie Dordwijk en meer 'dorpse' beelden op de locatie Zwijndrecht.

### Implementatie

Het onderzoek van TU Delft heeft zowel richtlijnen voor toekomstige bouw- en verbouwtrajecten opgeleverd als relatief simpele voorstellen voor directe verbetering, met als uitgangspunt een veilige, prettige omgeving voor de patiënt creëren waarin kleinschaligheid en zelfbeschikking zo veel mogelijk ingebouwd zijn.

Bij alle bouw-, verbouw- en onderhoudsprojecten wordt nu gekeken waar het mogelijk is gastvrijheidsthema's in de plannen te realiseren. Al deze plannen worden getoetst aan de visiepijlers van gastvrijheid.

Gebouwgerichte interventies zijn sterk gericht op meer privacy en het personaliseren van de omgeving. In het ontwerp van de nieuwe verpleegafdeling op de locatie Zwijndrecht is mede op basis van de resultaten van het onderzoek gekozen voor veel eenpersoonskamers met zicht naar buiten, waarin licht zelf geregeld kan worden en met sfeervolle, warme vloerbekleding, fotobehang, warme, houtachtige materialen

voor de kasten en een kast naast elk bed met de mogelijkheid om kaarten op te hangen in het zicht van de patiënt.

Stadse gezichten zijn op de locatie Dordwijk al geïmplementeerd door nieuwe bewegwijzering op basis van Dordtse gebouwen. De bewegwijzering wordt ondersteund doordat de Dordtse gebouwen ook werkelijk in de afbeeldingen herkenbaar zijn. Zo is het 'Huis van Gijn', waar onder andere de radiologie gevestigd is, geïnspireerd op het huis van Simon van Gijn in de binnenstad van Dordrecht.

Op basis van de gastvrijheidsthema's uit het onderzoek worden ingrepen gepleegd in de werkwijze, waardoor meer helderheid ontstaat over verantwoordelijkheden op de verpleegafdeling. De taak van de facilitaire en zorgassistenten is om de verpleegafdeling op orde te houden, kans op geluidsoverlast te beperken en meer aandacht te besteden aan schone patiëntenkamers.

### Stevig fundament

Gastvrijheid in de zorg betekent het leveren van gerichte zorg, denken vanuit de behoeften van de patiënt, het verminderen van negatieve emoties, het leveren van service en maatwerk en het creëren van kleinschaligheid, met vriendelijkheid en compassie in communicatie. Het formuleren van een gastvrijheidsvisie levert een fundament op voor succesvolle implementatie. Hiermee streeft het ASz ernaar om zowel patiënten als medewerkers aan zich te binden en te motiveren.

Stijging van de waardering van patiënten en hogere waardering van medewerkers in het medewerkersonderzoek is het streven. Het ASz wil zich profileren als een ziekenhuis waarin topklinische zorg wordt geleverd met hoofd, hart en ziel in de vriendelijkste omgeving, als een aantrekkelijke werkgever en als eerste keusziekenhuis voor patiënten in de regio.



### Ook interessant op [fmm.nl](http://fmm.nl)

Sturen op gastvrijheid staat in veel zorginstellingen hoog op de beleidsagenda. Het creëren van een healing environment krijgt eveneens veel aandacht. De twee begrippen worden vaak los van elkaar toegepast. In de FMM Bibliotheek kunt u lezen dat toepassing van principes uit de healing environment-literatuur bijdraagt aan een positieve gastvrijheidsbeleving.

> [www.fmm.nl/magazine12-2012](http://www.fmm.nl/magazine12-2012)

---

### IN HET KORT

Tekst volgt

---