



# Gastvrijheid in de zorg

Steeds vaker stellen zorginstellingen zich de vraag: 'wie zijn nu feitelijk mijn klanten en wat zijn hun behoeften?' Op basis hiervan krijgen zorginstellingen inzicht in de primaire en de secundaire, vaak emotionele, behoeften van de cliënt (gast). Dit kan reden zijn om opnieuw het niveau van service- en diensverlening en het zorgaanbod te bepalen. Een actuele ontwikkeling is dat veel instellingen op het gebied van servicepakket, de richting inslaan van 'hotelservice'.

Wie nadenkt over tevreden cliënten (gasten) in de zorg, weet; de totale beleving of perceptie van een cliënt (gast) is bepalend voor zijn of haar geluk. Het gaat al lang niet meer om alleen maar 'de handen aan het bed'.

Het totaalpakket aan diensten en services maakt het verschil; een lekkere maaltijd, een goede ambiance, veel keuzemogelijkheden en deskundig en vooral vriendelijk personeel; het zegt veel over de kwaliteit van de dienstverlening. Voeding is een prachtig instrument waarmee een zorginstelling meerwaarde kan bieden aan de cliënt (gast). Waar het aan het bed, in de personeelskantine en in het bezoekersrestaurant vooral om gaat, is AANDACHT.



Een zorginstelling is een openbare organisatie waar doorlopend zorg wordt geboden. Dit brengt een in- en uitlopen op alle mogelijke tijdstippen met zich mee. Afhankelijk van de doelgroep stelt men een servicepakket op, waarmee een instelling zich kan onderscheiden. Een koffie/theemoment heeft bijvoorbeeld een belangrijke plaats in het dagritme van de cliënten (gasten). Zorginstellingen zoeken ook naar passende formules. Te denken valt aan horeca-achtige formules, zoals een huiswinkel waar ook een kopje koffie en thee geschonken wordt. Een restaurant dat toegankelijk is voor personeel, bewoners, bezoekers, kortom; GASTEN?

De maatschappij wordt steeds servicegericht. Patiënten, gasten en klanten verwachten een steeds hogere mate van dienstverlening. Waar het vroeger ging om de traditionele serviceverleners als hotels en winkels, gaan bedrijven en zorginstellingen service steeds meer benaderen vanuit gastvrijheidsperspectief, zowel naar klanten/gasten, als naar de eigen medewerkers.

## De rol van de medewerker

In Nederland staat geen bedrijfstak zoveel aan kritiek bloot, als de dienstverlening. Als medewerker moet u er voor zorgen dat de verwelcoming en verdere begeleiding van een cliënt soepel verloopt. Hoe rustiger u zich gedraagt, hoe rustiger en aangenamer het voor de cliënt verloopt.

Er zijn een aantal regels die van groot belang zijn wanneer u met uw werkzaamheden bezig bent:

- wees vriendelijk
- blijf beleefd en spreek altijd 'met twee woorden'
- bedenk dat een fout in een afhandeling vergeten wordt, maar een onbehoorlijk antwoord nooit!
- wees altijd behulpzaam
- probeer uit te vinden wat de verwachtingen van de cliënt zijn en stel u daarop in
- wees voor de cliënt een vakbekwame gids.

## Aandachtspunten

- houding/outerlijk
- innerlijke beschaving
- tact/zelfbeheersing
- eerlijk/betrouwbaar
- gedrag/communicatie
- mensenkennis
- vaktechnisch inzicht
- flexibiliteit/creativiteit
- goed geheugen
- snel/efficient
- ondernemend
- attent, vriendelijk, behulpzaam
- collegiaal.



## Eigen gedrag

Uw eigen gedrag moet natuurlijk ook voldoen aan een aantal eisen. U werkt in een dienstverlenend beroep en u kunt de cliënten niet met uw problemen opzadelen. De volgende punten hebben betrekking op uw eigen gedrag:

- goed humeur
- juiste houding
- juist taalgebruik
- geen krachttermen.

## Houding

U toont een juiste uiterlijke en innerlijke houding. De uiterlijke houding die u aanneemt bij zitten, staan, lopen en werken, bepaalt een flinke dosis kennis en zelfvertrouwen die u uitstraalt. De innerlijke houding die u aanneemt bij gebeurtenissen bij het werk, bestempelt u tot een begrijpend en meevoelend persoon.

## Innerlijke beschaving

Het belangrijkste kenmerk van de innerlijke beschaving bij de dienstverlener, is dat medewerkers voorkomen anderen te hinderen of te kwetsen en dat zij ervoor zorgen alles na te laten en te voorkomen wat voor de cliënten pijnlijk of storend zou kunnen zijn. Uw beschaving is doof en blind voor alle tekortkomingen van anderen. U zult nooit vocale uiting geven aan verbazing, ongenoegen of afkeer. Innerlijke beschaving bij een medewerker in de zorg, uit zich in kennis, tact, zelfbeheersing, welbespraaktheid, mensenkennis, persoonlijkheid, bescheidenheid en kennis van de eigen tekortkomingen.

## Etiquette

U bent op de hoogte van alle beleefdheidsvormen en weet deze in elke situatie toe te passen. Hierdoor wordt de omgang met cliënten vergemakkelijkt. Wanneer u op de hoogte bent van de antwoorden van de vragen, toont u welwillendheid en heeft u respect voor de cliënt.

## Zelfbeheersing

Als medewerker in de verzorging kunt u zich nooit laten verleiden tot een driftbui. U moet in staat zijn noch door woord, noch door gebaar blijk te geven van ongeduld, boosheid, verontwaardiging of afkeer.



## Tact

U weet wat in bepaalde omstandigheden past en netjes is. U bezit de gave om cliënten onaangename momenten te besparen. Wanneer een cliënt vraagt om iets wat er niet is, dan zoekt u zelf naar een goed alternatief. Wanneer een cliënt ongelijk heeft in een situatie, dan zult u hem/haar met tact moeten overtuigen van het tegendeel, zonder hem/haar hierbij een 'lesje' te leren.

## Gedrag

Uw gedrag bestempelt u als beschaafd of onbeschaafd persoon. U gedraagt zich ten opzichte van cliënten hoffelijk, beheerst, onopvallend en zeer voorkomend. U maakt in deze ook geen gebruik van de (eventuele) onkunde en onwetendheid van de gasten en collega's.

## Communicatie

U besteedt veel aandacht aan communicatieve vaardigheden. De gesprekken met cliënten zijn in het algemeen kort. Ze beperken zich tot informatie over de functie. In zo'n gesprek moet u Algemeen Beschaafd Nederlands praten. Spreek altijd met twee woorden.



## Mensenkennis

Als medewerker bent u in staat, uit schijnbaar onbelangrijke details, u een beeld te vormen van de cliënt. U observeert de cliënt om precies te weten wie u voor u heeft en hoe u de cliënt moet behandelen.

## Vaktechnisch inzicht

Als medewerker in de zorg bent u op de hoogte van alle vraagstukken die betrekking hebben op uw werk.

## Een goed geheugen

Een medewerker die iets vergeet, jaagt cliënten weg. Wanneer u zich de naam van een cliënt weet te herinneren, bent u goed bezig. Op deze manier geeft u een cliënt het gevoel dat hij belangrijk wordt gevonden.

## Gastvrijheid algemeen

- glimlachen
- oogcontact maken met de gast
- de gast bij de naam noemen (indien mogelijk)
- volledige aandacht geven aan de gast
- spreken op dezelfde toon en met dezelfde snelheid
- laten zien dat u geen twijfels heeft en uw gasten respecteert en accepteert
- laten zien dat u uw collega's en de organisatie waarvoor u werkt, respecteert
- rustig en zelfverzekerd zijn
- er verzorgd, schoon en netjes uitzien
- efficiënt werken
- goede communicatie met gasten en collega's.



## Hoe ga je met gasten om?

- laat gasten merken dat ze welkom zijn
- laat gasten niet wachten
- laat gasten zien dat je ze opgemerkt hebt
- noem gasten bij de naam
- laat merken dat je luistert
- spreek duidelijk
- wees vriendelijk en sta open voor anderen
- kijk mensen aan.