

GASTVRIJHEID IN DE ZORG



GEEN EXTRAATJE, MAAR EEN SLIMME STRATEGISCHE KEUZE

Ik wist niet waar ik moest zijn

Niet lang geleden sprak ik een vriend die vertelde over zijn bezoek aan een groot ziekenhuis. Hij moest, gedurende een langere periode, meerdere onderzoeken ondergaan en was best gespannen. Medisch gezien was alles goed geregeld. De arts is deskundig en de behandeling verloopt volgens plan. Toch blijft er vooral één gevoel hangen: Onzekerheid. Hij moest het eerste bezoek zoeken naar de juiste afdeling, wist niet zeker of hij op tijd was en had het gevoel dat hij niet even iemand kon vragen of hij goed zat. Niemand was onvriendelijk, maar ook niemand leek echt te zien dat hij gespannen was. Pas toen een medewerker even de tijd nam om rustig uit te leggen waar hij moest zijn, zakte de spanning. “Toen voelde ik me pas echt binnen,” zei hij. Dat moment, niet de behandeling, was wat hij zich het meest herinnerde...

Een ziekenhuis en zorginstelling draait om goede zorg. Om verpleegkundigen die weten wat ze doen en artsen die mensen beter maken. Toch begint de ervaring van een patiënt niet in de behandelkamer, maar al eerder. Bij de voorbereiding thuis, bij de route naar het ziekenhuis of instelling, bij het binnenkomen van het gebouw en bij het eerste contact met een receptionist of gastvrouw.

Daar ontstaat vertrouwen óf onzekerheid

In mijn werk in en met ziekenhuizen heb ik dagelijks ervaren hoeveel betrokkenheid er bij medewerkers is. Mensen kiezen niet voor de zorg omdat het makkelijk werk is, maar omdat ze willen bijdragen. Juist daarom is het opvallend dat gastvrijheid in organisaties toch niet altijd vanzelfsprekend is.

Goede intenties zijn er genoeg, maar ze worden niet altijd ondersteund door hoe het werk georganiseerd is.

Wat mij regelmatig stoort, is dat gastvrijheid nog te vaak wordt gezien als iets dat eraan toevoegt.

De horeca moet efficiënt zijn, facilitaire diensten moeten binnen budget blijven en processen moeten strak gepland worden. Dat is begrijpelijk in een sector waar middelen schaars zijn. Tegelijkertijd ontstaat hier een belangrijke denkfout. Een patiënt ziet geen afdelingen, contracten of organisatiestructuren. Een patiënt ervaart één ziekenhuis.



Mensen praten achteraf zelden over protocollen of logistiek. Ze vertellen of ze zich gerust voelden, of iemand tijd had om iets uit te leggen en of er aandacht was. De medische kwaliteit kan uitstekend zijn, maar wanneer de beleving eromheen onrustig of onpersoonlijk voelt, blijft juist dat hangen.

Kleine momenten die blijven hangen

Gastvrijheid zit bijna nooit in grote gebaren. Het ontstaat in kleine momenten die soms maar een paar seconden duren. Een medewerker die ziet dat iemand zoekend rondkijkt en spontaan hulp aanbiedt, een arts die even meeloopt om iets goed over te dragen of een vrijwilliger die rustig blijft wanneer een patiënt gespannen is. Juist die momenten maken dat mensen zich gezien voelen. Wat patiënten zich later herinneren, gaat zelden alleen over de behandeling. Het gaat over hoe ze zich voelden tijdens die periode. Of er aandacht was, of iemand luisterde en of ze serieus werden genomen.

De meeste zorgprofessionals willen dit ook. Het probleem zit zelden in motivatie, maar vaker in de omstandigheden. Wanneer de werkdruk hoog is en processen ingewikkeld zijn, verdwijnt aandacht als eerste. Niet omdat mensen onverschillig worden, maar omdat tijd en ruimte ontbreken. Gastvrijheid kun je daarom niet oplossen met een training, wat vaak gebeurt, of een protocol. Het ontstaat alleen wanneer de organisatie het mogelijk maakt. Dat betekent dat leiderschap, keuzes en prioriteiten een grote rol spelen. Zodra gastvrijheid geen onderdeel is van hoe succes wordt gemeten of hoe beslissingen worden genomen, blijft het afhankelijk van individuele inzet. En alles wat afhankelijk is van individuen, wordt kwetsbaar zodra de (werk)druk oploopt.

Een mooie omgeving is niet genoeg

Veel ziekenhuizen en zorginstellingen investeren terecht in een prettige omgeving met daglicht, gezellige zitjes, rustige kleuren, kunst en groen. Dat helpt, want een omgeving kan stress verminderen. Maar een mooi gebouw zonder aandachtvolle medewerkers voelt leeg. Iedereen kent het verschil tussen een luxe restaurant waar je je niet welkom voelt door een chagrijnige ober en een eenvoudig eetcafé waar iemand echt vriendelijk is en veel aandacht voor jou als gast heeft. Dat principe geldt net zo goed in de zorg. De ervaring klopt pas wanneer omgeving, gedrag en cultuur bij elkaar passen.

Van kosten naar waarde

In gesprekken met organisaties merk ik dat gastvrijheid nog regelmatig wordt benaderd vanuit kosten. Hoe efficiënt is het restaurant? Wat levert een m2 op? Dat zijn begrijpelijke vragen, maar ze vertellen niet het hele verhaal.



De belangrijkste vraag is wat een prettige en menselijke ervaring oplevert. Wanneer patiënten zich veilig en serieus genomen voelen, ontstaat vertrouwen. Wanneer medewerkers in een positieve omgeving werken, groeit werkplezier en betrokkenheid.

Juist in een tijd van personeelstekorten is dat geen luxe, maar een vorm van organisatiekracht.

De zorg staat onder druk en dat zal voorlopig niet veranderen. Dat maakt het verleidelijk om vooral te sturen op efficiëntie en korte termijn oplossingen. Tegelijkertijd ligt daar precies de strategische keuze. Organisaties kunnen zich afvragen of ze alleen processen willen optimaliseren, of bewust willen bouwen aan een omgeving waarin mensen zich gezien en welkom voelen. Die keuze bepaalt uiteindelijk hoe een ziekenhuis en zorginstelling wordt ervaren, door patiënten, bezoekers, studenten én medewerkers.

Zolang gastvrijheid afhankelijk blijft van individuele medewerkers die net iets extra's doen, blijft het kwetsbaar. Pas wanneer het onderdeel wordt van strategie en besluitvorming, ontstaat echte verandering. Dan gaat het niet meer over een glimlach aan de balie, maar over hoe een organisatie denkt en werkt.

De rol van HSPTLTY.

HSPTLTY ondersteunt ziekenhuizen en zorgorganisaties bij het vertalen van gastvrijheid naar concrete keuzes en praktische uitvoering.

Niet door losse verbeteringen, maar door eerst helder te krijgen welke ervaring men wil bieden en hoe dat past binnen de organisatie en de financiële realiteit. Wanneer gastvrijheid op die manier wordt geïntegreerd, is het **geen extraatje, maar een slimme strategische keuze.**