OP REIS MET DE AFDELING MEDISCHE ONCOLOGIE/HEMATOLOGIE VAN HET MAASSTADZIEKENHUIS

Op 15 oktober 2008 heette Ewald Reijerink, teamleider van de afdeling Oncologie/hematologie het oncologieteam van harte welkom op de China Boat. Het was het begin van een enerverende, interactieve en gezellige vaart over de Maas waar het oncologieteam mede de koers bepaalden voor zorgverlening aan de oncologiepatiënt. Naast het bieden van excellente zorg, wordt er ook op de afdeling gedanst! Staat in de workshop "Zullen we dansen?" communicatie met patiënten en met elkaar centraal, op de kick off werden ook de onderwerpen samenwerking, werkplezier en patientenservice aangepakt. Samen met Ewald en de trekkergroep, blikken wij terug op deze anders dan andere reis.

Betrokkenheid als motivator

'Geplande verandering is vaak de beste manier om niets te veranderen', begint Ewald. 'Wat wel werkt is mensen eigen verantwoordelijkheid geven. Geef ze een probleem of een uitdaging en laat hen het zelf oplossen dan wel aangaan'. Voor de zomer van 2008 dachten Jacco van den Berg en Ruud van Wingerden samen met Ewald in een aantal sessies hardop na over de inhoud en aanpak van het traject. Het idee voor een reis ontstond en het einddoel (excellente zorgverlening) kwam steeds scherper in het vizier. Tussentijds zouden de deelnemers havens aandoen (thema's op- en aanpakken) en gaandeweg de reis zou zorgverlening stapsgewijs op een hoger niveau komen.

Al varende staan wij stil bij de richting van de reis, welke havens wij wanneer en hoe aandoen. Kortom, er moet aangepakt worden!

'Een reis vóór ons allen en dóór ons allen. Jouw inbreng en betrokkenheid is cruciaal om van deze reis een succes te maken!'

Na koersbepaling volgt om 18.30 uur een buffet en om 21.00 uur zullen wij aanleggen op de Parkkade. Op 16 oktober 2008 zal de reis voortgezet worden en wel op de werkvloer!

Bron: uitnodiging deelnemers.

'Als leidinggevende heb ik voor een reis gekozen en dan weet je lang niet altijd wat er gebeurt', vertelt Ewald. 'Daar moet je durf voor hebben', vult Jose Heeremans aan. 'Ik zie een verandering dan ook als een trektocht die je samen maakt en ik ben er van overtuigd dat deze aanpak zaken wel eens zouden kunnen versnellen'. Betrokkenheid is een krachtige motivator', vervolgt Ewald.

In zeven sloten tegelijk

Toen de ideeën meer vaste vorm kregen, completeerden Sandra van Gaal, José Heeremans en Coen van Leyen, het team dat de reis zou voorbereiden. Met zijn allen ontwikkelden zij een vragenlijst die onder de medewerkers werd verspreid. Op basis van de antwoorden stelden het team kansen, knelpunten en thema's vast. 'Ook was de vragenlijst het eerste signaal richting de medewerkers dat er iets op stapel stond', vertelt Sandra van Gaal. 'Er ontstond een positief geroezemoes en de mensen werden nieuwsgierig', vult Coen Leyen aan. 'Omdat er al veel op de afdeling gebeurt, besloten wij het aantal thema's dat opgepakt zou worden, terug te brengen naar twee'. Het gevaar ligt op de loer dat je in zeven sloten tegelijk gaat lopen en acties half doet en dat wilden wij absoluut voorkomen', aldus Jose. Samen met Danielle van Oers werd de reis verder voorbereid, kompassen gekocht en de punten op de i gezet bij de China Boat in Rotterdam.

De 3 W's en de slogan

Ewald vertelde in zijn welkomstwoord dat de thema's (havens) *communicatie* (samenwerken en werkplezier) en *patiëntenzorg* op deze avond centraal zouden staan. Nadat Ruud van Wingerden met de reisgenoten (circa 50 medewerkers) het 'reisboek' van de avond doornam, dachten vijf groepen in drie rondes na over hoe de communicatie en patiëntenzorg verbeterd zou kunnen worden. De uitkomsten (lees acties: Wie, doet Wat en Wanneer?) presenteerden zij plenair aan de collega's, als ook hun slogan voor de reis.

Verhelderingsvragen voor de groepen:
- *geef de communicatie op de afdeling eens een rapportcijfer*
- *met welke actie kan dit cijfer met een punt verhoogd worden?*
- *wat gaat goed op het gebied van de communicatie en wat kan beter?*
- *wat ga jij morgen doen om de communicatie op de afdeling te verbeteren?*

Tot slot werd op deze avond de eerste actie al meteen beloond. Liesbeth van Santen had op haar vragenlijst kenbaar gemaakt dat een TV in de wachtkamer de bezoekers zou welgevallen. Jacco van den Berg reikte op deze avond een TV uit aan een zichtbaar verheugde Liesbeth.

Na gedane arbeid wacht een heerlijke Chinese maaltijd waarna de deelnemers uit vijf slogans de voor hen meest aansprekende kozen. En dat is geworden:

Zorg en Service. Met oog voor het individu.

De avond werd afgesloten door, Rineke Leys, arts. Zij blikte terug op deze avond met een enthousiaste toespraak over haar ervaringen van deze middag en avond. Naast excellente zorg als streven, benoemde zij ook vooral het belang van communicatie en werkplezier. Het woord 'individu' ziet zij niet alleen gericht op de patiënt. Oog en oor voor elkaar als collega's is volgens Rineke ook succesfactor voor samenwerking, plezier en tevreden patiënten. Zij sprak de verwachting uit dat deze eerste boottocht een vervolg zou krijgen, een vervolg in samenwerking, in concrete activiteiten op de werkvloer en een vervolg in het aandoen van nieuwe havens op weg naar 2010.

- *goede en inspirerende avond*
- *de acties zullen ons zeker verder helpen. Wij zijn nu aan zet*
- *heb een beter beeld gekregen van de bedoelingen*
- *leuk om met collega's eens te sparren over allerlei zaken*
- *de artsen deden goed mee!*
- *verrassend!*
- *trots op elkaar*
- *laten we aan de slag gaan*
- *heb er zin in*
- *zet de boel weer op scherp*
- *veel gedaan*

Reacties van deelnemers