Vriendelijkheid kost geen tijd

PATIËNTENTHOUSIASME IN HET MCRZ

mcrz & VAN DEN BERG training & advies

'Toen ik tot mijn grote verbazing het woord klantgerichtheid niet terug kon vinden in de Dikke van Dale hebben wij in overleg met onze externe begeleiders Jacco van den Berg (van Van den Berg Training & Advies) en Ruud van Wingerden (PerformancePoint Training & Advies) het woord Patiëntenthousiasme geïntroduceerd.' Een enthousiast begin van een leuk gesprek met Carin Broeders, zorgmanager van de zorgeenheid LINDD van het Medisch Centrum Rotterdam Zuid. Samen met haar collega zorgmanager Ria Driessen van de zorgeenheid HOMID blikt zij terug op het in september 2006 gestarte (pilot)traject Patiëntenthousiasme. En met hen kijken wij vooruit naar de tweede fase. Maar ook vertelt Carin ons over haar ideeën om het MCRZ in 2010 de top 10 van beste ziekenhuizen binnen te loodsen.

Verbeter de wereld en begin bij jezelf

Het traject moet de bewustwording vergroten; bewustwording van de rol en invloed op patiënttevredenheid/patiëntenthousiasme van iedere medewerker. Het is bekend: als je naar een ander wijst, wijzen er drie vingers naar jezelf. Deelnemers aan het traject stonden voor de uitdaging om acties te bedenken die het patiëntenthousiasme vergroten en die zijzelf kunnen uitvoeren. Om zover te komen, noteerden de deelnemers de acties in hun persoonlijk actie ontwikkelingsplan. Het traject bestreek een periode van bijna vier maanden. Dat maakte het mogelijk om tussentijds de stand van zaken te bespreken, nieuwe acties te bedenken en uit te voeren.

De inhoud en opbouw van het traject Patiëntenthousiasme in het MCRZ:

- *intakegesprekken: kennismaken en ophalen informatie voor de inhoud van het traject*
- *kick off: kennismaken en eerste stap maken in bewustwordingsproces van eigen rol en invloed (aftrap werd gedaan door directeur zorg Marcel Marijnissen*
- *trainingsdag: nadruk op het opstellen van een (gezamenlijk) referentiekader van waaruit ieder zijn rol en invloed kan oppakken*
- *persoonlijke coaching op de werkvloer: herhaling van aandacht voor eigen rol en invloed, bewustwording van noodzaak tot professionalisering in patiëntgericht denken*
- *terugkommiddag: vasthouden aandacht voor persoonlijke rol en invloed, professionalisering in patiëntgerichtheid en de wijze waarop ieder deze kan beïnvloeden in de dagelijkse praktijk*

Informatieve en enthousiasmerende kick-off

In september 2006 startte het traject Patiëntenthousiasme in het MCRZ met twee kick-off bijeenkomsten. De bijna veertig deelnemers aan het traject, baliemedewerkers en doktersassistentes van de poliklinieken Interne & Longgeneeskunde, zagen Marcel Marijnissen de aftrap verzorgen. 'Het is belangrijk deelnemers een signaal te geven dat leidinggevenden in woord en daad achter de ingezette ontwikkeling staan. Een belangrijke reden voor Marcel Marijnissen om de kick-off bijeenkomsten te openen', vertelt Ria Driessen.

Verschillende interventies in de tijd

'In de projectgroep is besloten niet alleen het traject over een langere periode uit te smeren, maar ook voor verschillende interventies te kiezen,' vervolgt Carin Broeders. 'Het doel van het traject is natuurlijk voor iedereen gelijk, vergroten van het patiëntenthousiasme, ook al zijn het instapniveau en de beleving van de deelnemers natuurlijk verschillend.

De enige echt onmogelijk te realiseren zaken, zijn die waar je niet aan begint

Na de eerste trainingsdag, met nadruk op bewustwording en het creëren van een gemeenschappelijk referentiekader, kregen de deelnemers persoonlijke aandacht in de vorm van coaching op de werkvloer. Zo sprak de leiding ook waardering uit voor het werk van de deelnemers en zette het patiëntenthousiasme boven aan de prioriteitenlijst.

Ervaringen van de deelnemers:

De trainingsdag was voor velen een interessante, intensieve en nuttige ervaring. Het woord bewustwording of woorden/zinnen van die strekking ('ervaren', 'met je collega's bezig zijn', 'horen hoe het er ergens anders aan toe gaat', 'herkenbare verhalen', et cetera) komen vaak terug en betekenen dat het doel (bewustwording van de eigen rol) is gerealiseerd. Bij de deelnemers zijn er kwartjes gevallen.

Persoonlijke quotes:

- *feedback geven én ontvangen maakt veel indruk*
- *de persoonlijke cirkel van invloed is groter*
- *over het algemeen is de trainingsdag als een intensieve en zware dag ervaren*
- *ondanks bezwaar vooraf wordt om meer praktijksimulaties verzocht*
- *meerdere keren geven de deelnemers aan graag met hun eigen team een trainingsdag te willen doen*

Bron: evaluatierapport Patiëntenthousiasme MCRZ

Coaching op de werkvloer

Na de training is iedere deelnemer op de werkvloer twee uur gecoacht. De begeleider, Ruud van Wingerden, luisterde met telefoongesprekken mee, zag hoe medewerkers bezoekers aan de balie te woord stonden, nam kennis van de route naar behandelkamers en wierp een blik op werkplekken. 'De feedback die hij gaf, was vaak confronterend. Als een zichtbare zoekende bezoeker niet of te laat werd geholpen, kregen medewerkers dit meteen te horen', vertelt Ria Driessen. 'Natuurlijk kreeg de persoon tips en tools voor een meer gastvrije houding. Dit onderdeel van het traject is door de deelnemers als uitermate nuttig gewaardeerd. 'Het lijkt zo eenvoudig, maar door het verplaatsen van een computer was er meer en makkelijker oogcontact met bezoekers. Vriendelijkheid kost geen tijd', eindigt Carin Broeders.

Niet elke verandering is een verbetering, maar elke verbetering is wel een verandering

Signalen die ik heb opgevangen en gezien tijdens de coaching zijn onder andere:

- *ik heb nu echt een arts feedback gegeven*
- *ik ben me meer bewust van mijn rol in de communicatie met patiënten*
- *de poli is compleet opgeruimd en ziet er netjes en verzorgd uit*
- *ik heb zelf actie ondernomen op de (onduidelijke) bewegwijzering*
- *ik heb een collega feedback zien geven, dat vond ik erg positief*
- *regelmatig krijg ik te horen dat het werken aan onderlinge verstandhouding, de openheid en eerlijkheid lastig is, maar een absolute voorwaarde is voor een goed patiëntencontact*

Bron: evaluatierapport Patiëntenthousiasme MCRZ

Terugkomdag

Op de terugkomdag deelden deelnemers met elkaar hun ervaringen en reikten elkaar over en weer tips aan om het patiëntenthousiasme en de gastvrijheid verder te vergroten. Ze bekeken de inmiddels wereldberoemde video VIS met gepaste bewondering. Deze laat zien dat hard werken met een glimlach hand in hand gaat met klantgerichtheid. Passie als drijvende motor voor plezier in het werk en met de patiënt.

Tot slot kregen de deelnemers de opdracht om als patiënt het ziekenhuis binnen te komen. 'Sommigen verdwaalden, zonder dat zij door wie dan ook te hulp werden geschoten. Bij anderen vielen de schellen van de ogen,' glimlachen Ria Driessen en Carin Broeders.

In 2007 start het vervolg op het traject Patiëntenthousiasme. De nadruk ligt dan op succesvol teamwork en de rol van de individuele medewerker daarin. Een combinatie van workshops per team en persoonlijke coaching op de werkvloer. In april 2007 volgt de afdeling van Ria Driessen het traject *Met plezier samenwerken in een team*. 'Ik vind dat als medewerkers niet of onvoldoende communiceren en samenwerken, dit ten koste gaat van het patiëntenthousiasme', zegt Ria Driessen.

Presentatie: In tien stappen naar een meer klantgericht MCRZ

Op 20 maart presenteerde Carin Broeders voor managers in het MO het traject patiëntenthousiasme en haar ideeën voor het MCRZ om in 2010 bij de top 10 van de meest klantvriendelijke ziekenhuizen te horen. In haar verhaal borduurde zij voort op de nieuwjaarstoespraak van Paul Smits, die stelt dat een versnipperde aanpak gedoemd is te mislukken en een goed teamspel als kritieke succesfactor noemt. Hij vertelde dat artsen, leidinggevenden, verplegend personeel, huishoudelijke dienst, et cetera zij aan zij moeten

optrekken, wil het MCRZ in 2010 in de top 10 voor klantgerichtheid terecht komen.

In haar presentatie vertelde Carin Broeders over de acht belangrijkste bouwstenen van klantgerichtheid. Deze stenen staan in het bovenstaande schema.

Waar een wil is ontstaat een weg

In het kort komt het er volgens Carin Broeders op neer dat klantgericht zijn begint met het formuleren van een heldere visie en de concretisering daarvan in doelstellingen en speerpunten voor beleid. In dit proces is de patiënt uitgangspunt voor de plannen en de feitelijke dienstverlening. Daarnaast is het belangrijk intern de processen en ondersteunende middelen en systemen zo in te richten dat het beleid in de praktijk ontstaat en dat leren van ervaringen nieuwe input vormen voor continue verbetering.

Duwer van de trekkers

Ook sprak Carin in haar presentie over de duwers van de trekkers, de begeleiding door externen. 'Wat voor jullie geldt, geldt ook voor mij en ook zeker voor de leden van de projectgroep; iedere beslissing strijdt om voorrang. De hectiek van de dag regeert. Daarom participeert een externe professional in de projectgroep. Als facilitator, aanjager, maar nooit om het stokje van het MCRZ over te nemen. Zo wordt Patiëntenthousiasme iets van onszelf! De externe partij duwt de trekkers in de organisatie. Samen met alle medewerkers van het MCRZ spannen wij ons in voor de vergroting van het patiëntenthousiasme bij het MCRZ.'

Wordt dus ongetwijfeld vervolgd.

Van den Berg training & advies sponsort Het BeterBoek

Van den Berg training & advies sponsort Het BeterBoek voor de kinderafdeling van het Medisch Centrum Rijnmond Zuid in Rotterdam.
Het BeterBoek informeert kinderen aan de hand van voorlichtingspagina's, strips, puzzels en spelletjes op een heldere manier over het ziekenhuis. Door de methode van het spelenderwijs leren raken kinderen vertrouwd met medewerkers en afdelingen van het ziekenhuis en worden ze voorbereid op onderzoeken en behandelingen.
Het BeterBoek speelt ook een rol in de verwerking van de ingrijpende ziekenhuisopname. Door dagboekpagina's met schrijf- en teken-ruimte helpt het kinderen hun ervaringen een plek te geven. Met Het BeterBoek kunnen kinderen thuis terugblikken op hun verblijf in het ziekenhuis.

Het BeterBoek is een jaarlijks verschijnende uitgave die mede mogelijk wordt gemaakt door organisaties die zich betrokken voelen bij (de kinderen in) het Medisch Centrum Rijnmond Zuid.