

Lerend Netwerk

'Teambuilding en Gastvrij Gedrag'



Uitblinkers, Wij Gastvrij nr. 10



Deze White paper is u aangeboden door de stichting Eten+Welzijn (www.etenwelzijn.nl) en betreft een 'levend document'. Wil u uw feiten, onderzoeken, projecten, best practices of visies toevoegen? Mail naar vraag@etenwelzijn.nl.

Deze White paper is vormgegeven binnen het Lerende Netwerk "Teambuilding en Gastvrij Gedrag"; 2019.

Binnen een Lerend Netwerk zoeken professionals elkaar op, willen leren van elkaar en werken met elkaar. Dankzij deze actieve manier van leren blijft kennis goed hangen én leer je vaardigheden die essentieel zijn bij de invulling van je rol binnen je eigen organisatie. Onderstaande deelnemers hebben aan deze White paper gewerkt:

- Barteld Oppers (Woonzorg Flevoland)
- Marcel Derks (Pantein)
- Ingrid Cauwels (De Zellingen)
- Johan Jonker (Isala)
- Annie Dijkstra-Wuring (Anthonius Ziekenhuis)
- Marike Ulfman (Carinova)
- Jenny van Ee-Dijkstra (Vivium)

Begeleiding en Tutor

- Stef Meyer (JRM)
- Anton François (Eten + Welzijn)

Wilt u ook deelnemen, of heeft u vragen hierover? Mail naar vraag@etenwelzijn.nl



In deze White paper leest u hoe ‘Teambuilding en Gastvrij Gedrag’ kan worden beïnvloed.

Dat gastvrijheid en persoonlijke zorg voor bewoners, patiënten en cliënten in zorginstellingen van groot belang zijn, is evident. Dat het gedrag van medewerkers hierop van grote invloed is, evenzeer. In dit lerende netwerk delen deelnemers inzichten en knelpunten rond gedragsverandering op de werkvloer die aansluit bij de gastvrijheidsvisie van de zorginstelling. Hoe geef je daar leiding aan en hoe creëer je een omgeving die het gewenste gedrag ondersteunt?

In iedere organisaties zijn teams actief om dagelijks de gebruikers een goed gevoel te geven. Houding en gedrag spelen daar een belangrijke rol in. Hoe krijgen we medewerkers dagelijks in de rol waardoor de gebruikers zich gastvrij onthaald en bejegend voelen?

Gedurende 6 bijeenkomsten hebben de deelnemers elkaar geïnspireerd en geënthousiasmeerd. De deelnemers hebben direct van elkaar geleerd en het afgelopen jaar daar direct de vruchten van kunnen plukken. Met praktijkvoorbeelden, vragen en discussies is een gezamenlijk beeld ontstaan. Dit document geeft hiervan een samenvatting.



Figuur 1: Verschillende stappen ‘van visie naar Borging’

“Dit lerend netwerk heeft mij nieuwe inzichten gegeven die ik mee kan nemen in mijn eigen organisatie. Enthousiast groep mensen waarmee een band is opgebouwd die bruikbaar is voor de toekomst.” Annie Dijkstra-Wuring (Antonius Ziekenhuis)

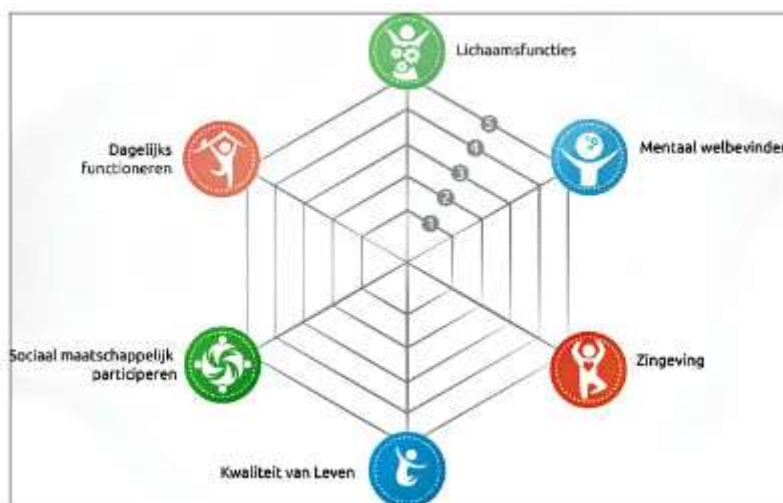
Stap 1: Visie vorming

“Visie op gastvrijheid zorgt ervoor dat medewerkers hieraan invulling kunnen geven.”

Gastvrijheid dient gedragen te worden in de organisatie om zo verbinding te krijgen met alle betrokkenen in de organisatie. Het is van groot belang dat in de visie van de organisatie het begrip ‘Gastvrijheid’ benoemd en concreet beschreven is. Met deze kaders kunnen medewerkers vervolgens continue met elkaar in gesprek gaan om deze visie op gastvrijheid in de organisatie vorm te geven.

Voorbeeld (in relatie tot belevingsgericht werken):

Binnen de organisatie staat de wens en beleving van de cliënt centraal. Van daaruit wordt invulling gegeven aan de zorg- en dienstverlening. In de zorg en (huishoudelijke) ondersteuning vormt belevingsgericht werken hierbij het uitgangspunt. In de andere dienstverlening, zoals technische, maaltijd, restaurant of receptiediensten vormt Gastvrijheid het leidend concept. Maximale aansluiting bij de wensen, behoeften en ervaringen van de cliënt en gericht op het positief bijdragen aan kwaliteit van leven, daar draait het bij beide concepten om. Bij Belevingsgericht Werken gaat de zorgverlener daarom samen met degene die zorg ontvangt na wat hij of zij belangrijk en plezierig vindt. Voorop staan eigen regie, gezamenlijkheid en gelijkwaardigheid. Dus, aansluitend op de wensen en tegelijkertijd bouwen aan een goede relatie. Dit maakt de zorgprofessional dé expert als het gaat om het inschatten en bieden van zorg en ondersteuning.



Figuur 2 “Gastvrijheid als middel bij het realiseren van positieve zorg”, i-positive health

Voorbeeld (visie van gastvrijheid):

Gastvrijheid betekent voor de organisatie hartelijk en gul onze cliënten en elkaar bejegenen. De cliënt (familie, bezoeker) voelt zich welkom bij de organisatie en ervaart een sfeer van welbehagen. De organisatie streeft ernaar de verwachtingen van onze klanten te overtreffen. De organisatie zorgt voor een sfeervolle omgeving waarin mensen zich thuis voelen. Onze zorg- en dienstverlening, processen, ons gedrag en handelen is altijd van toegevoegde waarde voor de cliënt. De voorkeuren, wensen, behoeftes van cliënten staan voor de organisatie centraal. Elke medewerker ondersteunt klantgericht de cliënt om zijn/haar behoeftes en wensen te realiseren, daarbij is ruimte voor creativiteit en maatwerk.



Voorbeeld Visie (visie vanuit patiënt/cliënt)

Gastvrijheid is een beleving, is aansluiten bij de patiënt.

Wij hebben het beste voor met onze patiënten. Zij bepalen of wij een goed ziekenhuis zijn. Dit hangt sterk samen met de manier waarop wij bij onze patiënten een goed gevoel en een positieve beleving tot stand weten te brengen.

Hoe doen we dat? Door open, professioneel en met hart en ziel bij de patiëntbehoefte aan te sluiten op dit betekenisvolle moment in het leven van de patiënt en diens naasten. Gastvrijheid is daarbij de sleutel.

Gastvrijheid gaat over oprechte aandacht, luisteren, tijd nemen en waar nodig troost bieden.



<https://youtu.be/cwXxlXchCdk>

“Het filmpje "See me" is een gedicht dat men gevonden heeft bij een oude man en beschrijft zijn situatie in het verpleeghuis. Dit wordt in een mooi lied fantastisch gezongen. Daar kunnen wij als medewerkers en vrijwilligers niet omheen. Belevingsgerichte zorg is toch wat we willen?";
Woonzorgcentra Flevoland

Stap 2: Aanpak 4P's

Gastvrijheid is een manier van werken.

Om een gastvrije organisatie te realiseren vormen de 4 P's daarvoor de basis (zie afbeelding).



Figuur 3 Gastvrijheidsmanagement binnen 4P's"

Toelichting 4P's:

Gastvrijheid is een beleving en draagt daarmee bij aan het gevoel wat de cliënten ervaren. Dat betekent een gastvrij huis waarin patiënten, bezoekers en medewerkers zich welkom voelen, menselijk benaderd worden, zij regisseur kunnen zijn over hun eigen leven, zij hun eigen verantwoordelijkheid hebben en er sprake is van keuzevrijheid.

Gerelateerd naar de 4 P's:

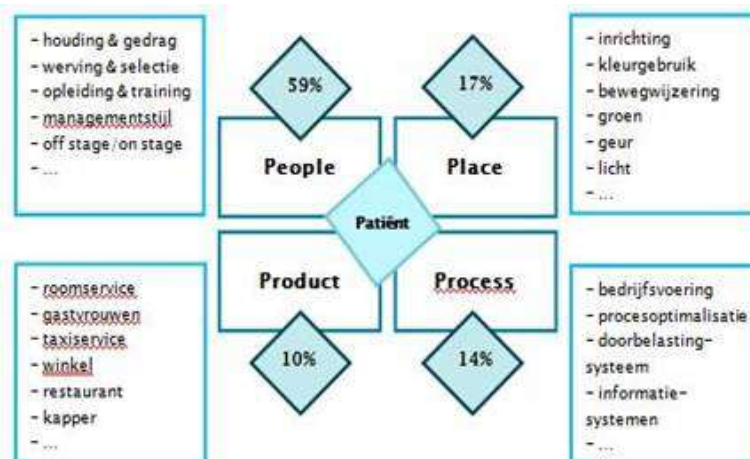
- Dat de processen gastvrij zijn ingericht;
- Dat de inrichting (place) hierop aangesloten is;
- Dat de producten hierop aangeboden worden.
- De vierde P heeft betrekking op de medewerkers (People), waarbij de gewenste houding en gedrag van de medewerkers gestimuleerd wordt

Bij processen is het belangrijk deze geruisloos en zonder belemmeringen verlopen. Denk hierbij aan makkelijk en snel parkeren, open balies, verder geautomatiseerd ontvangstconcept met vrijwilligers op de achterhand, ongemerkt wachten, een dokter die je ophaalt, het direct boeken van vervolgspraken maar ook het makkelijk betalen bij het verlaten van de P (bijvoorbeeld met behulp van kentekenregistratie).

Bij de inrichting gaat het om het creëren van een veilige en prettige sfeer die bijdraagt aan de beleving van de patiënt/bezoeker passend bij het ruimtegebruik. Aangename groene ontvangstruimtes waar door storytelling duidelijk is voor de patiënt dat hij/zij zich in goede handen bevindt. Een bewegwijzering die aansluit bij de patiënten/bezoekerspopulatie. Verder rekening

houdend met andere zintuigen als geur, klimaat en daglicht. Naast de leef/verpleegkamers ook gezamenlijke eetgelegenheden met aanzet tot activeren.

Producten die hierop aansluiten hebben te maken met roomservice, een dagblad, netflix en luisterboeken, gastvrouwen (bij ontvangst en op de poli), valetparking en taxiservice, maar ook te denken aan eventuele shops (Ah to go, stomerijservice?), gerelateerd aan de te verwachten patiënten/bezoekers en medewerkerspopulatie. Belangrijk hierbij is dat het past bij de patiënt/naaste en keuzevrijheid biedt!



Figuur 4 “4P’s onderzocht naar (positief en negatief)effect op tevredenheid van patiënt.”



Figuur 5 “Koninklijke gastvrijheid.”

Stap 3: Teamontwikkeling

“Teamontwikkeling? Begin bij jezelf”

Leidinggevend en staan voor de uitdaging om hun medewerkers mee te nemen in het voldoen aan de verwachtingen van de gebruikers. We streven naar steeds meer maatwerk (personalised services) om het welzijn van de gebruiker te verbeteren en in herstelomgevingen zijn herstel te bevorderen. Van medewerkers in zorginstellingen wordt naast hun professionele veel verwacht in relatie tot het realiseren van ‘welzijn’ (of gastvrijheid). Dat geldt voor alle functionarissen en teams in de instelling.

Coachend leiderschap

Vanuit het individu ontstaat de kracht van het team en ontwikkelt het team, daarbij is een verschuiving van hiërarchische naar coachend leiderschap onontbeerlijk. Deze stijl kenmerkt zich doordat het uitgaat van de kracht van elk individu.

Om deze kracht te ontginnen dient de leidinggevende een aantal zaken in te richten:

- De juiste man op de juiste plek
 - ✓ Een functieprofiel met bijbehorende kennis en kunde, denk aan:
 - Kennis op niveau 3 of vergelijkbaar
 - VMBO richting horeca/ basisopleiding catering/ gastheer/gastvrouw
 - Praktische ervaring Koken en serveren
 - Kennis van de basisprincipes keuken hygiëne (en serveren)
 - Kennis van veiligheidsnormen (HACCP)
 - Bekend met de doelgroep
 - Diploma sociale hygiëne of bereid deze te halen
 - Kennis van de werkorganisatie, procedures en regelingen
 - Beheersen van de Nederlandse taal
 - ✓ Passende bijscholing. Lidmaatschap platform waardoor mensen meegenomen worden in landelijke ontwikkelingen.

- Waardering
 - ✓ FWG inschaling
 - ✓ functioneren (persoonlijk uitspreken, aanbieden scholing, ed.)

- Vertrouwen en aandacht
 - ✓ Luister naar wat er bij de mensen leeft
 - op de afdeling,
 - zowel bij de professionals als de cliënten/thuis
 - in andere disciplines.
 - ✓ Vraag door en creëer hiermee begrip, oplossingen, ontwikkeling, innovatie, vooruitgang.
 - ✓ Wees eerlijk met informatie, deel informatie
 - ✓ Deel je onzekerheid.

- Tijd
 - ✓ Geef tijd om de taken uit te voeren
 - ✓ Geef tijd/ruimte om mee te bewegen in de veranderingen

Tip 'continue Leren en verbeteren'

- Vertrouwen geven door verantwoordelijkheden t.a.v. functioneren teruggeven aan het team.
- Het team verdelen in aandachtsvelden en ieder aandachtsveld heeft een ambassadeur/aanspreekpunt;
- Het team zelf laten ontdekken wat er gebeurt op een afdeling - bewust worden door het benoemen van feiten die gesignaleerd worden, denk aan wat/gebruik wat je terug hoort van cliënten - hoe ervaren cliënten het team?;
- Het team zelf passende oplossingen laten bedenken en uitvoeren;
- Het team meenemen in de kosten van verschillende onderdelen zoals ziekte, materiaal, assortiment, automatisering;
- Het team meenemen in ontwikkelingen en mee laten doen.

antonius zorggroep

Plannen
Duidelijk plan, tijdig bijsturen en afmaken

Verbinden
Gezamenlijke belangen

Ondernemen
Ruimte geven binnen kaders

Betrekken
Vanuit patiënt / cliënt blijven denken, inspelen op de behoefte

Signalen:

Mijn Feedback vraag is:

Aan:

Feedback (gever)

Effect ervan op mij: (vrager)

Wie-Wat Wanneer:

-
-
-

Compliment:

Overleg:

Team checklist:

-
-
-

Aandachtsvelden:

antonius zorggroep

SMAAKZHUIS

Figuur 6

“Leer-en Verbeterbord Antonius Zorggroep waarmee de teams zelf aan de slag gaan.”

Tips: medewerker gastvrij gedrag

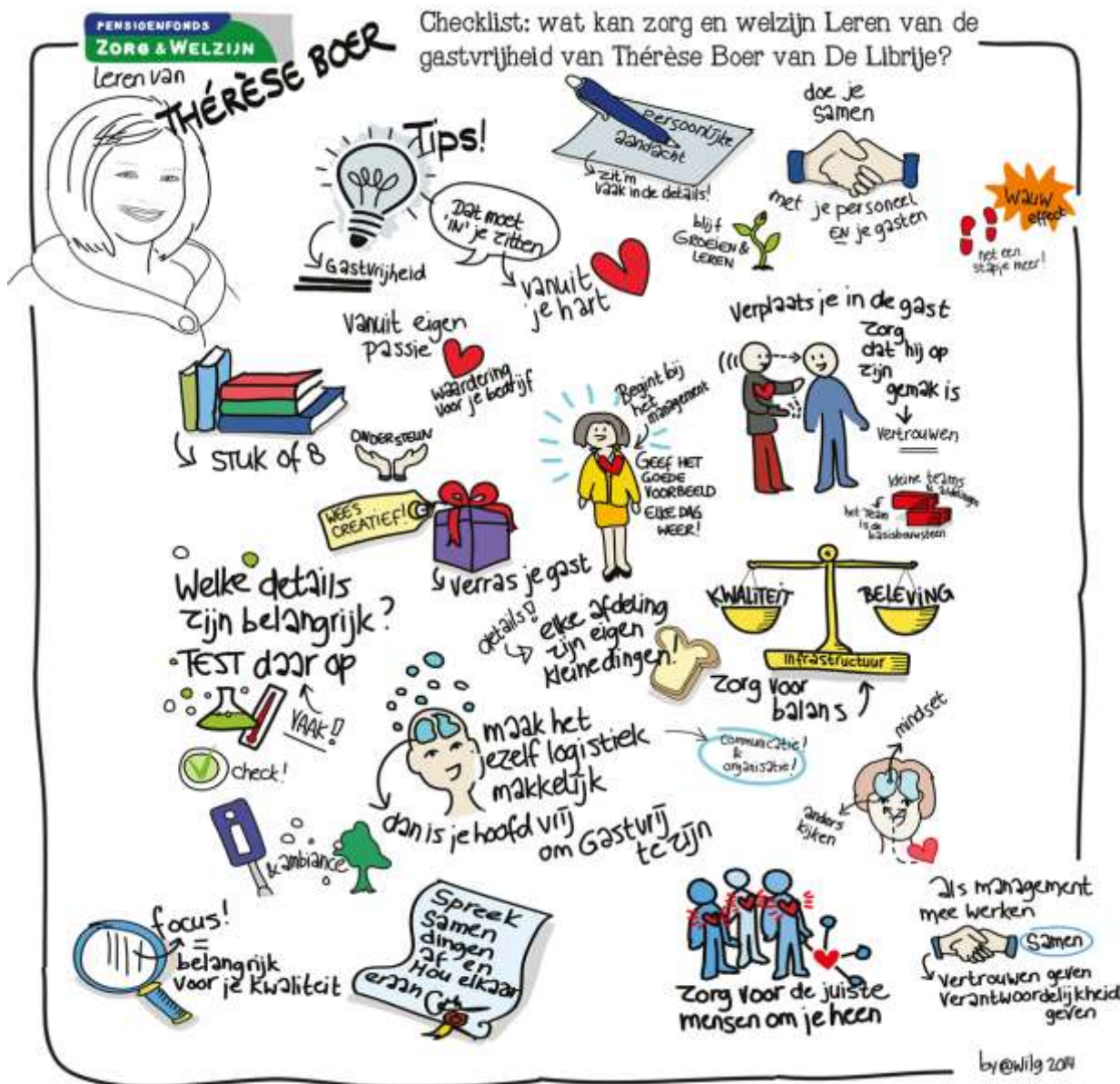
- handelt autonoom en lost op (vraagt niet of het mag);
- neemt zijn/haar verantwoordelijkheid (weten is verantwoordelijk zijn);
- is het visitekaartje van het bedrijf;
- zorgt dat hij/zij up to date blijft qua kennis en ontwikkeling, juist ook in relatie tot de zorg en gezondheid;
- is een collega en behandelt zijn collega zoals die collega behandeld wil worden (dus naast aansluiten bij de cliënt, ook aansluiten bij de collega; samen)
- is trots op zijn/haar zorginstelling
- en dat doet hij/zij vanuit intrinsieke motivatie voor de cliënt, niet omdat de leidinggevende dat zegt.

Resultaat

Gemotiveerde mensen die bijdragen aan een goedlopende functie geven: daadkracht, enthousiasme, creativiteit, passende oplossingen en meebewegende mensen.

Voorbeeld:

“Zo zag ik een medewerker van een extern schoonmaakbedrijf die in de gaten had dat een wat oudere bezoeker moeite had met de bediening van ons koffieautomaat. De automaat was in de slaapstand geschoten. De medewerker zette zijn kar veilig aan de kant en vroeg of hij kon helpen. Dat kan en mocht. De medewerker hielp de betreffende bezoeker net zo lang en geduldig totdat die met zijn koffie aan een tafeltje zat. Daarna ging de schoonmaker weer verder met zijn programma. Als toevallige passant kon ik de medewerker een dank kaartje geven.”



Figuur 7: <https://www.pfzw.nl/Documents/Leren-van/LerenvanThereseboer.pdf>

Stap 4. Borgen

Gastvrijheid is alleen interessant wanneer de ander er iets van merkt.

Gastvrijheid is een continu proces. Gastvrijheid moet ingebed worden in de organisatie en integraal onderdeel zijn van de zorg- en dienstverlening en van de cultuur van de organisatie. Maar hoe bereik je dit?

Maak in het beleid van de organisaties duidelijk dat gastvrijheid een gemeenschappelijk middel is als

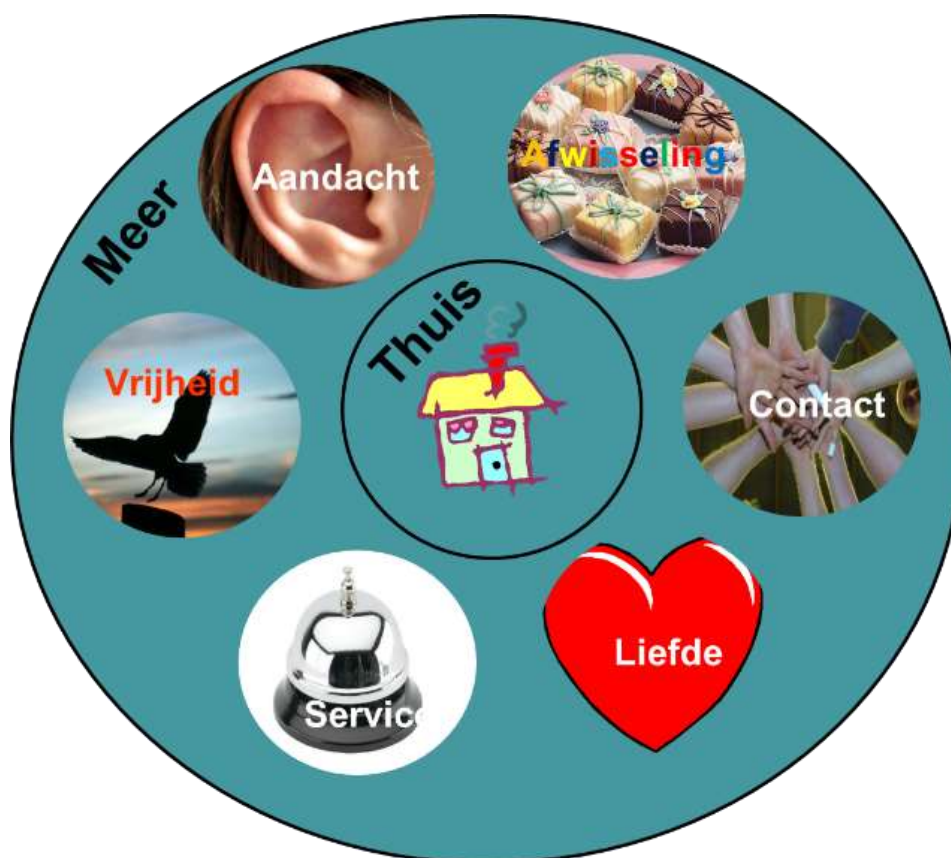
- ✓ randvoorwaarde voor een zinvolle dag voor cliënten én medewerkers;
- ✓ geluksmoment voor de cliënt;
- ✓ datgene waar de cliënt blij van wordt.

De volgende elementen zijn van belang voor het borgen van gastvrijheid/gastvrij gedrag binnen de organisatie:

1. Stel Visie op gastvrijheid en gemeenschappelijk doel vast;
2. Creëer draagvlak voor het thema gastvrijheid bij bestuur/MT als binnen de teams;
3. Werk met ambassadeurs gastvrijheid om collega's op de werkvloer mee te nemen. Mobiliseer en equipeer hen om gastvrijheid op de werkvloer aandacht te geven;
4. Reflecteer op teamniveau: wat doen we goed en wat kan beter;
5. Ga in dialoog met cliënt om behoeftes te achterhalen;
6. Zet verbeterpunten om in haalbare concrete korte termijndoelen. Ga aan de slag en probeer nieuwe ideeën uit!;
7. Blijf aandacht voor cliënt centraal stellen en leer wie de ander is/wat zijn behoeftes zijn;
8. Draag zorg voor training/scholing (extern en/of intern) en vergeet hierbij niet ambassadeurs en vrijwilligers. Houdt het niet bij eenmalige scholing maar organiseer ook terugkom sessies en/of intervisie bijeenkomsten; de laatste draagt bij aan samenwerking tussen afdelingen/locaties;
9. Heb aandacht voor het begeleiden van het proces: maak leidinggevenden verantwoordelijk voor de ontwikkeling van gastvrijheid in hun team;
10. Coachen van medewerkers is van belang; door operationeel leidinggevende op de werkvloer of extern;
11. Geef en luister naar feedback;
12. Maak gastvrijheid een vast agendapunt van het werk/teamoverleg. Maak op deze wijze gastvrij gedrag concreet en bespreek situaties (ook klachten en complimenten);



13. Vier successen en deel deze met andere afdelingen/locaties om de gastvrijheid integraal te verbeteren;
14. Organiseer audits als aanvulling op de plan-do-check-act-cyclus. Dit kan intern of extern. Maak hierbij zo mogelijk gebruik van interne auditors om de verbinding en kruisbestuiving met andere afdelingen/locaties te bevorderen. Werk hierbij met competitie en beloningselement;
15. Werk aan teamontwikkeling op het gebied van gastvrijheid. Laat gastvrij gedrag onderdeel zijn van het functioneringsgesprek en Persoonlijk Ontwikkelingsplan en zoek naar een balans in het team;
16. Neem gastvrijheid op in het werving- en selectieproces van personeel en integreer dit ook in het opleidingstraject van toekomstige medewerkers;
17. Neem gastvrijheid/voeding mee in de zorgplannen (op welke wijze wordt gewerkt aan geluuksmomenten/zinnvolle dag; voedingspaspoort voor kwetsbare ouderen; Sociale kaart/omgeving van de cliënt);
18. Meet structureel en continue de beleving van cliënten en zorg voor terugkoppeling (zowel naar cliënt als naar het team);
19. Zorg voor een goede introductie van nieuwe medewerkers waarin gastvrijheid aan de orde komt;
20. Inspireer en waardeer.



5. Best Practice: ‘de gastvrijheid ambassadeurs’

Gastvrijheid is alleen interessant wanneer de ander er iets van merkt.

Enkele organisaties werken met ambassadeurs gastvrijheid. **Doel** hiervan is om hen bij de ontwikkeling van het gastvrijheidsthema op de afdeling en de locatie te betrekken en op deze wijze draagvlak te creëren op de werkvloer. Ambassadeurs hebben als belangrijke taak om hun collega's mee te nemen op de werkvloer. Zij doen dit onder meer door het goede voorbeeld te geven, te motiveren, feedback te geven.

Voor het **werven** van deze ambassadeurs is vooraf een profiel opgesteld. De werving is echter wel een uitdaging, wanneer belangstellenden die aan het profiel voldoen zich niet spontaan melden en zij verplicht worden aangewezen door de leidinggevende. Ervaring leert dat betreffende ambassadeur wel een bepaald gezag moet hebben binnen het team om gastvrijheid op de agenda te krijgen en hen aan te spreken (in sommige teams blijkt dat dit gezag ook gekoppeld is aan de functie die betreffende persoon bekleedt).

De ambassadeurs komen uit zorgteams, Horeca, Diensten en Behandeling. Deze afdelingen zijn ook in een werkgroep Gastvrijheid **vertegenwoordigd**, naast de afdelingen Cliëntservice, Personeel en Organisatie, Recreatie & Welzijn en een vertegenwoordiging van de Centrale Cliëntenraad.

Training van de ambassadeurs blijkt van belang in het gehele traject; ook om de ambassadeurs het gevoel te geven bij wat gastvrijheid allemaal kan inhouden en hoe zij uitvoering kunnen geven aan deze functie binnen hun team. De training bestond uit 4 sessies van een dagdeel met een terugkombijeenkomst aan het eind van het jaar, waarbij iedereen een presentatie gaf van wat er op de afdeling was gedaan.

De ambassadeurs organiseren daarnaast zelf regelmatig **intervisie** bijeenkomsten. In het daaropvolgende jaar is eveneens een bijeenkomst georganiseerd voor ambassadeurs, leidinggevend en betrokken managers om met elkaar terug te blikken op wat is bereikt en verbeterpunten voor de toekomst vast te stellen.

Naast hetgeen er op de individuele afdelingen met het thema gastvrijheid wordt gedaan, wordt er ook beter tussen deze afdelingen **samengewerkt**.

Tevens wordt jaarlijks door de ambassadeurs uitvoering gegeven aan de Dag van de Gastvrijheid op de betreffende locatie.

Voor **borging** is op de verschillende zorgafdelingen een audit uitgevoerd door eigen medewerkers (waaronder ook een aantal ambassadeurs). De uitkomst hiervan biedt weer voeding voor verbeterpunten en laat verschillende tussen de afdelingen zien.

Profiel van Ambassadeur

Steeds meer organisaties werven/stellen ambassadeurs aan om het thema gastvrijheid in teams te borgen en blijvend onder de aandacht te brengen. Onderstaand enkele profiel beschrijvingen van een ambassadeur:

Profiel 1 gastvrijheidsambassadeur

Doel van gastvrijheidsambassadeurs:

- ✓ Zorgen voor steun en draagvlak voor het thema gastvrijheid op de afdeling
- ✓ Zorgen voor een olievlek
- ✓ Borging van gastvrijheid:
- ✓ Gastvrijheid concreet maken en handen en voeten geven op de afdeling

Een gastvrijheidsambassadeur is een medewerker die:

- ✓ Hart heeft voor Gastvrijheid en dit uitdraagt naar collega's
- ✓ Kartrekker is op het gebied van gastvrijheid binnen het specialisme dan wel de afdeling, zodat elke patiënt, bezoeker en medewerker zich welkom voelt en weet dat er oprechte aandacht is
- ✓ Aanspreekpunt is voor de themagroep gastvrijheid en operationeel leidinggevende
- ✓ kan enthousiasmeren en motiveren
- ✓ Feedback kan geven

Taken gastvrijheidsambassadeur:

- ✓ Continu/frequent verbeteringen voorstellen met betrekking tot gastvrijheid op de afdeling, te vertalen vanuit
- ✓ Patiënt tevredenheidsonderzoek van de afdeling / het specialisme
- ✓ Acties themagroep gastvrijheid
- ✓ Eigen ideeën in samenspraak met de Operationeel leidinggevende, waarbij aansluiting met jaarplan van afdeling wordt gezocht
- ✓ Onderwerp gastvrijheid op de agenda van werkoverleg zetten en instelling brede gastvrijheidsthema's bespreken
- ✓ Organiseren van gastvrije acties op de afdeling, evt. aansluiten bij organisatie brede gastvrijheidsthema's
- ✓ Netwerkbijeenkomsten bijwonen
- ✓ Afstemming zoeken met collega ambassadeurs van Gastvrijheid om samen te werken
- ✓ Kennis:
- ✓ Kennis van het gedachtegoed van de instelling t.a.v. Gastvrijheid
- ✓ Algemene kennis, zoals het 4P-model, van Gastvrijheid
- ✓ Oriënteren en verdiepen in gastvrijheid, eventueel door het volgen van door de themagroep aangeboden workshops en trainingen

Nu opgenomen als competenties resultaat sturing voor elke medewerker:

- ✓ Gastvrij/ klantgerichtheid:
 - Geeft een hoge prioriteit aan een goede dienstverlening en klanttevredenheid, zowel aan personen binnen als buiten de instelling
- ✓ Gedragskenmerken:
 - Herkent behoeften en belangen van de klant
 - Houdt zich vervolgens aan alle afspraken
 - Levert maatwerk aan de klant, met diens belang als uitgangspunt
 - Maakt duidelijke afspraken met zijn klant over te leveren diensten en prestaties
 - Neemt klachten van klanten serieus en zoekt naar oplossingen
 - Onderzoekt actief de wensen van de klant

Profiel 2 ambassadeur gastvrijheid

De instelling stelt ambassadeurs aan om de organisatie brede visie Gastvrijheid concreet te maken en handen en voeten te geven op de verschillende afdelingen. Gastvrijheid behelst geen specifieke taak, gastvrijheid is een houding/attitude en sfeer op de afdeling.

Een ambassadeur gastvrijheid is een inspiratiebron, gangmaker en uitstekende gastvrouw/-heer voor de medewerkers rondom haar/hem en is in staat door de ogen van de cliënt te kijken. Als ambassadeur ben je de ogen en oren van jouw afdeling, hetgeen je in staat stelt tot het mede ontwikkelen en verdiepen van de gastvrijheid/ klantgerichtheid binnen de organisatie.

De ambassadeur heeft hiervoor vaardigheden en persoonlijke eigenschappen nodig.

Motivatie:

- ✓ Enthousiast en gemotiveerd om als ambassadeur aan de slag te gaan/zijn
- ✓ heeft hart voor gastvrijheid;
 - Zet zich in om een sfeer op de afdeling te creëren waarbij elke cliënt (familie, bezoeker, collega);
 - Zich welkom voelt op de afdeling/bij de organisatie en een sfeer van welbehagen ervaart.

Kennis:

- ✓ Verdiepen in het gedachtegoed van de organisatie t.a.v. gastvrijheid;
- ✓ Ideeën hebben over een gastvrije en klantgerichte zorg- en dienstverlening aan de (interne) cliënten (en hun mantelzorgers/familie);
- ✓ Visie en beleid gastvrijheid.

Vaardigheden:

- ✓ Inspirerend;
- ✓ Weet mensen in beweging te krijgen;
- ✓ Lef en proactief;
- ✓ Positieve instelling;
- ✓ Vasthoudendheid/ondernemend;
- ✓ Creatief;
- ✓ De ambassadeur geeft zelf het voorbeeld in een klantvriendelijke en gastgerichte houding aan de klant, stimuleert de collega's in een klantvriendelijke en gastgerichte houding en geeft collega's hierop waar nodig feedback;
- ✓ De ambassadeur stimuleert collega's tot het samenwerken met andere afdelingen en ondersteunende diensten om de wensen en behoeftes van cliënten te realiseren.

Wat ga je doen:

- ✓ Gastvrijheid onder de aandacht brengen en te bespreken met het team;
- ✓ Gastvrijheid structureel op de agenda plaatsen van het teamoverleg met de afdeling;
- ✓ Hierbij gebruik makend van diverse instrumenten (filmpjes, foto's, stellingen etc.);
- ✓ In gesprek gaan met cliënten (en familie) en wensen en behoeftes in beeld brengen
- ✓ In gesprek gaan met collega's en feedback geven/vragen;
- ✓ Continu reflecteren op: wat gaat goed en wat kan beter!;
- ✓ Zelf invulling geven aan het ambassadeurschap waarbij ruimte is om te experimenteren
- ✓ Presenteren van inspirerende voorbeelden van eigen afdelingsmedewerkers aan collega ambassadeurs.