**LEERTRAJECT GASTVRIJ IN DE ZORG**

**Handleiding voor docenten en trainers**

**Inhoudsopgave Pagina**

1. [Vooraf](#Hoofdstuk1Vooraf)  2

* [Overzicht van het hele traject](#Overzichttraject)  6

1. [Algemene tips voor het voorbereiden van een Dialoogbijeenkomst](#Hoofdstuk2Tipsdialoogbijeenkomst) 7
2. [De Managementbijeenkomst 8](#Hoofdstuk3Managementbijeenkomst)
3. [De nulmeting en de eindmeting 9](#Hoofstuk4Nulmetingeneindmeting)
4. [De Startbijeenkomst](#Hoofdstuk5Startbijeenkomst) 11
5. [Dialoogbijeenkomst 1: Introductie gastvrijheid](#Hoofdstuk6Dialoogbijeenkomst1)  13
6. [Dialoogbijeenkomst: Welkom, gebruik van namen](#Hoofdstuk7DialoogbijeenkomstWelkom) 15
7. [Dialoogbijeenkomst: Grondslagen en wensen](#Hoofdstuk7DialoogbijeenkomstGrondslagen) 17
8. [Dialoogbijeenkomst: Zingeving en wederkerigheid](#Hoofdstuk8DialoogbijeenkomstZingeving) 19
9. [Dialoogbijeenkomst: Ambiance en binnengaan](#Hoofdstuk10DialoogbijeenkomstAmbiance) 21
10. [Dialoogbijeenkomst: Het Familieteam 22](#Hoofdstuk11DialoogbijeenkomstFamilieteam)
11. [Dialoogbijeenkomst: Een Gastvrij Team 23](#Hoofdstuk12DialoogbijeenkomstGastvrij)
12. [De Slotbijeenkomst, borging en effecten](#Hoofdstuk12Slotbijeenkomst) 25

1. **Vooraf**

**Gastvrije zorg** is een begrip dat oorspronkelijk uit de facilitaire dienstverlening komt. Het gaat over hotelmatige aspecten als de inrichting van algemene ruimten, keuzevrijheid in de inrichting van kamers, op een plezierige manier aanbieden van eten en drinken (restaurantbenadering) en bejegening. De bewoners van woonzorgcentra en verpleeghuizen worden benaderd als ‘gasten’. Zij worden volgens hun wensen verzorgd én ze kunnen kiezen.

Gastvrijheid is een belangrijke pijler voor hoogwaardige zorg. Behalve dat de bewoners een goede maaltijd in een prettige ambiance krijgen aangeboden, is het belangrijk dat zij de regie houden over hun leven en dat zij een waardevol bestaan kunnen leiden. Het is belangrijk om de mogelijkheden en de eigen kracht van bewoners en familie als uitgangspunt te nemen.

Gastvrije zorg vraagt een gelijke gerichtheid en gecoördineerde actie van alle medewerkers van de organisatie, van de directeur en de zorgverleners tot aan het keukenpersoneel, de schoonmakers, paramedici en vrijwilligers toe. Een goede samenwerking met familieleden van de bewoners en de cliëntenraad is belangrijk. **Het leertraject Gastvrij in de Zorg helpt om dit in de praktijk te brengen.**

**De familieleden, leden van de cliëntenraad en zorgverleners van Hanzeheerd, Bachten Dieke en Vremdieke hebben samen met het opleidingsbureau *de professionele mens*, LOC zeggenschap in zorg, Leerstation Zorg en Vilans het leertraject Gastvrij in de zorg ontwikkeld. Als docent kun je met behulp van dit materiaal een eigen bijscholing maken voor verzorgenden niveau 2 en 3. Groepsleren wordt in dit traject gecombineerd met individuele e-learning modules (*blended learning*).**

**Leren om te verbeteren**

Het leertraject is opgezet als een verbetertraject. In een half tot een heel jaar zet een team specifiek in op het verbeteren van de gastvrijheid in de organisatie.

Het traject draagt bij aan een prettige samenwerking tussen verzorgenden en familie, zodat de bewoner zich goed voelt in zijn of haar woonsituatie.

Het is de bedoeling dat alle medewerkers van een afdeling of locatie samen met familieleden dit leertraject doorlopen. De dialoog tussen beide groepen, tussen familieleden en medewerkers, is één van de pijlers van dit traject. De leidinggevenden hebben een belangrijke rol. Als docent ondersteun je de leidinggevende. Samen organiseer je de groepsbijeenkomsten.

Het volgen van dit traject heeft implicaties voor de organisatie. De kijk van medewerkers op familieleden en andere voor de bewoner belangrijke personen verandert. Medewerkers krijgen ideeën om zaken anders aan te pakken. Ze worden zich bewust van de betekenis van ‘kwaliteit’.

De ervaring leert dat medewerkers graag ‘toestemming' van hun leidinggevende willen om zaken anders aan te gaan pakken. Daarom is het samenspel van de docent en de leidinggevende heel belangrijk.

**De techniek**

Voor het volgen van het traject hebben medewerkers een computer met een geluidskaart nodig.

De e-modules kunnen deelnemers op verschillende manieren volgen.

* Je kunt de modules plaatsen in de ELO (Elektronische Leer Omgeving) van je eigen organisatie. Je kunt dan de resultaten per deelnemer en van de hele groep volgen. Neem voor plaatsing van de modules in je ELO contact op met het bureau [*de professionele mens*](http://www.deprofessionelemens.nl/contact/).
* Deelnemers kunnen de module maken via de website van *de professionele mens*. Als ze 80 % van de vragen goed beantwoord hebben, kunnen ze een certificaat uitdraaien. Vraag deelnemers dit certificaat mee te nemen naar de bijeenkomst zodat je weet dat ze de module gedaan hebben.
* Het materiaal is ook beschikbaar via [Leerstation Zorg](http://www.leerstationzorg.nl). Je kunt hier als organisatie lid van worden en betaalt een bedrag per deelnemer. Daarmee krijg je niet alleen toegang tot deze cursus, maar ook tot vele andere cursussen. Als lid van Leerstation Zorg kan de docent het leermateriaal klaarzetten voor deelnemers en de voortgang en de antwoorden van deelnemers volgen.

**Toetsend leren**

De e-modules werken volgens het principe van toetsend leren. Je krijgt een vraag en kunt kiezen uit verschillende antwoorden. Je beantwoordt de vraag en krijgt daarna meteen te zien of je de vraag goed of fout beantwoord hebt. Deelnemers die de vraag goed gemaakt hebben, kunnen de toelichting snel doorlezen of doorgaan naar de volgende vraag. De toelichting bevat vaak aanvullende of verdiepende informatie waardoor de vragen ook voor hoger opgeleide medewerkers interessant zijn. Het fout beantwoorden van een vraag levert meestal enige (gezonde) wrevel op, waardoor deelnemers extra geïnteresseerd zijn in de feedback. Soms zullen deelnemers misschien mopperen op de beoordeling goed of fout, of er een andere mening op nahouden. Juist dan wordt het spannend en ontstaat de gelegenheid om een dialoog aan te gaan. Wat vindt de één en wat vindt de ander?

Deze vorm van leren werkt goed omdat de deelnemers meteen actief met de stof aan de slag zijn. Tegelijkertijd is de werkvorm best spannend. Gastvrijheid heeft slechts voor een deel te maken met kennis. Gastvrijheid is vooral een kwestie van visie, houding, goed contact kunnen maken en creatief durven zijn. Bij toetsend leren en e-learning denkt men in eerste instantie aan kennisoverdracht. In de praktijk blijkt dat een onderwerp als Gastvrijheid zich goed leent voor toetsend leren omdat de vragen consequent uitgaan van een bepaalde visie. Bovendien zit het traject zo in elkaar dat de beginsituatie gemeten wordt, er doelen gesteld worden, modules nabesproken worden door de groep, er oefeningen gedaan worden en er een actieplan gemaakt wordt om nieuwe werkwijzen te implementeren.

**Het management en de cliëntenraad aan zet**

Het leertraject Gastvrij in de Zorg zet aan tot reflectie op de dagelijkse praktijk in de organisatie. Het geeft bovendien handvatten om deze praktijk waar nodig te veranderen. Medewerkers willen pas echt hun werkwijze aanpassen als het management het thema Gastvrijheid duidelijk op de agenda zet. Daarom is het van belang om in het traject ook een sessie te houden met het management en de cliëntenraad van de organisatie.

Het management en de cliëntenraad maken samen een module en bespreken de uitkomsten met elkaar in een dialoogbijeenkomst. Dit kan aan het begin, voordat de organisatie een besluit neemt over de waarde van het traject voor de organisatie. Het management en de cliëntenraad kunnen samen de toegevoegde waarde inschatten en maatregelen nemen om het traject te ondersteunen en te borgen in de organisatie. Het instellen van een werkgroep helpt daarbij.

Ook als het gehele traject gedraaid wordt als een pilot, is het goed om halverwege een bijeenkomst te organiseren met het management en de cliëntenraad, om borging van en draagvlak voor het traject te verwerven.

**Eerst meten …**

Het traject zelf begint met een nulmeting waarin naar de mening van familieleden en het personeel gevraagd wordt: hoe gastvrij ervaren zij de afdeling / locatie? Die meting wordt herhaald aan het einde van het traject. Zo wordt zichtbaar welke impact het traject heeft gehad.

De nulmeting presenteer je op de Startbijeenkomst. Op deze bijeenkomst praat je met de deelnemers over de uitslagen van de meting en stel je samen doelen vast voor het traject. Vervolgens kies je uit de modules de meest relevante en plan je de vervolgbijeenkomsten. Na iedere module volgt een Dialoogbijeenkomst waarin je de module nabespreekt met de deelnemers, oefeningen doet en met elkaar de dialoog aangaat. Daarnaast maken de teams een actieplan en komt het onderwerp terug in de teamvergaderingen. Je viert de afsluiting van het traject met een Slotbijeenkomst.

**... en dan op maat maken**

Er zijn zeven modules voor familieleden /teamleden. Daarnaast is er een module met verdiepende informatie over meten. Kies de modules die het meest relevant zijn voor de doelen die de groep geformuleerd heeft. De modules zijn verschillend van lengte.

Je kunt deelnemers ook vragen twee modules te maken voor een Dialoogbijeenkomst. Combineer dan de bijbehorende presentaties.

**Zelf doen of hulp vragen?**

Iedere zorginstelling of afdeling kan met behulp van deze docentenhandleiding en het bijbehorende materiaal een bijscholingstraject op maat in elkaar zetten en organiseren.

Is er geen interne trainingscapaciteit beschikbaar om de groepsbijeenkomsten te begeleiden? Of wil je de interne trainers laten coachen zodat zij extra inhoud en diepgang aan het traject kunnen geven? Het bureau [*de professionele mens*](http://www.deprofessionelemens.nl/diensten/begeleiding-en-ontwikkeling/) heeft een poule van ervaren gespecialiseerde trainers en coaches op dit onderwerp beschikbaar. Zij zijn je graag van dienst.

Uitgangspunt bij het samenstellen van deze handleiding is echter dat de afdeling Opleidingen van een zorginstelling er samen met het afdelingsmanagement zelfstandig mee uit de voeten kan.

**De rol van familie**

Het leertraject Gastvrij in de zorg is opgezet als een dialoog tussen medewerkers en familieleden en leden van de cliëntenraad. In de pilots bleek dat het blijvend inspanning kost om familieleden te betrekken in het gehele traject. Voor medewerkers is een traject Gastvrij in de zorg onderdeel van normale scholingsbijeenkomsten, maar familieleden doen vrijwillig mee. Houd daar vanaf het begin rekening mee en besteed extra aandacht aan het uitnodigen en het verwelkomen van familieleden. Zij zijn heel belangrijk voor dit traject.

**Wat levert het leertraject Gastvrij in de zorg op?**In de pilots bleek dat medewerkers het enorm waarderen dat familieleden deelnemen aan het traject. Medewerkers krijgen extra begrip voor de positie van familieleden. Het omgekeerde geldt ook: familieleden rapporteren dat zij nu veel beter begrijpen voor welke dilemma’s medewerkers kunnen staan. De onderlinge verstandhouding verbetert.

Medewerkers realiseren zich dat de cliënten en hun naasten gasten zijn waar zij diensten aan verlenen. Duidelijk wordt dat bij gastvrijheid creatief zijn en ‘de vraag achter de vraag’ achterhalen belangrijk is. Tegelijkertijd betekent gastvrijheid ook dat medewerkers soms de dialoog moeten aangaan om tot voor beiden aanvaardbare afspraken te komen. Medewerkers worden zich (nog meer) bewust dat het samenspel tussen cliënt, mantelzorger en medewerker erg belangrijk is, misschien wel het allerbelangrijkste in de samenwerking.

Op de pilotlocaties zijn naar aanleiding van het verbeterplan Gastvrijheid in de zorg allerlei grote en kleine veranderingen zoals:

* een goed introductieprogramma voor zowel bewoners als familieleden die nieuw zijn in het woonzorgcentrum
* een verbouwing van de receptie.
* fleecedekentjes op de terrasstoelen
* op de balie bij de receptie staat nu geen bordje meer met ‘afwezig’, maar een bordje waarop staat waar mensen wel terecht kunnen als de receptie niet bemenst is.
* er is een oprit gekomen bij het restaurant, om met rolstoelen en rollators vanuit het restaurant op het terras te komen en omgekeerd.
* er is een herindeling gemaakt en de opstelling van tafels en stoelen in het restaurant.

De bestuurder van één van de pilotlocaties zegt het volgende.

*“Gastvrijheid zit in het motto van onze organisatie: ‘G*astvrij zoals het hoort’*. In de praktijk leefde dit motto niet echt, medewerkers hadden er geen verhaal bij of konden niet vertellen hoe ze gastvrijheid vormgeven. Ook de cliëntenraad drong aan op een goede bejegening. Nu is er uitgebreid gepraat over de werkpraktijk en gastvrijheid. Ik zie dat het traject zelfvertrouwen bij medewerkers en initiatief oplevert.*

Een bewoner van een van de pilotlocaties zegt.

*“Het is goed om in kleine kring situaties te bespreken. Het komt voor dat de oudere vaak erg tevreden is. De behandeling door alle verzorgenden als heel fijn ervaren wordt met liefdevolle benadering. De maaltijden lekker vind en tevreden is over de leefruimte. De familie is zeer tevreden en dankbaar voor de opvang en de verzorging. Het stelt hun gerust, vooral om dat zij veraf wonen, drukke werkzaamheden hebben en niet zo vaak kunnen komen als dat ze wel zouden willen.*

*Maar soms gaat het anders, dan zijn er mensen die een aversie hebben tegen alle soorten inrichtingen. Als het om opname gaat en plaatsing van een familielid in wat voor instelling ook. Die de behandelingen en verzorging met argusogen volgen. Waar de familie dwars ligt en het beter denkt te weten. Het niet eens is met de wijze van verzorging, de leefruimte te klein vind en vind dat de persoonlijke verzorging te kort schiet. Het douchen, schone kleding waar niet voldoende aandacht aan wordt besteed, etc. Kom niet met het argument aan dat de oudere zeer tevreden is en niet klaagt. Het weerwoord is dan, ze is dementerend en kan alles niet het helder beoordelen. Ze vind alles goed. Ze zeggen, thuis hebben we wel anders meegemaakt.*

*Hier moet je over praten met elkaar. Over hoe dat gaat. Dat zou ik iedere instelling adviseren.”*

**Taalgebruik**

Tijdens het ontwikkelen van de modules hebben we veel gepraat over taal.

- Is het bewoner, cliënt, geliefde, familielid, relatie of zorgvrager?

- Is het familie, mantelzorgers, naasten, vrienden, verwanten, netwerk?

- Gebruiken we medewerker, verzorgende , gastvrouw of hulp?

Wij hebben keuzes gemaakt, soms na lange discussies. Het taalgebruik van het presentatiemateriaal is aan te passen. Indien je dat wilt, neem dan [contact](http://www.deprofessionelemens.nl/diensten/begeleiding-en-ontwikkeling/) met ons op, zodat we de mogelijkheden met je kunnen bespreken.

**Het traject in de vingers krijgen**

**Het is goed om als docent de modules eerst zelf te maken. Doe dit met pen en papier bij de hand en noteer welke vragen je het meest interessant of verrassend vindt. Jouw eigen eerste indruk is belangrijk om te onthouden. Zo begrijp je later beter de reacties van deelnemers die het voor het eerst doen. Na een tijdje krijg je de modules ‘in de vingers’ en ga je op een andere manier tegen het materiaal aankijken.**

**Tijdsinvestering**

Een module maken van ongeveer 22 vragen kost 30 tot 45 minuten. Een module maken van ongeveer 10 vragen kost een medewerker of familielid 15 tot 30 minuten.

Achter sommige vragen zit verdiepend materiaal, zoals hyperlinks naar video’s, websites en documenten. Het bekijken van het verdiepend materiaal is niet meegenomen in de tijdsberekening.

**Overzicht van het gehele traject**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tijd** | **Activiteit** | **Deelnemers** | **Structureel verbeteren** |
| Week 0 | Management-bijeenkomst | Directie, managementteam en cliëntenraad |  |
| Week 1 | Uitvoeren nulmeting | Medewerkers en familie bewoners |  |
| Week 3 | Startbijeenkomst | Medewerkers, leidinggevende, leden cliëntenraad en familieleden |  |
| Week 4-6 | Eerste e-module | Medewerkers, leidinggevende, leden cliëntenraad en familieleden |  |
| Week 7 | Dialoogbijeenkomst | Medewerkers, leidinggevende, leden cliëntenraad en familieleden |  |
| Week 8 | Teamvergadering | Medewerkers en leidinggevende | Vanaf hier permanente reflectie en acties voor structurele verbetering in de praktijk op de afdeling |
| Week 9-11 | Tweede e-module | Medewerkers, leidinggevende , leden cliëntenraad en familieleden |
| Week 12 | Dialoogbijeenkomst | Medewerkers, leidinggevende , leden cliëntenraad en familieleden |
| Week 14-16 | Derde e-module | Medewerkers, leidinggevende , leden cliëntenraad en familieleden |
|  | Afhankelijk van de doelen meerdere modules. | Medewerkers, leidinggevende , leden cliëntenraad en familieleden |
| Week 19 | Dialoogbijeenkomst | Medewerkers, leidinggevende , leden cliëntenraad en familieleden |
| Week 21-23 | Uitvoeren eindmeting | Medewerkers en familie bewoners |
| Week 24 | Slotbijeenkomst | Medewerkers, leidinggevende , leden cliëntenraad en familieleden |

1. **Algemene tips voor de voorbereiding van een Dialoogbijeenkomst**

Hieronder geven we globaal aan hoe je een Dialoogbijeenkomst kunt voorbereiden.

**Drie weken voor de bijeenkomst**

Verzamel de e-mailadressen van de deelnemers aan de bijeenkomst. Stuur hen een mail met daarin een link naar de module. Zet in de mail wat de doelen en de inhoud van deze module zijn.

Geef deelnemers twee weken de tijd om de module te maken.

Als deelnemers de module maken in een ELO (Elektronische Leer Omgeving), kan je zien wie er aan de slag is en kan je ook de resultaten van je groep zien.

Als de deelnemers de module maken via de website van *de professionele mens*, vraag je hen om het certificaat mee te nemen naar de bijeenkomst.

**Een week voor de bijeenkomst**

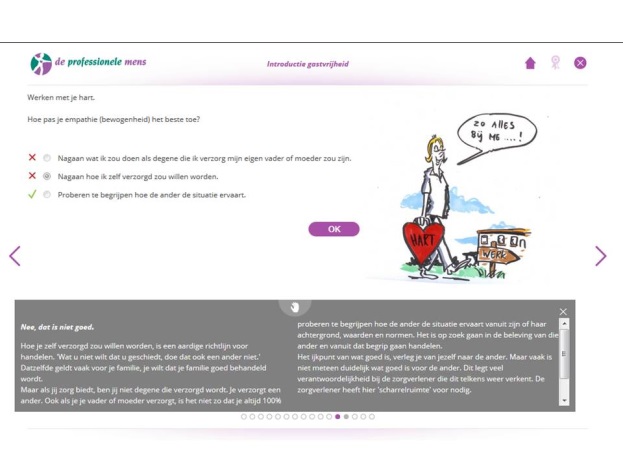
Maak een korte Powerpoint presentatie op basis van de voorbeeldpresentatie. De voorbeeld presentaties (ppt) staan op de docentenpagina onder het tabblad met de naam van de module.

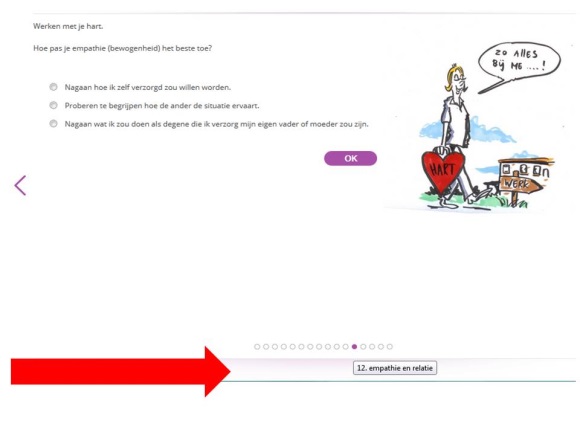
Bij gebruik van een ELO:

* Kijk naar uitschieters naar boven en naar beneden. Begin je presentatie met de vragen die goed gemaakt zijn.
* Bekijk de opmerkingen. Zet de interessantste opmerkingen in je presentatie. Uit de opmerkingen kun je afleiden in hoeverre de deelnemers de introductie begrijpen.
* Verwerk de antwoorden op de open vragen in je presentatie.

Via de website:

* Kies enkele vragen die je zelf het meest interessant vindt. Als je een snelle internetverbinding hebt, laat je de vragen zien. Als je geen snelle internetverbinding hebt, kun je *screenshots* maken en die in de Powerpoint plakken.
* De screenshots presenteer je op de volgende manier: je maakt een shot van de vraag en daarna één van de ingevulde vraag. Hieronder staat een voorbeeld van vraag 12 uit de module *Introductie Gastvrijheid.*





Je kunt de vraagnummers vinden door met je cursor over de bolletjes te gaan. De titel van de vraag komt dan naar voren. Zie de rode pijl.

Zet de twee screenshots op dia’s achter elkaar, anders zijn ze niet meer leesbaar.

Op deze manier presenteer je de vragen zo dat mensen opnieuw kunnen nadenken over de vraag. Vervolgens kan je met de hele groep een dialoog aangaan.

* Vraag deelnemers om de antwoorden op open vragen mee te nemen naar de bijeenkomst.

2. **De Managementbijeenkomst**

De Managementbijeenkomst dient om:

* MT-leden een indruk te geven van wat het traject inhoudt
* draagvlak te verkrijgen voor het traject Gastvrij in de zorg
* de voorwaarden voor het slagen van het traject te verkrijgen
* werkafspraken te maken.

Deelnemers:

* de leden van het managementteam, directie en de cliëntenraad
* sleutelfiguren die het traject kunnen ondersteunen.

Bereid een korte Powerpoint presentatie voor op basis van de voorbeeld presentatie die bij de module hoort. Als je deze bijeenkomst halverwege het traject uitvoert, verwerk dan ook de uitslag van de nulmeting en de doelen van het traject in je presentatie.

Algemene tips voor de voorbereiding van een bijeenkomst staan op pagina 7.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Programma Managementbijeenkomst (3 uur)** | | | |
| **Min** | **Programma** | **Methode/materialen** | **Opmerkingen** |
| 0.00 | Inloop en ontvangst | Zorg dat koffie en thee klaar staan.  Verwijder grote tafels zodat deelnemers zich gemakkelijk kunnen bewegen in de ruimte. | In de programmaopzet zit geen pauze. Plan deze naar behoefte. |
| 0.00 | Welkom | Plenair Voorbeschreven flap of Powerpoint met doelen en programma bijeenkomst . | Zie Powerpoint |
| 0.05 | Startronde | Plenair startvragen: - Waar voelde jij je recent gastvrij onthaald? Geef een voorbeeld.  - Waar wil je in deze bijeenkomst antwoord op hebben? | Opties: - Mensen dit in stilte laten opschrijven - Bij een grote groep in twee- of drietallen werken - Specifieke wensen op flap schrijven. |
| 0.15 | Terugblik en verwerking module | Plenair, startvragen:  -Wat raakte je bij het maken van de e-module?  - Plenaire presentatie aangepaste Powerpoint | Geef veel ruimte voor opmerkingen en vragen. |
| 1.15 | Hoe zit het traject in elkaar?  Wat zijn de doelen? | Plenair | Zie Powerpoint |
| 2.20 | Rollen | Eventueel in groepjes met mensen van dezelfde functie. Opdracht: bedenk welke rol jij hebt in: - het stimuleren van gastvrijheid  - de uitvoering van dit traject. | Zie Powerpoint |
| 2.55 | Afsluitende ronde | Plenair, vragen:  - Zijn de afspraken duidelijk?  - Heb je uit de bijeenkomst gekregen wat je ervan verwachtte? |  |

1. **De nulmeting en de eindmeting**

Je investeert in dit leertraject om als afdeling of instelling (nog) gastvrijer te worden. Dan wil je ook weten of dat gelukt is. Daarom start het traject met het bepalen van de beginsituatie: de nulmeting.

Je kunt drie dingen meten om het resultaat van het traject te bepalen.

1. De concrete veranderingen die zijn doorgevoerd om de afdeling of locatie gastvrijer te maken, bijvoorbeeld veranderingen in inrichting, procedures en methoden.
2. De verandering in opvattingen en attitude van de medewerkers.
3. De toename in tevredenheid van familieleden en van bewoners over de bejegening door en de samenwerking met medewerkers.

Objectieve veranderingen als gevolg van het traject kun je achteraf eenvoudig vaststellen. Het gaat hier in eerste instantie om heel concrete dingen. Een voorbeeld: *We hebben comfortabele stoelen bij de receptie neergezet en gezorgd dat mensen niet meer op de tocht zitten.* Je kunt zien of de stoelen beter gebruikt worden.

Voor het meten van veranderingen in opvattingen en attitude van medewerkers en de toename van de tevredenheid van familieleden en van bewoners over bejegening en samenwerking, kun je vragenlijsten gebruiken.

Op de pilotlocaties hebben we gewerkt met vragenlijsten. Veel mensen vulden de lijsten in, er was een hoge respons. De vragenlijsten zijn toegestuurd aan ieder die meedeed in de pilot op de locaties. Meestal ging het om een afdeling van ongeveer 30 medewerkers en 20 familieleden. Dit is een kleine groep respondenten wat het mogelijk maakt om de resultaten na te bespreken met de mensen die de vragenlijst ingevuld hebben. Dat deden we tijdens de Startbijeenkomst als een soort focusgroep discussie. De verhalen en de concrete voorbeelden die naar boven komen bij het nabespreken, zijn belangrijker dan de uitslag van de enquête zelf.

**Meer weten over meten?**

Goed meten is niet eenvoudig en kan op vele manieren.

Als je meer wilt weten over meten, maak dan module 3: [Gastvrijheid meten.](http://www.deprofessionelemens.nl/modules/gastvrijheid-meten/)

Deze module is speciaal gemaakt voor docenten, kwaliteitsmedewerkers, leden van de cliëntenraad en teamleiders die meer willen weten over de haken en ogen van meten.

De module is een vervolg op de module [Introductie Gastvrijheid](http://www.deprofessionelemens.nl/modules/introductie-gastvrijheid/). Maak deze module eerst.

**Wel of geen (nieuwe) vragenlijsten**

Kijk voordat je vragenlijsten uitzet eerst goed welke gegevens al beschikbaar zijn in de organisatie. Vaak zijn er al veel gegevens beschikbaar voor het bepalen van de beginsituatie. Denk aan de uitkomsten van de CQ index, medewerkerstevredenheidsonderzoek, enquêtes die de cliëntenraad georganiseerd heeft, et cetera.

Vragenlijsten maken en invullen kost iedereen tijd. Als je bestaande gegevens kunt gebruiken voor het bepalen van de beginsituatie en het houden van de focusgroepdiscussie, heeft dit de voorkeur.

Er zijn vragenlijsten gemaakt voor dit traject en in verschillende varianten uitgeprobeerd door de organisaties die meegedaan hebben met het ontwikkelen van het materiaal. De vragenlijsten staan op [de docentenpagina](http://www.deprofessionelemens.nl/voor-docenten/) van de website.

*Doc. Nul- en eindmeting Gastvrij in de Zorg familie - vrienden*

*Doc. Nul- en eindmeting Gastvrij in de Zorg medewerkers*

Je kunt deze vragenlijsten aanpassen door:

* de naam van je eigen organisatie in te vullen (loop de hele lijst door, de organisatienaam moet op diverse plaatsen ingevuld worden)
* het logo van de organisatie erop te zetten
* de vragen te kiezen die je het meest relevant vindt.

**Werkwijze vragenlijsten**

Stuur medewerkers en contactpersonen van bewoners een e-mail waarin je het doel en de opzet van het hele traject uitlegt. Vraag hen binnen drie weken de vragenlijst in te vullen.

Stuur na twee weken een herinneringsmail aan mensen die de vragenlijst nog niet hebben teruggestuurd.

Laat dezelfde mensen dezelfde vragenlijst tweemaal invullen: één keer voorafgaand aan het traject (de nulmeting) en één keer na afloop van het traject (de eindmeting).

Stuur enkele weken na de derde dialoogbijeenkomst per e-mail de eindmeting naar alle mensen die je ook hebt uitgenodigd om deel te nemen aan de nulmeting. Gebruik precies dezelfde enquête als bij de nulmeting. Vraag de mensen ook nu weer binnen drie weken te reageren.

Presenteer de resultaten van de eindmeting in de slotbijeenkomst met bewoners en familie. Gebruik deze bijeenkomst ook om afspraken te maken over de borging van de resultaten in de toekomst.

Als je handig bent met online programma’s, bijvoorbeeld Survey Monkey, kan je ook zelf een online enquête maken en deze laten in vullen. Voor veel mensen is dat handig en je hebt ook direct een overzicht van de uitkomsten.

Maak de presentatie van de resultaten visueel aantrekkelijk. Gebruik bijvoorbeeld staafdiagrammen, grafieken en taartdiagrammen.

Neem ook enkele casussen of verhalen op in je presentatie.

1. **De Startbijeenkomst**

De startbijeenkomst is het officiële begin van het traject.

**Deelnemers**

* Alle medewerkers die gaan meedoen
* De cliëntenraad en familie van bewoners
* Vertegenwoordiging van het management.

**Doelen**

* Deelnemers begrijpen de opzet van het leertraject en hun taak hierin
* Deelnemers kunnen overweg met de e-modules die zij gaan maken
* Deelnemers worden enthousiast en gemotiveerd om met het leertraject Gastvrij in de zorg aan de slag te gaan.

**Trainers**

* De docent van het leertraject
* De leidinggevende van de afdeling of locatie.

**Uitnodigingen**

Nodig medewerkers, leden van de cliëntenraad en familieleden ruim van tevoren uit, dit kan per brief of per e-mail. Leg uit wat het doel is van het leertraject Gastvrij in de zorg en wat je van de medewerkers en familieleden verwacht. Wees duidelijk over het tijdsbeslag voor deelname aan het gehele traject.

Plan de startbijeenkomst zo dat je de resultaten van de nulmeting kunt presenteren.

In de Powerpoint *Startbijeenkomst, programma en uitslag nulmeting* staan suggesties voor de presentatie. De powerpoint staat op [de docentenpagina](http://www.deprofessionelemens.nl/voor-docenten/) onder de tab *Startbijeenkomst*.

**Benodigde materialen**

* Een voldoende ruime zaal met flip-over, beamer, laptop, geluidsinstallatie en internetaansluiting
* Toegang tot internet om de e- modules te demonstreren.

Check vooraf of de internetverbinding in de zaal snel genoeg is om via de website of de ELO de modules kort te laten zien.

**Tips voor de voorbereiding**

* Gastvrijheid is het onderwerp van dit traject. Straal dat ook uit.
* Zorg dat het een inspirerende bijeenkomst wordt.
* Wees ruim op tijd aanwezig, zodat je de stoelen en tafels naar wens kunt neerzetten.
* Check de technische kant van de zaak: doet de beamer het met de laptop? Werkt het geluid voor de filmpjes en is er verbinding met het platform van *de professionele mens*?
* Zorg dat je de flappen van tevoren hebt geschreven.
* Zorg voor voldoende kopieën van de opzet en planning van het traject, zodat iedereen die mee naar huis kan nemen.
* Vraag iemand een verslag te schrijven voor de nieuwsbrief van je instelling.
* Zorg dat de resultaten van de nulmeting bekend zijn en verwerkt in een korte Powerpoint presentatie.
* Spreek af wie dit presenteert (bij voorkeur de leidinggevende van de afdeling of locatie).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Programma Startbijeenkomst (2,5 uur)** | | | |
| Min | Programma | Methode/materialen | Opmerkingen |
| 0.00 | Inloop en ontvangst | Omdat Gastvrijheid het onderwerp van de training is, ontvang je mensen extra gastvrij. Sta bij de deur, noem ze bij hun naam, geef ze een bloem, heet ze persoonlijk welkom, o.i.d. Doe dit explicieter dan je normaal zou doen. | Zorg dat koffie en thee klaar staan.  In de programmaopzet zit geen pauze. Plan deze naar behoefte.  Bespreek de manier van ontvangen ergens tijdens de bijeenkomst.  Wat vonden deelnemers ervan om zo uitgebreid ontvangen te worden? Is dit gastvrij? |
| 0.00 | Inleiding programma | Voorbeschreven flap of Powerpoint met doelen en programma van de startbijeenkomst. | Voor de Powerpoint: zie startbijeenkomst, programma en uitslag nulmeting. |
| 0.10 | Voorstelronde  Plenair  Bij meer dan 15 deelnemers de startvraag in drietallen doen. | Naam, functie en antwoord op de startvraag:  ‘Wanneer werd jij ergens gastvrij onthaald?’ | Deze ronde geeft vaak veel energie. Er komen goede voorbeelden van gastvrijheid naar voren.  Vraag door op de voorbeelden. Als deze ronde slaagt, heb je de bijeenkomst al voor 80% voor elkaar! |
| 0.40 | Uitslag nulmeting | Presentatie door leidinggevende.  Korte discussie. | Maak een Powerpoint waarin de meetresultaten staan. |
| 0.55 | Formuleren einddoelen | In groepjes.  Geef de groepjes een samenvatting van de nulmeting op papier mee, of laat de samenvatting op de beamer staan zodat groepen ernaar kunnen kijken tijdens het groepswerk. | Iedere groep formuleert een aantal einddoelen van het traject. Vraag groepen deze SMART te formuleren. |
| 1.30 | Terugrapportage doelen | Opties: per groep plenair of flappen aan de muur hangen en langslopen. | Verzamel de flappen van iedere groep en zet deze na de bijeenkomst in één document. |
| 1.50 | Gepland verloop leertraject | Plenaire uitleg + schriftelijk materiaal. | Zorg dat de trainingsdata en de locatie goed in de Powerpoint staan. |
| 2.00 | Presentatie e-leeromgeving | Beamer + internetaansluiting | Check tussendoor of het goed begrepen wordt. |
| 2.10 | Resterende vragen | Plenair |  |
| 2.20 | Afsluitende ronde | Opstaan: vraag deelnemers om een zin tot slot te zeggen. | Als je de deelnemers in een cirkel zet tot slot, versterk je het groepsgevoel. |

1. **Dialoogbijeenkomst 1: Introductie Gastvrijheid**

****

De module [Introductie Gastvrijheid](http://www.deprofessionelemens.nl/modules/introductie-gastvrijheid/)  is de introductiemodule. Hij legt de basis voor de rest van het traject.

Het is een goed idee om, ongeacht welke modules je verder kiest, deelnemers in ieder geval deze module te laten maken.

De module heeft 15 vragen en behandelt de volgende onderwerpen.

* Wat is gastvrijheid?
* Vakbekwaamheid, hoffelijkheid en bewogenheid
* Ideeën opdoen over gastvrijheid/ recensent zijn
* Empathie.

Vraag 9 is een vraag waarbij deelnemers drie ideeën moeten kiezen

Vraag 15 is een open vraag.

Deze twee vragen tellen niet mee bij de beoordeling voor het certificaat.

Algemene tips voor de voorbereiding van een bijeenkomst staan op pagina 7.

**De einddoelen van het traject**

In de startbijeenkomst heeft de groep einddoelen voor het traject geformuleerd. Zet een samenvatting van deze einddoelen op een sheet.

**Huiswerkopdracht**

De bijeenkomst sluit af met een huiswerkopdracht: deelnemers gaan in tweetallen buiten de eigen organisatie observeren wat zij wel of niet gastvrij vinden.

De bijeenkomst daarna krijgt ieder koppel 1 minuut om dit te presenteren, liefst zo creatief mogelijk!

Observeren buiten de eigen organisatie verbreedt het denken van medewerkers en familieleden. Het opent nieuwe gezichtspunten en brengt een frisse wind in de organisatie. Soms is het gemakkelijker om te praten over wat er ‘elders’ gebeurt, waarna het gesprek over wat er ‘in huis’ gebeurt als vanzelf volgt. De tweetallen beleven samen bijzondere dingen wat de samenwerking ook verbetert.

Uiteraard kost deze huiswerkopdracht tijd. Bedenk van tevoren of dit werktijd of eigen tijd is.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Programma Dialoogbijeenkomst 1: Introductie Gastvrijheid (3 uur)** | | | |
| **Min** | **Programma** | **Methode/materialen** | **Opmerkingen** |
| 0.00 | Ontvangst | Zorg dat koffie en thee klaar staan.  Verwijder grote tafels zodat deelnemers gemakkelijk kunnen bewegen in de ruimte.  Ontvang deelnemers gastvrij. | In de programmaopzet zit geen pauze. Plan deze naar behoefte. |
| 0.00 | Welkom | Plenair  Terugblik op startbijeenkomst en einddoelen. | Zie Powerpoint. |
| 0.10 | Startronde | Plenair, startvragen:  - Wat raakte je bij het maken van de e-module?  - Waar zou je het vandaag over willen hebben naar aanleiding van de e-module? | Opties:  -in stilte laten opschrijven  - een grote groep verdelen in twee- of drietallen  - specifieke wensen op flap schrijven. |
| 0.25 | Resultaten  Verdieping theorie | De principes van de dialoog.  - Vraag wie de principes kent, licht toe. | De dialoog is uitgangspunt voor het traject. Introduceer de hand als ezelsbruggetje. |
| 0.35 | Nabespreken module | Plenair  Gebruik je aangepaste Powerpoint en /of de website.  Bespreek vraag 9. Bruikbare suggesties kunnen in het actieplan.  Draai het filmpje van vraag 14 en vraag reacties. | Wees ‘streng’ tegen de mensen die de module niet gemaakt hebben of zich niet bewust zijn van een opdracht. De ervaring leert dat als je het ‘laat lopen’, je hele traject ‘gaat lopen’. |
| 1.20 | Uitleg recensent zijn | Zie Powerpoint. |  |
| 1.25 | Voorbereiden recensent zijn | Indeling in tweetallen en observatielijsten maken. |  |
| 2.00 | Actieplan | Sta stil bij het actieplan.  Verzamel alle verbeterideeën die er al zijn en bespreek wie, wat, waar en hoe. |  |
| 2.20 | Afsluitende ronde | - Wat doen we volgende keer hetzelfde, wat moet anders?  - Wat is je persoonlijke voornemen? | Optie: evaluatieformulier maken en laten invullen door deelnemers. |

1. **Dialoogbijeenkomst: Welkom, gebruik van namen**

De [module Welkom, gebruik van namen](http://www.deprofessionelemens.nl/modules/welkom-gebruik-van-namen/) heeft 16 vragen en behandelt de volgende onderwerpen.

* De eerste indruk
* Is familie welkom, komt familie?
* Gebruik van namen
* Groeten.

Vraag 2, 7 en 16 tellen niet mee in de beoordeling voor het certificaat.

In vraag 2 moet je je verplaatsen in de wereld van iemand anders. Dat heeft geen goed of fout.

Vraag 6 is een open vraag: komt wat Vera beschrijft bij jou in de organisatie voor?

Op vraag 7: ‘Zal Vera op bezoek l blijven gaan bij een diep demente oma?’ hebben veel mensen de neiging om ‘Ja natuurlijk’ te antwoorden en het daarbij te laten. Praat door met de groep over deze vraag, meestal komen er na enige tijd verhalen los over situaties waarin familie niet meer komt. Hier ligt een mooie kans op een goede dialoog!

In vraag 16 vertelt Fons hoe in zijn organisatie nieuwe bewoners welkom geheten worden. Je kunt deze vraag gebruiken als opstapje naar een dialoogoefening met de placemat-methode, zie onder.

Acties:

* De voortgang in de uitvoering van het afdelingsplan.

Algemene tips voor de voorbereiding van een bijeenkomst staan op pagina 7.

Je kunt de bijeenkomst opzetten volgens het schema op pagina 14.

**Oefeningen**

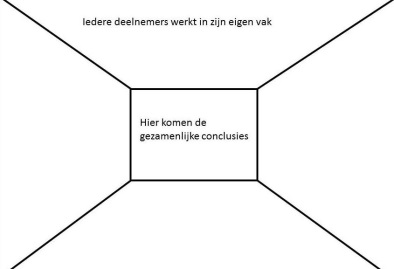
***Groeten***

Deelnemers lopen door elkaar in de ruimte. Vraag hen de volgende dingen te doen.

* Langzaam lopen
* Snel lopen
* Met een bocht om elkaar heen lopen
* Iemand kort aankijken
* Stilstaan en iemand lang aankijken
* Door elkaar lopen en een kort knikje geven
* Door elkaar lopen en even een hand op iemands schouder leggen
* Door elkaar lopen, elkaar uitgebreid begroeten, een hand geven.

Bespreek na met de deelnemers wat zij ervaren, wat zij het meest prettig vinden en hoe zij zouden willen dat het op de afdeling gaat.

Deze oefening geeft meestal veel energie en plezier als je hem snel doet én ze zet aan tot nadenken. Optie: voeg feedback toe in de oefening, laat deelnemers elkaar vertellen welke indruk ze hebben van de ander en waarom.

****

***Gebruik van namen***

Laat het filmpje van Marinus in vraag 13 zien.

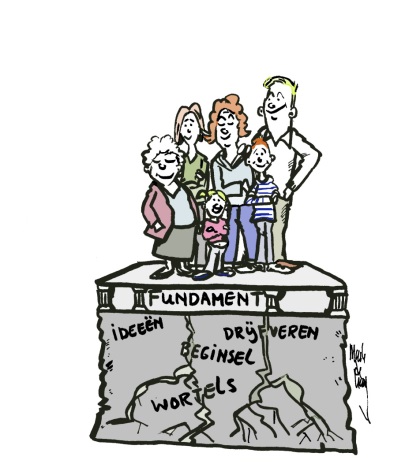
Placemat-werkvorm:

* Splits de groep op in groepjes van vier naar diversiteit, familieleden en medewerkers door elkaar.
* Geef iedere groep een vel papier (de placemat) waarop de figuur hierboven getekend is. Zorg dat de verhouding tussen de tafel en de placemat zo is dat alle groepsleden tegelijk aan hun eigen kant van het vel kunnen werken.
* Iedereen schrijft in steekwoorden zijn eigen bevindingen op zijn deel van het vel papier. Wat zijn jouw associaties bij **Het gebruik van namen?**
* Dialoog in de groep. Na een individuele bedenktijd beargumenteren de groepsleden hun keuzes. De anderen stellen daarover vragen. De groep probeert vervolgens te komen tot een lijstje met de drie belangrijkste punten, waarover iedereen het eens moet zijn. Volgens de spelregels voor dialoog is deze uitwisseling belangrijk.
* De gemeenschappelijke rechthoek wordt ingevuld wanneer de groep tot overeenstemming is gekomen. Bij groepen die snel klaar zijn, kun je vragen om een rangorde aan te brengen. Van belang is dat iedereen de uiteindelijke keuze die genoteerd staat in de rechthoek, kan toelichten.
* Uitwisseling. Elke groep presenteert de eigen selectie.
* Korte reflectie op de werkvorm.

***Welkom bij binnenkomst***

Je kunt de placemat-werkvorm ook gebruiken om een dialoog te voeren over **Welkom heten.**

* Gebruik hiervoor het filmpje in vraag 16.
* Gebruik bij de bovenbeschreven placemat-methode de vraag: Wat zijn jouw associaties bij **Welkom heten?**

1. **Dialoogbijeenkomst: Grondslagen en wensen**

De [module Grondslagen en wensen](http://www.deprofessionelemens.nl/modules/grondslagen-en-wensen/) heeft 16 vragen en behandelt de volgende onderwerpen.

* Routine en routine doorbreken
* Wensen vervullen
* Grondslagen
* Doorvragen
* De ‘gastvrijheidskabouter’.

Vraag 6, 7, 10, 15 en 16 zijn vragen waarbij naar de eigen mening van de deelnemer wordt gevraagd of waarbij de deelnemers zelf tekst moeten invullen.

In vraag 6 vertelt Ina over de bijzondere wensen dienst. Aan deze vraag kan je een discussie koppelen over wensen achterhalen en wensen vervullen. Is dit een taak van specifieke medewerkers, van iedereen, of juist iets wat je afstemt met familieleden en vrijwilligers? Gebruik deze vraag in je presentatie als hij voor jouw groep relevant is.

In vraag 7 vertelt Inge over haar grondslag. Deze vraag kun je gebruiken om het begrip grondslagen te verduidelijken.

Bij vraag 10 moeten deelnemers goed kijken en gedrag beschrijven in het opmerkingenvak. Dit wordt soms oppervlakkig gedaan. Als je met de hele groep opnieuw naar de film kijkt, krijgt de vraag meer diepte. Koppel aan deze vraag een discussie over de grondslag.

Vraag 13 is een huiswerkopdracht: drie keer doorvragen.

Acties:

* De voortgang in de uitvoering van het afdelingsplan.

Algemene tips voor de voorbereiding van een bijeenkomst staan op pagina 7.

Je kunt de bijeenkomst opzetten volgens het schema op pagina 14.

**Oefeningen**

***Grondslagen***

* Nodig: tekenmaterialen (kleurpotloden of stiften, stapeltje vellen)
* In drietallen of viertallen: Eén persoon vertelt wat voor hem of haar echt belangrijk is in de zorg. Wat zijn je grondslagen? Vertel vijf minuten.
* Hulpvragen staan op de Powerpoint als mensen een steuntje nodig hebben om aan de praat te blijven. Let wel, dit is slechts een steuntje. Ze mogen ook over hele andere dingen praten.
* De anderen tekenen na wat de ene persoon vertelt. Ze tekenen terwijl de ander praat. Het hoeft geen mooie tekening te worden, hij kan bestaan uit symbolen, krabbels en kleuren. Gebruik zo weinig mogelijk woorden.
* Als de inbrenger klaar is, laten de anderen één voor één hun tekening zien en lichten toe wat ze getekend hebben. Daarna geven zij hun tekening aan de inbrenger (vijf minuten).
* Wissel van rol.

Deze oefening werkt wonderbaarlijk als de groep de goede concentratie heeft. Doordat iemand tekent wat je zegt (weergeeft wat je zegt op een andere manier) worden deelnemers erkend en gezien. De tekeningen die de anderen teruggeven, zijn dan een geschenk. Let op: je hebt dus per verhaal een vel papier nodig .

Er zijn altijd mensen die zeggen: “Ik kan niet tekenen”. Benadruk dat het niet om mooi gaat.

***Drie keer doorvragen***

* Vraag deelnemers of ze de huiswerkopdracht uitgeprobeerd hebben en bespreek ervaringen. Doe dit plenair als je een grote groep hebt, doe het anders in drietallen en laat de groepjes kort één of twee ervaringen rapporteren.
* Deel daarna de groep in drietallen. Eén persoon is observator, een deelnemer is het familielid en een deelnemer stelt vragen.
* Het familielid zegt: **Er is hier wel veel lawaai.** De ander persoon moet drie keer doorvragen en mag dan pas een oplossing geven.
* De observator vertelt wat zij zag gebeuren, het familielid vertelt wat zij van het doorvragen vond, de vragensteller krijgt een compliment als het lukte om de oplossing uit te stellen.
* Ruil van rol en herhaal met:  
  - **Ik voel me wat wiebelig**

**- De koffie smaakt niet zo best.**

* Je kunt iedereen tegelijk laten oefenen. Geef de groepjes voor iedere ronde een paar minuten de tijd. Ga zelf in het midden staan en vraag kort na ieder rondje een paar reacties. Hou de vaart erin.
* Afronding: maak met de groep een lijst van ‘supervragen’, vragen die goed werken.

***Creatief worden*** (want er is altijd bijzondere wensen dienst)

* Individueel: schrijf op een kaart een bijzondere vraag of wens die je bent tegengekomen of vermoedt.
* Plak de kaart op de muur.
* De docent kiest een kaart.
* Laat de deelnemer vertellen of het gelukt is om de vraag of de wens te vervullen.
* Indien ja: de deelnemer krijgt een gemeend compliment. Indien nee: de hele groep bedenkt manieren om de wens te vervullen. Niets is te gek, alles mag!

Doel van deze oefening is creatief worden, buiten de hokjes denken, elkaar stimuleren, ruimte voor anders handelen creëren, er een swingende boel van maken!

Om dit te kunnen, moeten deelnemers zich voldoende gezien en gewaardeerd voelen, anders durven ze geen risico’s te nemen.

Indien er tijdens de sessie veel bezwaren komen: noteer die dan op een flap om ze even te parkeren. Zet het woord BEREN bovenaan die flap.

Als het wensen vervullen klaar is, ga je ‘beren schieten’. Eén voor één behandel je de ‘beren’. Met de groep bedenk je hoe de beer geschoten kan worden, wat je kunt doen om het bezwaar op te lossen.

1. **Dialoogbijeenkomst: Zingeving en wederkerigheid**

****

De [module Zingeving en wederkerigheid](http://www.deprofessionelemens.nl/modules/zingeving-en-wederkerigheid/) heeft 16 vragen. Het is een ‘langzame’ module waarin ‘grote’ onderwerpen aan bod komen. De module gaat over:

* Identiteit
* Verlies
* Waardevol zijn
* Waarden, religie
* Gezien worden
* Wederkerigheid.

Vraag 3, 4, 10, 13 en 14 zijn vragen waarbij naar de eigen mening van de deelnemer wordt gevraagd of waarbij de deelnemer zelf tekst moet invullen. Deze vragen tellen niet mee voor de beoordeling.

Vraag 3 gaat over de manier waarop medewerkers met het levensverhaal van bewoners omgaan. Je kunt hier een discussie aan koppelen over het gebruik van levensboeken.

Vraag 4 gaat over verlies en het omgaan met verlies.

Vraag 10 vraagt medewerkers en familieleden na te denken over seksuele geaardheid. Staat de organisatie open voor homoseksuele bewoners? Vaak komt dit onderwerp nauwelijks aan bod.

In vraag 14 kiezen deelnemers uit negen manieren waarop bewoners en familie vorm kunnen geven aan wederkerigheid.

In deze module zitten drie vragen waarin Mohammed vertelt over de manier waarop zijn moeder verzorgd werd in een verpleeghuis. Hieraan kun je een discussie koppelen over de relatie tussen familie en medewerkers. De vragen zijn ook geschikt voor een gesprek over het omgaan met culturele verschillen.

Acties:

* De voortgang in de uitvoering van het afdelingsplan.

Algemene tips voor de voorbereiding van een bijeenkomst staan op pagina 7.

Je kunt de bijeenkomst opzetten volgens het schema op pagina 14.

**Oefening**

***Zingeving en erkenning van waardigheid***

In de *Powerpoint Zingeving en wederkerigheid* zitten drie afbeeldingen die niet in de vragen zitten. Het zijn beelden die je kunt gebruiken voor een dialoog over erkenning.

* Iedere keer laat je het plaatje zien.
* Vraag de deelnemers te beschrijven wat ze zien.
* Wat denken zij dat de boodschap van het plaatje is?
* Laat de volgende dia zien waarop de erkenning genoemd staat.

Doe dit bij alle drie de dia’s. Neem de tijd voor deze oefening zodat verhalen die bovenkomen bij deelnemers rustig aan bod kunnen komen.





Plaatje 1: De mutsen symboliseren ouderen die bijdragen (mutsen breien) en zo erkend worden voor wat ze doen. Designers benutten op deze manier de creativiteit van ouderen en verkopen de mutsen met naamkaartjes.

Het volgende plaatje gaat over een oudere man met een hoed. De jongere denkt: zo’n hoed wil ik ook wel! Hij herkent de ander als een mooi mens. Dit gaat niet zozeer om het uiterlijk als wel om het innerlijk.

Plaatje 3 gaat over een bijzonder mens, lekker gek met muziek op de scootmobiel. Ze krijgt of neemt de ruimte om te zijn zoals ze wil zijn. De jongere denkt: vet cool!!! Zo wil ik ook oud worden.

Als deelnemers andere associaties hebben bij deze beelden, dan is dat natuurlijk ook goed. De beelden dienen slechts om de dialoog over erkenning en waardigheid op gang te brengen.

1. **Dialoogbijeenkomst: Ambiance en binnengaan**

De [module Ambiance en binnengaan](http://www.deprofessionelemens.nl/modules/ambiance-en-binnengaan/) heeft 11 vragen en behandelt de volgende onderwerpen.

* Zitplaatsen aan tafel
* Binnengaan in de ruimte van een ander
* Ergernissen in de omgeving
* Gastvrij zijn en andere culturen.

Er zijn drie open vragen of vragen waarin het om de eigen mening van de deelnemer gaat.

Vraag 7 is een goed / fout filmpje over binnenkomen bij een bewoner. Het kan leuk zijn om het filmpje opnieuw af te spelen en vervolgens met de groep verschillen te benoemen. Je kunt er een rollenspel aan koppelen. Kijk maar eens op hoeveel verschillende manieren je kan binnenkomen.

Vraag 10 gaat over ergernissen, het is een open vraag. Vraag wat deelnemers geantwoord hebben.

Vraag 11 over de zeven suggesties van Mohammed kan gebruikt worden als opstap voor een oefening.

Algemene tips voor de voorbereiding van een bijeenkomst staan op pagina 7.

Je kunt de bijeenkomst opzetten volgens het schema op pagina 14.

**Oefeningen**

***Tops en ergernissen***

Maak teams van twee personen waarvan één persoon een smartphone heeft.

* De helft van de teams loopt door het gebouw op zoek naar ergernissen.
* De andere helft van de teams loopt door het gebouw op zoek naar mooie en fijne plekken of gebeurtenissen.
* De teams maken foto’s en sturen die door naar de docent en de teamleider die in de lesruimte zijn gebleven. Zij zetten de ontvangen foto’s in een Powerpoint.
* Projecteer de foto’s over de ergernissen en de fijne plekken.
* De teams wisselen ervaringen uit.

Zet eventuele verbeterpunten in het actieplan en bewaak dat dit uitgevoerd wordt.

***De zeven suggesties van Mohammed***

* Bekijk de film met de hele groep.
* Trek een denkbeeldige lijn in de zaal. Zorg dat er ruimte is om te bewegen.
* Wie denkt dat de suggesties van Mohammed uitgevoerd kunnen worden, gaat aan het begin van de lijn staan. Wie denkt dat de suggesties niet uitvoerbaar zijn, gaat aan het eind van de lijn staan. Wie denkt dat het deels uitvoerbaar is, gaat in het midden staan.
* Vraag enkele deelnemers om toelichting.
* Als enkele deelnemers toelichting gegeven hebben, mogen mensen van positie wisselen.
* Vraag de mensen die zich verplaatsen waarom ze dat doen.

Deze werkvorm verplicht mensen om positie te kiezen. Het is een werkvorm die de kans biedt om deelnemers die normaal wat stiller zijn aan te spreken en hun mening te laten geven.

1. ** Dialoogbijeenkomst: Het Familieteam**

De [module Het Familieteam](http://www.deprofessionelemens.nl/modules/het-familieteam/) heeft acht vragen. De module gaat over:

* De verschillende rollen van familieleden
* Spanningen binnen families
* Verschillende soorten logica
* Samenwerking tussen familie en medewerkers
* In de module zit een aantal verwijzingen naar sites over dementie.

Deze korte module bouwt voort op begrippen die ook gebruikt worden in het eerste module van het leertraject Familievriendelijk werken. Overweeg of je deelnemers eerst de module [Wat is Familievriendelijk werken](http://www.deprofessionelemens.nl/modules/wat-is-familievriendelijk-werken/) laat doen en vervolgens deze module.

We hebben de module Het Familieteam gemaakt, omdat tijdens de pilot bleek hoe veel spanning achteruitgang van een vader of moeder door dementie oplevert binnen families. Vaak hebben medewerkers geen idee van deze spanningen. Voor familieleden kan het een grote steun zijn als niet alleen de eerste contactpersoon, maar de gehele familie beter begrijpt wat er aan de hand is. Zo kunnen taken binnen een familie (het Familieteam) beter verdeeld worden.

In de pilot bleek dat medewerkers zich veelal niet in staat voelen om aan familieleden goed uit te leggen wat voor soort gedragsveranderingen er kunnen optreden bij dementie. Casemanagers dementie begeleiden families zolang iemand nog thuis is. Zodra iemand in een woonzorgcentrum of verpleeghuis gaat wonen, houdt meestal ook de persoonlijke begeleiding van familieleden op. Terwijl zij nog steeds familieleden zijn! Valt in jouw organisatie hier ook een gat? Vraag naar ervaringen.

Vraag 6 is een open vraag die verwijst naar ‘de driehoek’. De driehoek wordt uitgelegd in de module [Wat is familievriendelijk werken](http://www.deprofessionelemens.nl/modules/wat-is-familievriendelijk-werken/).

Acties:

* De voortgang in de uitvoering van het afdelingsplan

Algemene tips voor de voorbereiding van een bijeenkomst staan op pagina 7.

Je kunt de bijeenkomst opzetten volgens het schema op pagina 14.

**Oefening**

***Spanning in het Familieteam***

Dialoog in de groep. Maak groepjes van drie personen.

* Ieder vertelt in een paar zinnen iets over spanning binnen zijn eigen familieteam.
* Kies één situatie uit. Praat hier verder over door.
* De andere groepsleden houden zich aan de regels van de dialoog.

Bespreek tot slot: zijn er uit deze situatie ‘lessen’ te halen voor onze organisatie?

Let op: doe geen plenaire nabespreking van de situaties. Er is grote kans dat in de groepjes vrij persoonlijke verhalen bovenkomen.

1. **Dialoogbijeenkomst: Een Gastvrij team**

De [module Een Gastvrij team](http://www.deprofessionelemens.nl/modules/een-gastvrij-team/)  heeft 15 vragen. Deze module is vooral gericht op de samenwerking tussen de verzorgenden onderling.

Onderwerpen die aan bod komen zijn:

* Onderling feedback geven
* Bespreken van dilemma’s
* Tijd en omgaan met tijdsdruk
* Bejegening
* SOP’s, zo doen wij dat
* Borging van gastvrij werken.

Vraag 5, 6, 8 en 15 zijn vragen waarbij naar de eigen mening van de deelnemer wordt gevraagd of waarbij de deelnemers zelf tekst moeten invullen. Deze vragen tellen niet mee voor de beoordeling.

Bij vraag 1 zit het filmpje See me. Dit is een mooi filmpje om aan het begin van een (willekeurige) dialoogbijeenkomst te draaien om een sfeer van aandacht en betrokkenheid te scheppen. Vraag na de film om reacties.

In vraag 5 en 6 wordt deelnemers gevraagd hoe ze met een dilemma om zouden gaan.

Vraag 8 is een goed / fout filmpje over omgaan met tijd, je onder druk laten zetten. Je kunt het filmpje opnieuw afspelen en vervolgens met de groep verschillen benoemen. Je kunt er een oefening in drietallen aan koppelen. De één speelt bewoner, de ander doet druk of juist rustig. De observator bekijkt wat de effecten zijn van rustig of druk gedrag op de bewoner. Geef elkaar feedback.

Vraag 15 is een slotvraag die gaat over borging van het traject. Zijn er mensen die ook na het traject willen optreden als Gastvrijheidsambassadeur?

**Acties:**

* De voortgang in de uitvoering van het afdelingsplan.

Algemene tips voor de voorbereiding van een bijeenkomst staan op pagina 7.

Je kunt de bijeenkomst opzetten volgens het schema op pagina 14.

**Oefeningen**

***Feedback geven***

Je kunt op de site van [In voor Zorg](http://www.invoorzorg.nl/) het filmpje over feedback geven opzoeken. Het filmpje staat in de serie Goed in Gesprek. Je kunt dit filmpje draaien ter introductie van deze oefening.

* Leg de regels over feedback geven uit (zie Powerpoint).
* Laat de deelnemers In groepjes van drie een situatie bedenken waarin:
  + je positieve feedback wilt geven
  + je wilt dat er iets verandert.
* Laat de groepjes de situatie een paar keer oefenen.
* Daarna speelt ieder groepje een situatie uit, voor de hele groep.

Deze oefening haalt de kou uit de lucht wat betreft feedback geven. Deelnemers doen het gewoon een paar keer waardoor ze zien hoe gemakkelijk feedback geven eigenlijk is. Daarna gaat het in de praktijk gemakkelijker.

***Een dilemma bespreken***

Is er een dilemma dat het verdient om besproken te worden? Vast wel. Als de groep niets kan verzinnen, heb je altijd het dilemma van Gerda (vraag 5) of van Ina (vraag 6) nog bij de hand.

Werk met groepen van vijf personen op de volgende manier.

1. Inbrenger vertelt casus: 10 minuten.
2. Deelnemers stellen verhelderende vragen: 5 minuten.
3. Deelnemers bespreken: wiens waardigheid is er in het geding, waar wordt de waardigheid gerespecteerd, waar geschonden? (let op: geen adviezen geven!): 15 minuten.
4. Inbrenger reageert: 5 minuten.

***Zo doen wij dat: Standard Operations Procedure (SOP’s)***

* Geef deelnemers een vel papier en een pen.
* Laat ze individueel in stilte nadenken tien minuten nadenken over welke SOP’s er bestaan in de organisatie. Laat ze zoveel mogelijk de standaard manier van werken opschrijven.
* Zet de deelnemers in een kring: laat ieder één SOP van zijn vel noemen.
* Als je de oogst binnen hebt, bespreek die dan met elkaar.
  + Welke van de genoemde SOP’s wordt door iedereen herkend?
  + Zijn er voldoende zaken vastgelegd in de organisatie?
  + Zou vastleggen en gedrag oefenen helpen om gastvrijheid te verbeteren?

|  |
| --- |
| Een SOP is een Standard Operations Procedure. Zo'n procedure verschaft duidelijkheid over de huisregels. Zo weten bewoners, medewerkers en familieleden waar ze aan toe zijn.  Kennen jullie het voorbeeld van Marinus van den Berg nog uit de eerste module? In zijn organisatie was er een afspraak over het gebruik van namen. Dit zou je een SOP kunnen noemen, De SOP is dan:  - je gebruikt alleen de voornaam als de bewoner je dit gevraagd heeft, en - je gebruikt alleen de voornaam als je met z'n tweeën bent en dicht bij elkaar (dus geen voornamen schreeuwen door een ruimte).    Het is niet de bedoeling dat er in een SOP zinnen staan die je als medewerker domweg uit je hoofd moet leren. Dat zou zijn doel voorbij schieten. Een SOP over telefoonbeantwoording kan bestaan uit regels als:  - Bedenk dat de eerste woorden die je door de telefoon spreekt vaak niet goed worden verstaan. Het is daarom goed om te beginnen met een groet.  - Gebruik je eigen voor- en achternaam bij het opnemen van de telefoon. - Praat opgewekt, als je praat met een glimlach is dat te horen door de telefoon.  Fred Lee beschrijft hoe gasten ontvangen worden in de Wilderness Lodge van Disney. Hij verwachtte dat iedere gast op dezelfde manier begroet zou worden, Disney werkt immers met ‘scripts’.  In plaats daarvan ging het bij iedere gast weer anders. Wat bleek de instructie aan medewerkers te zijn? 1. Heet de gasten van harte welkom, haast op een overdreven manier (met een brede glimlach). 2. Kijk naar het nummerbord van de auto en zeg iets over de staat of de stad waar mensen vandaan komen of over het weer in die staat. 3. Zwaai naar kinderen en zeg meteen iets tegen hen. 4. Maak een opmerking over interessante dingen die je opvallen (bumperstickers, sportstickers of autolak.) Nieuwe medewerkers lopen mee met ervaren medewerkers om dit te oefenen en doen dit met veel enthousiasme. Het is een script, maar het zijn geen uit het hoofd geleerde zinnen, iedere medewerker is vrij in zijn eigen formuleringen. Maar het is wel een huisregel bij de Disney Wilderness Lodge dat een begroeting voldoet aan deze vier elementen. |

***De Gastvrijheidsambassadeurs***

Verzamel de antwoorden op vraag 15. Laat de film van Fons over de gastvrijheidsambassadeurs zien. Stel de vraag aan de groep: wie wil verder als Gastvrijheidsambassadeur? Geef de mensen die zich opgeven een duidelijke taak en wat middelen voor het borgen van een gastvrije werkwijze in de organisatie.

1. **De Slotbijeenkomst, borging en effecten**

De Slotbijeenkomst is de afsluiting van het trainingstraject. Dit is het moment om te bespreken wat het traject heeft opgeleverd en hoe Gastvrijheid in de zorg wordt toegepast en geborgd in de organisatie.

De Slotbijeenkomst is ook een feestje. Vier met de groep dat je een (succesvol) trainingstraject hebt gedaan en waardeer de inspanningen van de deelnemers.

**Voorafgaand aan de slotbijeenkomst voer je de nulmeting opnieuw uit, nu als eindmeting, zie hoofdstuk 3.**

**De deelnemers zijn aan zet in deze bijeenkomst**

Zorg dat de deelnemers een gedeelte van het programma presenteren. Immers, je leert het meest van zelf lesgeven. Deelnemers die zelf moeten lesgeven over een bepaald onderwerp, vergeten dit niet snel meer.

De deelnemers aan de Slotbijeenkomst zijn dezelfde als de deelnemers aan de Startbijeenkomst.

* Als je bij de Startbijeenkomst supporters van het traject hebt uitgenodigd, nodig die mensen dan voor de Slotbijeenkomst weer uit.
* Nodig sleutelfiguren uit die belangrijk zijn voor de borging van het traject.
* Nodig mensen van andere afdelingen of van buiten uit om te laten zien wat jouw afdeling of organisatie presteert op het gebied van Gastvrije Zorg.

**Programma Slotbijeenkomst**

Afhankelijk van hoe het traject verlopen is, kun je het programma op verschillende manieren vormgeven. We noemen een aantal mogelijkheden.

* Vertel kort iets over hoe het traject in elkaar zat en wat de stappen waren.
* Presenteer de situatie aan het begin en presenteer de uitslag van de eindmeting.
* Laat de deelnemers hun actieplannen presenteren en vertellen hoe ze die plannen uitvoeren.
* Houd een slotronde waarbij deelnemers vertellen hoe ze verder gaan met het vormgeven van gastvrijheid en wat ze daarbij eventueel nog nodig hebben van de organisatie.

Aanvullende opties:

1. Vraag een familielid dat betrokken is geweest in het traject om te vertellen welke veranderingen hij of zij ziet in de organisatie en wat deze veranderingen voor hem of haar betekenen. Dit werkt meestal erg goed. Medewerkers vinden het dikwijls een *eyeopener* om vanuit het perspectief van familie een verhaal te horen.
2. Vraag of een lid van de cliëntenraad zijn of haar bevindingen en aanbevelingen wil vertellen.
3. De ervaring leert dat als je het traject goed inzet, deelnemers die een studie volgen zich in dat kader ook verder gaan verdiepen in Gastvrijheid in de Zorg. Laat hen een werkstuk presenteren. Zij zijn belangrijke ambassadeurs voor het vervolg.

Opties voor een afsluitende ronde:

* Maak geplastificeerde kaarten van de cartoons die gebruikt zijn in het traject. Maak een aantal sets kaarten zodat mensen in groepen van vijf personen kunnen werken.
* Leg de kaarten uit op een tafel en laat deelnemers een kaart kiezen waarvan zij vinden dat hij het best past bij Gastvrije Zorg. Zij vertellen elkaar waarom zij deze kaart gekozen hebben. Daarna kiest de groep een kaart.
* In een plenaire ronde vertelt iedere groep waarom ze deze kaart gekozen hebben.

VEEL SUCCES EN PLEZIER!