



Bron: Bernhoven.nl

## *Dag van de Zorg*

*Vandaag, 12 mei, is het 200 jaar geleden dat Florence Nightingale werd geboren, misschien wel dé grondlegger van de verpleegkunde. Het is dan ook vandaag de 'Dag van de Zorg', een fenomeen dat binnen de sector algemeen bekend is, maar in de rest van de samenleving nog niet zoveel aandacht heeft. Tegelijkertijd, denk ik, dat vandaag een hele bijzondere Dag van de Zorg is omdat de sector zelf heeft laten zien hoe ongelooflijk bijzonder de zorg is.*

Het is amper twee maanden geleden dat de corona-crisis haar intrede deed in ons land. Twee maanden waarin de ziekenhuiszorg heeft laten zien hoe je vanuit normale zorgverlening naar bijzondere zorg kunt opschalen. Hele ziekenhuizen werden omgebouwd, artsen en verpleegkundigen van verschillende afdelingen en disciplines stonden schouder aan schouder te vechten voor het leven van onze dierbaren. En ineens zagen we het ...

De laatste decennia was verpleegkunde en verzorging een gewoon beroep geworden, een vak en een heel bijzonder vak, maar ineens zien we weer dat het toch echt een *roeping* is. Dat er mannen en vrouwen zijn die, als het erop aan komt, alles opzij zetten en door het vuur gaan om onze dierbaren te verplegen en te verzorgen. Die de bekende patronen waarin ze gewerkt hebben overboord zetten als de geldigheid daarvan in het geding is door de immense zorgvraag die er op hen afkomt, en die met al hun kracht en creativiteit over de grenzen van hun eigen vermogen aan de slag gaan om ervoor te zorgen dat zoveel mogelijk van onze dierbaren die gevaarlijke onbekende ziekte overleven.

Als samenleving zien we dat, staan we toeterend en met spandoeken op het parkeerterrein van het ziekenhuis, sturen we bloemen en andere verrassingen, hangen we T-shirts voor de ramen of zingen en applaudisseren we op een afgesproken moment. Maar vandaag – ik weet niet of u eraan gedacht heeft, of u het wist – is een bijzondere Dag van de Zorg. En nog is de situatie niet voorbij. Nog dagelijks worden nieuwe mensen besmet met het virus, en waar de samenleving als geheel wel blij lijkt dat ‘we weer open gaan’ zie ik binnen de zorg, bij de mensen die er het meest bij betrokken zijn, de mensen die aan het bed van de patiënten staan, grote zorgen over de mogelijke gevolgen als we te onvoorzichtig uit puur ongeduld de zogenoemde lock-down opheffen.

Tegelijkertijd zien we de alarmcijfers teruglopen, de wijzers richting de groene kant van de meetinstrumenten gaan en lijkt de tijd al klaar om terug te kijken. Er is veel gebeurd in ziekenhuizen. Op allerlei gebieden binnen de organisatie. Op het gebied van samenwerking en over eigen grenzen heen werken, op het gebied van leiderschap en de patiënt voorop zetten. En als we daarop terugkijken is het nu of binnenkort tijd om te oogsten.

## Oogsten

Oogsten betekent voor ons dat we kijken vanuit het *waarderend perspectief* naar de wijze waarop artsen, verpleegkundigen, managers en directie en alle ondersteunende diensten – in de hele gezondheidszorgketen met elkaar hebben samengewerkt. Er zijn zoveel mooie dingen gebeurd. Er is zoveel waarde toegevoegd aan de organisatie, juist omdat ‘alles even anders moest’. Het is belangrijk om met elkaar te kijken naar de oogst van de voorbijgane tijd. Wat waren al die mooie dingen? Wat ging er dan zo enorm goed, en vooral waar kwam dat door? We hebben laten zien waartoe we in staat zijn als het er echt op aan komt. Maar laten we dan terugkijken en onszelf de vraag stellen: waar zijn we toe in staat als het er werkelijk op aan komt? En waarin schuilt onze kracht die we juist op zulke momenten kunnen aanspreken?

Vanuit dit waarderend perspectief kun je als ziekenhuis en zorgorganisatie leren wat van waarde is. Sommige zaken wil je misschien wel zo snel mogelijk weer terugdraaien naar de situatie van voor maart. Maar welke belangrijke waardeontwikkeling wil je meenemen in ‘het nieuwe normaal’, of beter gezegd, het nieuwe *bijzonder*? Wij noemen dat de *sleutels tot succes* in de ontwikkeling van echte gastvrije en mensgerichte zorg.



Vanuit de Hotel Management School Maastricht zijn we al meer dan tien jaar nauw betrokken bij de ontwikkeling van gastvrije en mensgerichte zorg. In tal van ziekenhuizen zijn wij – als hospitality consultants – of onze studenten actief in het onderzoeken van dit soort sleutels tot succes. Dat levert normaal gesproken al prachtige resultaten, maar we zijn graag bereid om met ziekenhuizen te kijken naar de bijzondere oogst van de afgelopen tijd. Om de sleutels tot succes op te rapen en te implementeren in de ziekenhuizen en zorgorganisaties voor de toekomst, zodat deze Dag van de Zorg met recht een mijlpaal wordt in de ontwikkeling van gastvrije en mensgerichte zorg.

Naast de workshop *waardierend perspectief* gaan we met de organisatie op zoek naar nieuwe rituelen als onderdeel van de organisatiecultuur. Wat doen we voortaan anders en hoe doen we dat dan? Wat zijn onze nieuw aangeleerde gewoonten en gebruiken. Daarmee voorkom je als organisatie dat je terugvalt in oude patronen waar je dat niet wenst. En we coachen in Leiderschap. De nieuwe organisatie vraagt ook om nieuw leiderschap. Kleine aanpassingen in je stijl van leidinggeven die het verschil maken en markeren tussen de organisatie die er was en die er nu – na de oogst – is.

Voor meer informatie over onze (online) workshops in het kader van waardierend perspectief, nieuwe rituelen en vernieuwend leiderschap, en het met elkaar op zoek gaan naar de sleutels voor succes, kun je contact met ons opnemen.

Wij wensen iedereen een fantastische en heel bijzondere Dag van de Zorg.

Mensgerichte zorg ... Samen maken wij er mooi werk van!

Jeroen Frerichs  
Senior hospitality consultant  
T 06 1589 5153  
E [Jeroen.frerichs@zuyd.nl](mailto:Jeroen.frerichs@zuyd.nl)



Hospitality  
Consultancy

ZU  
YD

Hotel Management School Maastricht

