

## Hoofdstuk 2

### Een gastvrije entree

#### De eerste stap bij het zich welkom voelen

P.J.E.M. Verkuijlen

De entree ... het verwelkomen ... gastvrij zijn ...? Hoe doen we dit in verpleeghuizen? Het zijn immers de eerste indrukken die bewoners en hun betrokkenen van een verpleeghuis krijgen ... Iedereen heeft beelden bij en verwachtingen van een verpleeghuis. Bij binnenkomst in een verpleeghuis wordt direct een gevoel opgeroepen. Het is een moment dat de toon zet voor het wel of niet welkom voelen. Een moment van meer of minder vertrouwen krijgen. Een eerste indruk in hoe 'thuis' je hier kunt zijn. Een eerste beeld van hoe je hier 'jezelf' mag zijn. Een eerste en zeer bepalende indruk van het verpleeghuis, van de omgeving waar je gaat wonen of op bezoek komt bij een dierbare.

Recepties zijn veelal traditioneel vormgegeven met een imponerende balie. Vaak zit de receptionist verhoogd of verscholen achter een beeldscherm. Ingewikkelde apparatuur en knoppenpanelen maken indruk. Gedrag van de receptionist is vaak formeel en klantgericht. Het roept soms zelfs het gevoel op van 'mag ik hier binnenkomen?' of 'ik pas me aan'. Zelfs een goede klantgerichte receptie is nog geen garantie voor een gastvrije entree. Klantgerichtheid richt zich op de directe behoefte van een klant met een bepaalde doelmatigheid. Gastvrijheid gaat veel verder.

Het kan anders en het moet anders in een gastvrij verpleeghuis. Als wij gastvrij willen zijn, zullen we goed moeten nadenken over wat gastvrijheid werkelijk inhoudt. Gastvrijheid gaat over het creëren van een omgeving en ambiance die mensen aanspreekt op gevoel, op emotioneel niveau. Gastvrijheid draait om een houding van de organisatie als geheel en van de individuele medewerker, waarmee je een omgeving creëert waarin de bewoner en zijn betrokkenen zich welkom voelen, gezien en erkend worden en van daaruit zelf keuzen kunnen maken.

Misschien moeten we nog wel een stap verder gaan. Bij verpleeghuisbewoners gaat het om verblijf, om wonen, het is al dan niet hun laatste thuis. Het is dan toch ook 'het huis' van de mensen die er wonen? Zijn wij (medewerkers van het verpleeghuis) dan niet de gasten van de bewoners van het (verpleeg)huis? Als we vanuit dit perspectief kijken krijgt onze kijk op gastvrijheid een nog bredere dimensie die bepalend moet zijn voor hoe wij ons in dit perspectief van gastvrijheid gedra-

---

P.J.E.M. Verkuijlen (✉)

BrabantZorg, Udensedreef 5, 5374 RL Schaijk



**Figuur 2.1** Receptie De Nieuwe Hoeven.

gen. In zijn/haar eigen huis moet de bewoner zich in vrijheid kunnen bewegen, zijn eigen leven kunnen leiden. Persoonlijk, aandachtig en ongedwongen is de attitude die hierbij hoort.

In verpleeghuiszorg gaat het om relatief lange relaties, het creëren van een oprechte omgeving waarin mensen zich vrij voelen, zich gehoord voelen. Waar aandacht een kernwaarde is draagt echte gastvrijheid bij aan de opbouw van de relatie en het krijgen van vertrouwen op korte en lange termijn. Een gastvrije entree, ‘de receptie’, kan hier een wezenlijke, niet te onderschatten bijdrage aan leveren.

De casus: ‘een nieuwe gastvrije entree voor locatie Nieuwe Hoeven van BrabantZorg’, een psychogeriatrisch verpleeghuis, is vanuit het beschreven perspectief ontwikkeld. Dit betekende in de praktijk dat we de opvallende receptiebalie met al zijn facetten en elementen gesloopt hebben en deze hebben vervangen door een fraaie ovale ontvangsttafel met meerdere comfortabele stoelen (Figuur 2.1). Alle formele, stigmatiserende elementen wilden we vervangen door een beeld met de boodschap: ‘hier bent u welkom en als u wilt kunt u aanschuiven’. Naast het kernapect van de entree, de ontvangst, is de ruimte sfeervol ingericht met andere zitjes en met natuurelementen die verwijzen naar het natuurgebied de Maashorst, waarin het verpleeghuis ligt. De rol van de receptionist verschoof van een taakgerichte receptiefunctie naar een rol waarbij gastvrijheid een kerntaak is geworden. De bezoeker hoeft niet naar de statische receptie te komen, maar de receptionist beweegt vanuit de beschreven gastvrije houding naar de bewoner of bezoeker toe. Om zich

deze attitude eigen te maken hebben de receptionisten met veel plezier een op maat gemaakte training doorlopen.

En natuurlijk is de vraag: werkt het? Wat zien we gebeuren in de entree van verpleeghuis Nieuwe Hoeven? Ja het werkt! De afstand zoals die ervaren werd in het traditionele beeld is verdwenen. Mensen schuiven aan bij de ontvangsttafel. Er ontstaat een ongedwongen sfeer, waarin vragen worden gesteld en verhalen worden uitgewisseld. Waar zomaar een kopje koffie gedronken wordt, waar belevenissen gedeeld worden bij binnenkomst en vertrek. Er is ruimte om een indrukwekkende ervaring even te ventileren. De receptioniste/gastvrouw speelt vanuit werkelijke belangstelling en aandacht in op situaties die voorbijkomen. Met een dergelijke gastvrije entree voor bewoners en bezoekers is de receptie geen aparte functie meer in een verpleeghuissysteem. Er ontstaat een meer natuurlijke samenhang tussen de entree en de wooneenheden. De receptie vormt een vanzelfsprekende verbinding in alle elementen van wonen, welzijn en zorg in het verpleeghuis. Het statische functionele verdwijnt en hiermee neemt vertrouwen bijna automatisch toe.

De verpleeghuiszorg is voortdurend in beweging, dit geldt ook voor behoeftes en wensen van bewoners. Gastvrijheid moet een constante factor zijn om in deze steeds bewegende omstandigheden veiligheid en vertrouwen te bieden. Een werkelijk gastvrije entree is in alle opzichten duurzaam.

Het verpleeghuis van de toekomst is (een) thuis

van Hoof, J.; Wouters, E. (Eds.)

2014, XIII, 161 p. 21 illus., 20 illus. in color., Softcover

ISBN: 978-90-368-0692-3