

Saxion Kenniscentrum Hospitality

Gastvrijheid binnen Mediant

Vaststellen op welke onderdelen Mediant haar gastvrijheid kan vergroten op het gebied van ruimten, services en diensten.

Gea Mannak

Facility Management

30 juni 2010

Saxion

Kenniscentrum Hospitality

Handelskade 75

7417 DH Deventer

E: kenniscentrumhospitality@saxion.nl

W: www.saxion.nl/hospitality

Copyright © 2010 Saxion. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Kom verder. Saxion.

saxion.nl



Context en probleemstelling

Mediant is een organisatie voor geestelijke gezondheidszorg in Twente die behandeling, begeleiding, preventie en ondersteuning biedt aan mensen met psychische of psychiatrische problemen. Mediant heeft het Hospitality Business Kenniscentrum van Saxion Hogescholen ingeschakeld, omdat Mediant de zorg die zij bieden anders willen bekijken. Het Raad van Bestuur vindt dat Mediant vooral behandelgericht werkt en minder gastgericht, de wens is om meer gastvrijheid te bieden door in te spelen op de beleving van de cliënt en gastvrijheid te verankeren in de cultuur. De achterliggende gedachte hiervan is de doelstelling om dwang en drang terug te dringen. Door een cliënt op een gastvrije manier te benaderen, zal deze minder agressie vertonen (Hermann, Spronken, Meussen, 2009, p. 585). Mediant is onderdeel van het dwang en drang project van GGZ Nederland, samen met 41 andere GGZ instellingen probeert Mediant in het kader van dit project dwang en drang terug te dringen. Hiervoor worden verschillende acties ondernomen. Het project richt zich op twee afdelingen; het crisis- en voordeurteam en de gesloten opname afdeling.

Doelstelling en vraagstelling

De projectdoelstelling luidt als volgt: *Mediant wil gastvrijheid en beleving in kaart brengen en hiermee een beeld schetsen van hun huidige situatie, de doelstelling is om gastvrijheid te vergroten door in te spelen op de beleving van de cliënt op het gebied van ruimten, services en diensten.* Hierbij is de volgende hoofdvraag opgesteld: *Waar en op welke onderdelen, in het kader van gastvrijheid, kan Mediant zich verbeteren op het gebied van ruimten, services en diensten?*

Theorie

Door verdieping in gastvrijheid en beleving volgens experts en de trends en ontwikkelingen van de begrippen in kaart te brengen zal er een concreet beeld ontstaan van gastvrijheid en beleving. Volgens Vijver (1996) is gastvrijheid iets is waar je persoonlijk voor kiest. Het heeft te maken met de visie op jezelf en op anderen. Beleving volgens Boswijk, Thijssen en Peelen is (2005): "De wijze waarop iemand iets ervaart, een onmiddellijke, relatief geïsoleerde gebeurtenis met een complex aan emoties die indruk maken en een bepaalde waarde vertegenwoordigen voor het individu binnen de context van een specifieke situatie".

Het blijkt steeds belangrijker je als instelling te onderscheiden en hierbij mee te gaan met de trends en ontwikkelingen. De belangrijkste trends en ontwikkelingen van gastvrijheid en beleving in de zorg zijn dat zorgverzekeraars een sterkere positie gekregen, cliënten kritischer worden, de vraag naar zorg voortdurend groeit en er minder geld beschikbaar is. Hierbij spelen de continu veranderde wetgeving en wijzigende richtlijnen een grote rol. Bovendien geeft de inspectie een steeds stevigere invulling aan de toetsende rol. Voor onderscheiding wordt gefilosofeerd over onder andere gastvrijheid in de zorg, bijvoorbeeld over Planetree. Binnen de geestelijke gezondheidszorg is tegenwoordig veel aandacht voor gastvrijheid, ook in het kader van het terugdringen van dwang en drang. Verschillende initiatieven zijn genomen binnen het dwang en drang project van GGZ Nederland om het aantal separaties terug te dringen.

Methode

Om de beleving in kaart te brengen en het vorm te geven wordt gebruik gemaakt van het Guest Journey model en het Planetree model. Op basis van deze modellen heeft het veldonderzoeken plaatsgevonden, in de vorm van een vragenlijst onder de cliënten en een observatie.

Bij de vragenlijst is gekeken op welke momenten het belangrijk is de beleving te meten door de Guest Journey te gebruiken, om hier nog een duidelijker beeld van te schetsen is er een conceptueel model gemaakt. Ook Planetree onderdelen zijn meegenomen in de vragenlijst, op deze manier is het mogelijk om literatuur te koppelen aan de bevindingen. De observatie is gedaan door Mediant te meten aan de Planetree accreditatiecriteria, op deze manier kan gemeten worden in hoeverre Mediant gastvrijheid biedt.

Analyse en bevindingen

Mediant is zich volop aan het ontwikkelen, zij hebben diverse stappen gezet om de gastvrij te vergroten. Mediant heeft in het kader van het terugdringen van dwang en drang al enkele initiatieven genomen. Zo hebben zij het comfortroom project opgezet en zijn zich gaan inleven in de Engagement methode en trachten deze gedachtegoed te volgen.

De aanbevelingen zullen aansluiten en een bijdrage leveren aan het vergroten van de gastvrijheid binnen Mediant. Bij veranderingen is het van belang draagvlak te creëren bij de organisatie en de medewerkers. Mediant is verander bereid op managementniveau, zij zien de noodzaak om met de ontwikkelingen mee te gaan. Echter, omdat zij top down werken, worden de beslissingen door het management opgelegd. Het dus van groot belang om draagvlak te creëren bij medewerkers.

Uit de veldonderzoeken is gebleken dat de cliënten van het crisis- en voordeurteam tevreden zijn, dit is een positief gegeven. Op enkele punten zou het crisis- en voordeurteam zich kunnen verbeteren, ook uit mijn bevindingen blijkt dat zij goed werk verrichten. De totale ervaring van de cliënten van de gesloten opname afdeling is positief. Ondervonden is dat de gesloten opname afdeling zich op verschillende onderdelen van ruimten, services en diensten kan verbeteren om meer gastvrijheid te bieden.

Uit de observatie is gebleken dat Mediant de nodige aanpassingen nodig heeft om aan de accreditatiecriteria van Planetree te voldoen, de verschillende criteria van Planetree zijn beoordeeld door middel van observatie en kennisvergaring. De criteria zijn gegroepeerd in 12 onderdelen. Het blijkt dat Mediant op sommige onderdelen goed scoort, maar ook op een aantal onderdelen minder goed. Op verschillende onderdelen kan Mediant zich verbeteren.

Conclusie en aanbevelingen

Door het literatuur- en veldonderzoek zijn er een aantal bevindingen gedaan die tot een conclusie hebben geleid. De volgende aanbevelingen worden gedaan voor de gesloten opname afdeling: Een alternatieve verpleegpost ontwikkelen, Planetree onderdelen doorvoeren en signaleringsplannen opstellen. Voor het crisis- en voordeurteam is de aanbeveling om de wachtkamer aan te passen, zodat deze meer privacy biedt en huiselijker ingericht wordt. Cliënten zullen zich dan meer op hun gemak voelen.

Ook zijn er een aantal quick wins geformuleerd: Investeren in de eerste vijf minuten, herkenbaarheid waarborgen door naambadges met foto en functie hulpverlener en bewegwijzering binnen de gebouwen van Mediant duidelijk en begrijpelijk maken. Deze aanbevelingen kunnen stapsgewijs ingevoerd worden. Volgens het literatuur- en veldonderzoek zullen de verschillende aanbevelingen leiden tot meer gastvrijheid, minder escalaties en minder separaties.

Bronnenlijst

Boswijk, A. Thijssen, T. Peelen, E. (2005). *Een nieuwe kijk op de Experience Economy: Betekenisvolle Belevissen*. Amsterdam: Pearson Education Benelux

Hermann, G. Spronken, P. Meussen, R. (2009). Start vóór de voordeur!: Een organisatiebreed traject voor het verminderen van dwangtoepassingen. *Maandblad Geestelijke volksgezondheid*, 64 (6), 583–592.

Vijver, H. (1996). *Ethiek van de gastvrijheid*. Assen: Van Gorcum