

Saxion Kenniscentrum Hospitality

Gastvrijheid binnen Mediant

Een adviesrapport over de gastvrijheid, ruimtes, services en diensten
op afdeling Poelzijde

Gerben Bakhuis & Marlou Meulman

Hoger Hotel Onderwijs & Facility Management

21 maart 2011

Saxion

Kenniscentrum Hospitality

Handelskade 75

7417 DH Deventer

E: kenniscentrumhospitality@saxion.nl

W: www.saxion.nl/hospitality

Copyright © 2011 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



Dit adviesrapport is uitgevoerd in opdracht van Mediant, een instelling die hulp biedt en advies geeft bij vragen van mensen met psychische (inclusief psychiatrische) problemen. Mediant concentreert zich op de regio Oost en Midden-Twente. Het onderzoek is gedaan op afdeling Poelzijde.

In dit rapport wordt antwoord gegeven op de hoofdvraag: Hoe kan afdeling Poelzijde meer gastgericht werken door in te spelen op de behoeften van de cliënt zonder de behandeling uit het oog te verliezen?

De belangrijkste kenmerken van gastvrijheid zijn: ontmoeting met de ander, onbaatzuchtigheid, de noodzaak van gastvrijheid en wederkerigheid. Bejegening en begeleiding zijn controversiële begrippen in de geestelijke gezondheidszorg. Het gaat vooral om wat medewerkers goed en fout vinden, over hoe je je wel of niet hoort te gedragen tegenover cliënten.

Tijdens het onderzoek zijn verschillende modellen gebruikt. Het Planetree model is gebruikt om de huidige kwaliteit van zorg te meten en het Guest Journey model is gebruikt om deze kwaliteit in een context van beleving te plaatsen.

Om de kwaliteit van gastvrije zorg op de afdeling te meten zijn er diepte-interviews gehouden. Deze interviews zijn afgenomen bij medewerkers en bij cliënten die zijn bijgestaan door directe betrokkenen. Daarnaast zijn er participerende kwalitatieve observaties gehouden op de afdeling. Uit de interviews met de cliënten en directe betrokkenen is naar voren gekomen dat ze over het algemeen tevreden zijn over de bejegening. Cliënten worden respectvol behandeld door de medewerkers; dit blijkt uit de manier waarop de medewerkers de cliënten in hun waarde laten.

Uit de interviews met de medewerkers is naar voren gekomen dat zij ernaar streven gastvrij te zijn. In hun beleving is deze gastvrijheid voldoende. Dit maken ze op uit de waardering die zij zowel verbaal als non-verbaal ontvangen van de cliënten. Uit het veldonderzoek is naar voren gekomen dat de gastvrijheid voldoende is, maar dat er punten van verbetering zijn. De medewerkers zijn onvoldoende aanwezig op de vloer en er is geen structuur aanwezig in gastvrijheid, waardoor medewerkers op sommige momenten kansen laten liggen.

Over de inrichting van de afdeling zijn vanuit de interviews veel overeenkomende aandachtspunten naar voren gekomen: de ambiance op de afdeling wordt als kil en somber ervaren, het interieur en het sanitair zijn verouderd, de schoonmaak op de afdeling is onder de maat, op de slaapkamers zijn verbeterpunten te vinden, de bewegwijzering heeft aandacht nodig en het activiteitenaanbod is te klein en kent weinig variatie. Als laatste geven de cliënten en directe betrokkenen aan dat ze de bezoekersruimte ongezellig vinden. Vanuit het veldonderzoek kunnen deze aandachtspunten allen bevestigd worden.

Mediant kan meer gastgericht werken door het aanbieden van meer activiteiten op afdeling Poelzijde. Een te klein aanbod kan verveling op de afdeling tot gevolg hebben. Daarnaast zal het vergroten van de herkenbaarheid van het personeel leiden tot een transformatie naar meer gastgericht werken.



Tevens kan Mediant meer gastgericht werken door het organiseren van meer structuur binnen gastvrijheid. Dit kan leiden tot een eenduidige aanpak en bejegening van de cliënten. Daarnaast zal Mediant meer gastgericht werken wanneer de medewerkers meer aanwezig zijn op de groep. Hierdoor kunnen opkomende spanningen en irritaties binnen de groep vroegtijdig gesignaleerd worden.