

Gastvrijheid zoals die beleefd wordt door de patiënt

Projectnaam: Patiëntbeleving afdeling E2, Deventer Ziekenhuis

Paulien Brinkman

Facility Management

2 februari 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.

Aanleiding

Naar aanleiding van het maatschappelijk jaarverslag van het Deventer Ziekenhuis in 2009 waarin 'gastvrijheid' een belangrijke rol speelt, is er belangstelling ontstaan voor een onderzoek naar gastvrijheidsbeleving. Het Deventer Ziekenhuis is intern bezig met 'gastvrijheid'. Hier uit is de vraag naar voren gekomen, hoe de patiënt zijn of haar verblijf ervaart gericht op gastvrijheid. Om het onderzoek vorm te kunnen geven is het kenniscentrum Business Development & Hospitality van Saxion benaderd. Het kenniscentrum heeft samen met het Deventer Ziekenhuis besloten om drie studenten van verschillende opleidingen het onderzoek uit te laten voeren. Door de opleidingen Facility Management, Hoger Hotel Onderwijs en Verpleegkunde in het onderzoek te verwerken is de mogelijkheid ontstaan om het onderzoek breed uit te voeren.

Voor de uitvoering van het onderzoek is gekozen voor afdeling E2. Afdeling E2 is een afdeling waar patiënten met een korte verblijfsduur opgenomen worden. Door de snelle doorstroom van patiënten zijn er veel patiënten benaderd voor medewerking aan het onderzoek. Mede hierdoor is deze afdeling geschikt voor de uitvoering van het onderzoek.

Hoofdvraag

Met dit onderzoek wordt antwoord gegeven op de volgende hoofdvraag: *Op welke wijze kunnen knelpunten in de patiëntbeleving op afdeling E2 in het Deventer Ziekenhuis worden aangepakt?*

Er is een literatuuronderzoek gedaan om inzicht te verkrijgen in het onderwerp. Tijdens het literatuuronderzoek zijn de volgende kernbegrippen naar voren gekomen: gastvrijheid, healing environment, patiënttevredenheid en bejegening. Deze begrippen zijn van belang voor het beantwoorden van de hoofd- en deelvragen en het opstellen van het meetinstrument. Tevens zijn er trends en ontwikkelingen op het gebied van gastvrijheid onderzocht. Hieruit is naar voren gekomen dat met name zorghotels, het leren van de hotelbranche, het inzetten van mystery patients en gastvrijheidstrainingen in opkomst zijn.

Meetinstrument

Tijdens het literatuuronderzoek zijn diverse bestaande meetinstrumenten bekeken. Daarnaast is er een beeld verkregen over wat de patiënten belangrijk vinden rondom gastvrijheid. Dit is achterhaald door de kwaliteitscriteria in te zien, opgesteld door een patiënten organisatie, waarin aandacht wordt geschonken aan bejegening, accommodatie en vakbekwaamheid.

Na aanleiding van het literatuuronderzoek is het meetinstrument opgesteld in de vorm van een begeleide schriftelijke vragenlijst. De vragenlijst is voorafgaand aan het veldonderzoek getest door middel van een pilot. Na afloop van de pilot is de vragenlijst geoptimaliseerd en is er begonnen met een vier weken durende afname periode.

Tijdens het veldonderzoek hebben 102 patiënten hun medewerking verleent aan het onderzoek. Onder hen waren 59 mannen en 43 vrouwen in de leeftijd van 18 tot 86 jaar. Met de



afname van de vragenlijst is de beleving van de patiënt in kaart gebracht. In de vragenlijst zijn diverse aspecten behandeld, betreffende het gehele verblijf van de patiënt. De aspecten zijn gericht op het personeel, de ruimten en de aangeboden diensten.

De verzamelde gegevens van het veldonderzoek zijn verwerkt in SPSS en Excel. Na deze verwerking zijn de resultaten geanalyseerd op sterke- en verbeterpunten. Hieruit zijn conclusies getrokken, knelpunten geanalyseerd en aanbevelingen opgesteld.

Resultaat

Uit het onderzoek is gebleken dat de patiënten erg tevreden zijn over het verblijf op afdeling E2. Patiënten hebben de vriendelijkheid en de bejegening door de medewerkers van de afdeling hoog beoordeeld en ook de ruimtes waarin de patiënten tijdens de opname verblijven zijn goed beoordeeld. Patiënten hebben aangegeven dat er slechts enkele verbeteringen nodig zijn om de gastvrijheid te optimaliseren. Enkele verbeterpunten zijn: het aanpassen van de bezoektijden, verlichting van de bedlamp aanpassen, het geluid van het ventilatiesysteem verminderen en het dagverblijf anders inrichten. Aan de hand van de verbeterpunten zijn aanbevelingen opgesteld.

Om mee te kunnen gaan met de huidige trends en ontwikkelingen op het gebied van gastvrijheid, is het van belang dat Deventer Ziekenhuis de aanbevelingen mee neemt om zich zo te kunnen onderscheiden van andere ziekenhuizen.