

Saxion Kenniscentrum Hospitality

Patiëntbeleving binnen ziekenhuizen

Een onderzoek naar patiëntbeleving binnen het LUMC

Projectnaam: Onderzoek en advies met betrekking tot de patiëntbeleving binnen het Leids Universitair Medisch Centrum

Duco Klein Ovink

Facility Management

20 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



Deze Thesis opdracht is ontstaan in samenwerking met het Kenniscentrum Hospitality Business en het Leids Universitair Medisch Centrum (LUMC). Door een financiële crisis en het teruglopen van het budget binnen de zorg is het LUMC verplicht bezuinigingen binnen de zorg door te voeren. Om dit te realiseren dienen de afdelingen efficiënter en effectiever te werken. Omdat het LUMC de diensten en afdelingen anders dient te organiseren, is dit het ideale moment om naast het bezuinigingstraject ook de “service rondom het bed” te verbeteren. Dit om de patiënt beter van dienst te kunnen zijn en daarnaast ook het werk van de verplegende diensten te kunnen verbeteren en te vereenvoudigen.

Naar aanleiding hiervan is de volgende beleidsvraag ontstaan: “Hoe kan de patiëntbeleving van de service rondom het bed, verbeterd worden passend bij de missie en visie van het LUMC?”

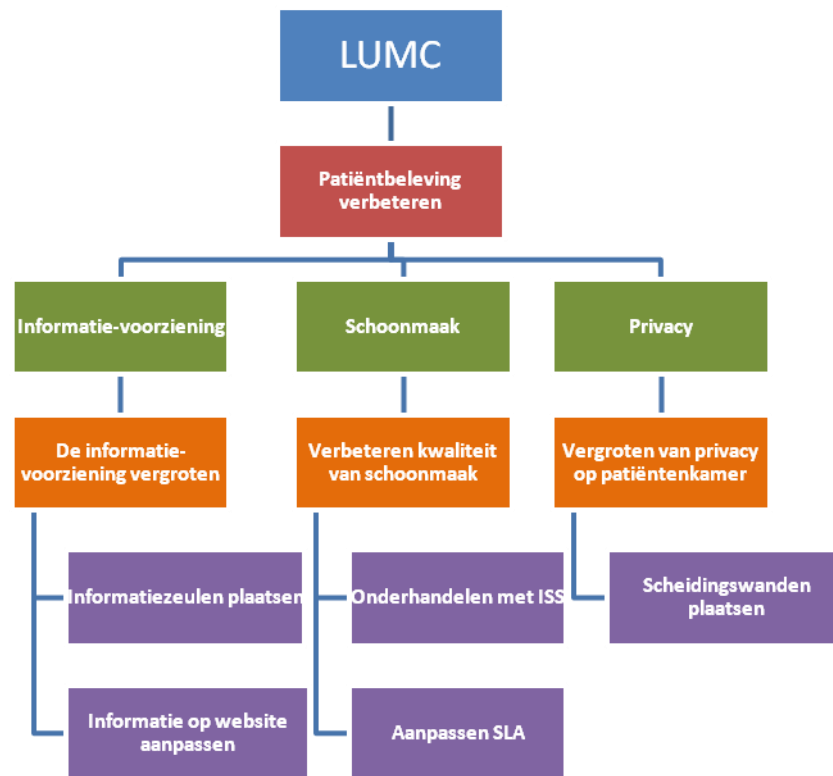
Om de patiëntbeleving te kunnen verbeteren dient deze eerst in beeld gebracht te worden. Hierbij is het essentieel hoe de patiënt de zorg nu beleeft en hoe de patiënt dit zou willen. Het onderzoek zal binnen de afdeling Kortverblijf en Dagbehandeling uitgevoerd worden en een eerste meting van de patiëntervaring en patiëntbeleving weergeven. Vervolgens worden de aandachtspunten benoemd en er worden aanbevelingen ter verbetering van deze aandachtspunten gedaan. In het theoretisch kader worden de bevindingen en conclusies uit literatuuronderzoek beschreven. Het literatuuronderzoek is uitgevoerd om achtergrondinformatie over het onderzoek en een onderbouwing van het onderzoek te geven. Er is onderzoek gedaan met behulp van een schriftelijke vragenlijst op de afdeling kortverblijf en dagbehandeling. Door middel van het toepassen van het Guest Journey Model in de vragenlijst, wordt aan alle aspecten van beleving van de patiënt aandacht besteed. De antwoorden op de vragenlijst geven na analyse een duidelijk beeld van de beleving van de patiënt. Op basis van dit onderzoek zijn een aantal heldere conclusies naar voren gekomen.

De patiënt is zeer tevreden over de meeste aspecten van de zorg, op de afdeling Kortverblijf en Dagbehandeling. De patiënten geven aan zich welkom te voelen op de afdeling, ze worden gastvrij ontvangen door het personeel en er zijn voldoende mogelijkheden om vragen te stellen. De beoordeling van de werkzaamheden van het verplegend personeel en medisch specialist en voedingsassistenten is zeer positief. Tevens over de informatievoorziening bij het ontslag is de ondervraagde patiënt zeer positief, evenals over de informatie wat de patiënt wel en niet mag in de aankomende 2 weken. De meeste patiënten geven dan ook aan het LUMC zeker aan te raden aan de familie of vrienden.

Naast de positieve punten zijn er ook een aantal onderdelen die minder scoren binnen dit onderzoek en verbeterd kunnen worden, deze zijn:

- De informatievoorziening m.b.t. informatie over wachttijden en het voorkomen van wachttijden.
- De informatievoorziening m.b.t. de inhoud van de behandeling.
- De kwaliteit van de schoonmaak en de schoonmaakmedewerker.
- De beleving van privacy op de afdeling.

Naar aanleiding van deze conclusies worden een aantal verbeteringen voorgesteld om de patiëntbeleving passend binnen de missie en visie van het LUMC te verbeteren. Deze verbeteringen zijn te zien in figuur 1.



Figuur 1, aanbevelingen LUMC