

GASTVRIJHEID IN RELATIE TOT DE PATIËNTERVARING BIJ DE NIEUWE VALERIUS, POLIKLINIEK VOOR OUDEREN



HOTELSCHOOL THE HAGUE
Hospitality Business School

Jamie Posthuma
Student Hotelschool The Hague



Introductie

- De gezondheidszorg is meer patiëntgericht en gastvrijheid speelt een steeds grotere rol
- De patient journey is alle patiëntervaringen voor-, tijdens en na een bezoek/afspraak of behandelperiode en is alomvattend

Het onderzoek

- GGZ inGeest wil de patiëntervaring verbeteren door de patient journey vast te leggen vanuit een gastvrijheidsperspectief
- Exploratief onderzoek
- Wat zijn de gastvrijheid aspecten die de ervaring van de patiënt beïnvloeden?
- Vanuit het werknemers perspectief van De Nieuwe Valerius polikliniek voor ouderen

HOOFDVRAAG:

Wat is de huidige patient journey vanuit een gastvrijheidsperspectief bij GGZ inGeest De Nieuwe Valerius polikliniek voor ouderen?

Observaties

- 27 uur
- Verschillende tijdstippen en dagen
- Werknemers
- Patiënten
- Omgeving
- Gebouw
- Faciliteiten
- Bereikbaarheid



Interviews

- 5 werknemers
- Verschillende disciplines
- Semigestructureerd a.d.h.v. 5 vragen



Literatuur

- Wat is gastvrijheid?
- Wat is gastvrijheid in de gezondheidszorg?
- Wat is de patient journey?
- De geestelijke gezondheidszorg, de patiënten en gastvrijheid



Hospitality Scale hand-out

- 20 respondenten
- 2 vragen
- Wat associeert u met gastvrijheid?
- 47 gastvrijheidsbegrippen
- Hoe belangrijk vindt u gastvrijheid tijdens uw werk? Schaal 1-7



DEELVRAAG 1

Hoe zien de werknemers het aanbod van gastvrijheid bij de polikliniek voor ouderen?

RESULTATEN

DEELVRAAG 2

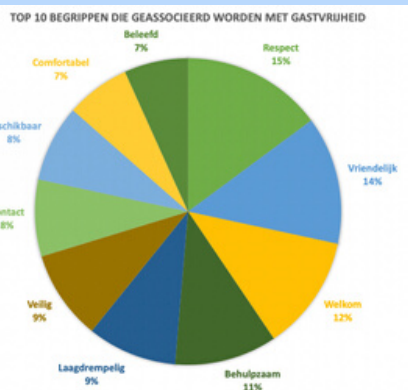
Wat zijn de kritische contactmomenten in de patient journey bij de polikliniek voor ouderen?

65%: Gastvrijheid is zeer belangrijk



35% vindt gastvrijheid Belangrijk

20 respondenten

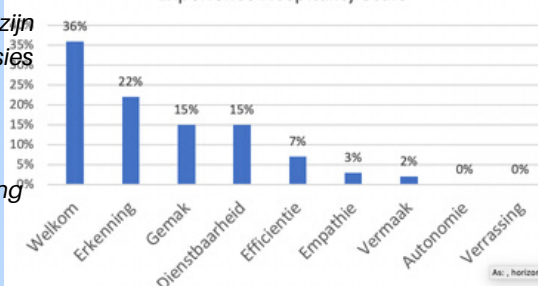


Respect, vriendelijk, welkom en behulpzaam hebben volgens de werknemers een grote invloed op de ervaring van gastvrijheid

experience Hospitality Scale

Welkom en erkenning zijn de gastvrijheidsdimensies met de grootste respons

Autonomie en verrassing kregen geen respons



Contact & Communicatie

De receptie van polikliniek voor ouderen



Structuur



Informatievoorziening

Bewegwijzering

- Wachtkamer: coffee corner
- Routebeschrijving
- Parking P1



Bereikbaarheid

- Telefonisch
- Aanwezigheid

Faciliteit

Schoon & opgeruimd



Vierde verdieping



Genderneutraal leesmateriaal



Indeling zithoekjes



Beschikbaarheid mindervalide toilet



DE HUIDIGE PATIENT JOURNEY VANUIT EEN GASTVRIJHEIDSPERSPECTIEF BIJ DE NIEUWE VALERIUS, POLIKLINIEK VOOR OUDEREN

Voor-, tijdens- en na de afspraak/behandelperiode



VOOR



TIJDENS



NA

Verwijzing

- Wachtijd
- Onduidelijkheid voor patiënt tussen periode van verwijzing en inplannen van intake

Thuis

- **Telefonisch inplannen intake** door receptie/secretariaat
- **Bevestiging ontvangen** van intake en o.a. een verouderde, incomplete routebeschrijving naar De Nieuwe Valerius

- **Vorbereiding:** GGZinGeest.nl Onoverzichtelijk
Kenniscyclus.nl Niet gecommuniceerd of naar verwezen

En route

- Bewegwijzering parking P1 naar ingang De Nieuwe Valerius
- Complete routebeschrijving onbeschikbaar via GGZinGeest.nl/Kenniscyclus.nl

Aankomst

- Polikliniek voor ouderen op de vierde etage
- Direct ontvangst door **receptie**
- **Wachtkamer:** Sfeer Indeling Leesmateriaal
- Mindervaliden toilet Gebruik coffee corner Receptie
- Bereikbaarheid receptie polikliniek voor ouderen tijdens lunch 12:30-13:00
- **Afspraak:** Gastvrij contact behandelaar - patient

Einde afspraak/ behandeling

- Contactpunt voor vragen/hulp ed. na afloop --> receptie
- Surveys over behandelervaring Follow-up patient algehele ervaring (= Medisch perspectief)



IDEALE SITUATIE



Schone omgeving



Receptie polikliniek ouderen als contactpunt en ter supervisie van wachtkamer



Duidelijke bewegwijzering P1, wachtkamer en websites



Eenduidige gastvrije werkwijze d.m.v. procedures en gedragscodes



Polikliniek ouderen op de begane grond



Mindervalide toilet op de 4e etage

AANBEVELINGEN

Quick Wins

- 1 Verbeter bewegwijzering: - routebeschrijving --> bij intake bevestiging en op de websites
- 2 - Gebruiksaanwijzing en uitleg van coffee corner
- 3 Implementeer een gastvrijheidsplan voor het contact met patiënten met standaard procedures voor een gastvrije benadering vanuit de werknemers
- 3 Stel een schoonmaak checklist op voor de schoonmakers voor de wachtkamer en toiletten

Verder onderzoek

- ★ Hospitality Scale hand-out door werknemers GGZ inGeest op grotere schaal
- ★ Hospitality Scale hand-out door patiënten (op grotere schaal)
- ★ Onderzoek de patient journey vanuit het gastvrijheidsperspectief van de patiënt