

Patiënttevredenheid op de afdeling radiologie bij het UMC St. Radboud

Wensen en behoeften en patiënttevredenheid in het kader van gastvrijheid, ruimten, services en diensten op de afdeling radiologie.

Marjolein Bolster & Maaïke Bongers

Hoger Hotel Onderwijs & Facility Management

20 juni 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.

Het onderzoek is uitgevoerd in opdracht van het Kenniscentrum Business Development & Hospitality voor het Universitair Medisch Centrum Sint Radboud (UMC St. Radboud) te Nijmegen. Dit onderzoek is uitgevoerd op de afdeling radiologie. De afdeling helpt het ziekenhuis en de patiënten bij het stellen van een diagnose door middel van beeldvorming. De afdeling radiologie gebruikt voor deze medische beeldvorming röntgen, echografie en kernspinresonantie.

De aanleiding van het onderzoek, is de verhuizing van de afdeling radiologie naar de nieuwbouw van het ziekenhuis vanaf september 2011. Daarnaast streeft het management van de afdeling naar het maken van de omslag van behandelingsgericht werken naar patiëntgericht werken. Een indicatie van de wensen en behoeften van de patiënten en de huidige patiënttevredenheid van de afdeling is hierbij van groot belang. Op dit moment heerst er op de afdeling radiologie onwetendheid over de wensen en behoeften van de patiënten en de status van de patiënttevredenheid op de oude en nieuwe locatie van de afdeling. De interesse van de opdrachtgever ligt bij de invulling van de drie containerbegrippen, gastvrijheid in de zorg, patiëntbeleving en patiënttevredenheid. Daarnaast heeft de opdrachtgever interesse in het inspelen op de wensen en behoeften en het verhogen van de patiënttevredenheid.

Allereerst is literatuuronderzoek uitgevoerd ter ondersteuning van het veldonderzoek. Gedurende het literatuuronderzoek is gekeken naar diverse begrippen die van belang waren bij het onderzoek, naar eerder uitgevoerde onderzoeken en de huidige trends en ontwikkelingen in de zorg. Met behulp van de literatuurstudie zijn de hoofd- en deelvragen van dit onderzoek tot stand gekomen. Er zal antwoord worden gegeven op onderstaande hoofdvragen:

- Wat zijn de wensen en behoeften van patiënten op de afdeling radiologie ten aanzien van de gastvrijheid, ruimten, services en diensten?
- Hoe tevreden zijn patiënten op de afdeling radiologie met betrekking tot gastvrijheid, ruimten, services en diensten?

Daarnaast dient de literatuurstudie als onderbouwing van de keuze van het meetinstrument, namelijk een combinatie van interviews, observaties en een schriftelijke vragenlijst.

Belangrijke begrippen voor het onderzoek waren gastvrijheid, beleving en bejegening. Deze containerbegrippen worden in de zorg steeds belangrijker, de klant staat centraal. Door de huidige ontwikkelingen binnen de gezondheidszorg, bijvoorbeeld persoonsgebonden budget, kritische consument en ontstane marktwerking, dienen de zorginstellingen zich steeds meer prestatiebewust op te stellen. De klant maakt bij de beleving geen onderscheid meer tussen medische en niet-medische kwaliteit van dienstverlening in het ziekenhuis. Uit de literatuur komt tevens naar voren dat de kern van belevingsgerichte zorg het zoeken naar een manier van verzorgen, begeleiden en ondersteunen is, die aansluit bij de manier waarop iemand het leven met een ziekte of een handicap ervaart. Gezien de hoofd- en deelvragen is tevens in de literatuur onderzoek gedaan naar wensen, behoeften, services en diensten. Bij behoeften gaat het om het verlangen naar hetgeen dat gemist wordt. Kenmerken van wensen zijn voorkeuren en verlangens. Een service is zorg waarmee een bedrijf haar klanten van dienst is. Er kan ook gezegd worden dat

een service de extra dienstverlening is op de levering van het product. Een dienst is een snel vergankelijke activiteit of handeling die kopers voldoening verschaft en niet-tastbaar is van aard.

Door bovengenoemde begrippen te plaatsen in het Guest Journey model kunnen betekenisvolle belevenissen in een bepaalde context, in een bepaald proces van doen en ondergaan in de tijd en op een bepaalde plaats, waarbij zintuiglijke waarnemingen, emoties oproepen. In het uitgevoerde onderzoek heeft tevens het model van Planetree een belangrijke rol gespeeld. Door aspecten van beide modellen te verwerken in de vragenlijst kunnen alle elementen uit de hoofd- en deelvragen worden benoemd.

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een schriftelijke vragenlijst. Deze vragenlijst is tot stand gekomen door middel van een literatuuronderzoek, een achttal interviews met patiënten en observaties door de twee studenten. De vragenlijst is gedurende tweeënhalve week afgenomen op drie verschillende locaties onder de patiënten van de afdeling radiologie. De patiënten hebben de vragenlijst ontvangen van de laborant vanwege het feit dat de laboranten inzicht hebben in het ziektebeeld van de patiënt. Daarnaast is deze regel ingesteld om de professionaliteit van de afdeling te waarborgen en de patiënt te laten ervaren dat de afdeling de uitkomst van het onderzoek belangrijk acht. Gedurende het afnemen van de vragenlijst was er een verbouwing gaande op één locatie van de afdeling. De respons van de vragenlijst bedroeg 63,7%. De vragenlijst bestond uit open en gesloten vragen. Met behulp van Statistical Package for Social Sciences (SPSS) zijn de gegevens geanalyseerd, waarbij de gesloten vragen direct in SPSS zijn ingevoerd. De open vragen hebben een open en axiale code toegewezen gekregen en zijn vervolgens in SPSS verwerkt. De belangrijkste resultaten van het onderzoek zijn gesplitst in resultaten van de afgenomen interviews, de observaties en de vragenlijst.

Uit de interviews met de patiënten van de afdeling is gekomen dat de patiënten over het algemeen zeer tevreden zijn over de afdeling radiologie. Daarnaast komen belangrijke wensen en behoeften van patiënten in de interviews naar voren, waaronder een goede bewegwijzering, duidelijke informatievoorziening, privacy en een goede samenwerking binnen het ziekenhuis met de verschillende afdelingen. Tevens worden belangrijke aspecten van gastvrijheid benoemd in de interviews, zoals een begroeting met een glimlach, oogcontact en het geven van een hand. Daarnaast wordt aangegeven dat een duidelijke communicatie op het niveau van de patiënt tevens een belangrijk aspect is van gastvrijheid en door de patiënt zeer op prijs gesteld wordt. Patiënten verwachten van het personeel een proactieve houding, daarnaast is de verwachting dat zij onzekerheid en klachten aanvoelen. Patiënten verwachten tevens een grote wachtruimte met voldoende ruimte voor patiënten in een rolstoel. Daarnaast geven patiënten aan dat de aanwezigheid van een koffieautomaat en actuele lectuur gewaardeerd wordt.

Uit de observaties op de afdeling is gebleken dat de bewegwijzering naar de afdeling niet voor alle patiënten duidelijk is. De toegangen naar de afdeling op de drie verschillende locaties niet professioneel zijn en daarbij zorgt de afdeling voor onduidelijkheden voor de patiënt. Tevens blijkt dat de aanmeldbalies op twee van de drie locaties niet herkenbaar zijn, daarnaast is de aanmeldbalie zeer laag gesitueerd. Vanwege het feit dat de afdeling druk bezocht wordt, zitten de wachtruimten vaak vol. Opvallend is dat de wachtruimten geen eenduidige uitstraling hebben, de ene wachtruimte is sober en de andere kleurrijk. Tevens beschikken niet alle wachtruimten van de

afdeling over een koffieautomaat. Daarnaast is opgevallen dat de radiologen en laboranten zeer vriendelijk en begripvol zijn naar de patiënt, echter zijn zij zonder voorkennis niet van elkaar te onderscheiden.

Gebleken is dat patiënten op de gang, in de buurt van de wachtruimte, informatie ontvangen voorafgaand en na afloop van het onderzoek. Hierdoor wordt de privacy van de patiënt geschonden.

Uit de respons van de vragenlijst is gebleken dat de vriendelijkheid van de laborant gemiddeld de hoogste score behaald heeft met een 4,50. De privacy in de wachtruimte krijgt de laagste score toebedeeld met 3,65. De open vragen zijn gemiddeld door 13,9% van de respondenten ingevuld, de verkregen informatie is echter zeer bruikbaar voor met name de aanbevelingen en richtlijnen voor de nieuwbouw. Uit de resultaten van de vragenlijst blijkt dat de respondenten voornamelijk ontevreden zijn over de wachtruimte, het meubilair in de wachtruimte en de herkenbaarheid van de aanmeldbalie. Uit de resultaten blijkt dat de fysieke omgeving over het algemeen lager wordt beoordeeld dan de aspecten die betrekking hebben op de omgang en de bejegening van de medewerkers.

Aan de hand van de interviews, observaties en de resultaten van de vragenlijst kunnen onderstaande uitspraken worden gedaan op het gebied van de mate van tevredenheid met betrekking tot gastvrijheid, ruimten, services en diensten voor de patiënten op de afdeling radiologie van het UMC St. Radboud.

Gastvrijheid:

- Over het algemeen wordt de mate van tevredenheid ten aanzien van de gastvrijheid door de respondenten beoordeeld met het waardeoordeel tevreden.
- De laborant komt als beste uit de bus met de hoogste score ten aanzien van de omgang met de patiënt.
- De afdeling kan zich met name verbeteren in het verduidelijken van informatie voor de patiënten als het gaat om het begrip gastvrijheid.

Ruimten:

- Over het algemeen worden de ruimten op de afdeling als neutraal beoordeeld.
- Onderscheid in locatie op de afdeling is duidelijk merkbaar in de resultaten van de vragenlijst.
- Met een kleine aanpassing waarbij privacy van de patiënt centraal staat, kan een grote positieve stap worden gezet om de tevredenheid van de patiënten over de ruimten te verhogen.

Voorzieningen:

- Over het algemeen worden de voorzieningen op de afdeling als neutraal beoordeeld.
- Onderscheid in locatie op de afdeling is duidelijk merkbaar in de resultaten van de vragenlijst.
- Met een kleine aanpassing kan een grote positieve stap worden gezet om de tevredenheid van de patiënten over de voorzieningen te verhogen.

In het rapport worden aanbevelingen en uitgangspunten voor de nieuwbouw van de afdeling gegeven. Deze aanbevelingen en uitgangspunten zijn gegeven vanwege het feit dat het een wens van de opdrachtgever is om middels een nulmeting inzicht te krijgen in de wensen en behoeften van patiënten en hoe hierop kan worden ingespeeld. Indien de nieuwbouw gereed is, gaat de afdeling bekijken welke aspecten uit de uitgangspunten al aanwezig zijn op de afdeling en welke punten zij eventueel kunnen doorvoeren.

De aanbevelingen voor de afdeling radiologie zijn quick-wins die op korte termijn gastgerichte zorg concreet kunnen verbeteren. Deze quick-wins zijn relatief goedkoop en kunnen eenvoudig worden geïmplementeerd. Daarnaast zijn ze passend binnen de missie, visie en doelen van het UMC St. Radboud. De aanbevelingen richten zich op enkele aandachtspunten voor de afdeling. Deze aanbevelingen zullen met name het verbeteren van de informatievoorziening, het verbeteren van de wachtruimte van de locatie Spoedeisende Hulp en het vergroten van het aanbod van de voorzieningen met betrekking tot de koffieautomaat inhouden. Met het doorvoeren van deze aanbevelingen, waarbij meerdere alternatieven worden geboden, kan de afdeling beter inspelen op gastgerichte zorg waarbij de patiënttevredenheid en de patiëntbeleving zullen worden vergroot.

De uitgangspunten voor de nieuwbouw van de afdeling zijn voornamelijk punten waar de afdeling rekening mee zou kunnen houden in de nieuwbouw om beter in te spelen op de wensen en behoeften van patiënten. Door het inspelen op de wensen en behoeften wordt de gastgerichte zorg, de patiëntbeleving en patiënttevredenheid op de afdeling vergroot. De uitgangspunten richten zich met name op de fysieke omgeving van de afdeling, waarbij onderscheid wordt gemaakt in de herkenbaarheid van de afdeling en de aanmeldbalie, de privacy bij de aanmeldbalie en de wachtruimte, het veiliger maken van de kleedruimte en het interieur in de wachtruimte. Daarnaast wordt aanbevolen rekening te houden met de informatievoorziening, waaronder de bewegwijzering, het plaatsen van informatieschermen en de locatie van het geven van informatie over het onderzoek.

Uit de literatuur, de interviews, observaties en de resultaten van de vragenlijst kunnen onderstaande wensen en behoeften op het gebied van gastvrijheid, ruimten, services en diensten worden benoemd voor de patiënten op de afdeling radiologie van het UMC St. Radboud.