

VKBANEN

VAN DE VOLKSKRANT

Zaterdag 11 juni 2011



Special

Werken in zorg en welzijn

**Samen de zorg
beter maken**

Een goed restaurant, prettige verlichting en zelfs een kapsalon: als je niet ziek was, zou je er zo kunnen wonen.

Het ziekenhuis verandert van een griezelig oord in een gezellige 'healing environment'. Mensen van buiten de zorg spelen hierbij een belangrijke rol.

Geen zorg zonder service

Het woord 'zorg' roept nog altijd bepaalde associaties op: grauwe ziekenhuizen met lange gangen, chirurgen die in een onbegrijpelijke taal spreken, en een avondmaal bestaand uit een lauwe prak eten. De patiënt moest het allemaal maar over zich heen laten komen en vooral niet klagen. Die meneer in de witte jas was een autoriteit, daar ging je niet tegenin. Tenminste, zo was het vroeger.

Inmiddels is dit beeld van de zorg behoorlijk achterhaald. Moderne ziekenhuizen zijn ontworpen door vooraanstaande architecten, chirurgen weten zich in hun patiënt te verplaatsen en het eten wordt bereid door goede koks. Sinds de marktwerking ook haar intrede in de zorg heeft gedaan, is het woord 'service' bijna even belangrijk als 'zorg'. Goede medische zorg staat uiteraard voorop, maar ook aan sfeer en uitstraling, van zowel personeel als instelling, wordt aandacht besteed. Een ziekenhuis is niet alleen een plek met bedden en OK's, er is een restaurant, een bank, een cadeauwinkel en met een beetje geluk een fijne kapsalon.

Vrolijk en fris

Bovendien moet een zorginstelling een 'healing environment' zijn, een plek waar mensen zich prettig en geborgen voelen. Kortom, het gebouw moet zo veel mogelijk overeenstemmen met de wensen van de gebruikers. Dat kan door middel van kleuren, duidelijke bordjes, de juiste symboliek (dus geen wolven op het plafond van de bestralingsbunker, dat roept associaties op met 'hemelen'), prettige meubels en zicht op de verpleegpost. Alles om een ziekenhuisbezoek zo aangenaam mogelijk te maken.

Zo is de oncologieafdeling in het Flevo ziekenhuis in Almere felgroen gekleurd; vrolijk en fris. Ook is er veel daglicht. Zelfs de OK's hebben kleine ramen, niet alleen prettig voor de patiënt, maar net zo goed voor het personeel. Het Martiniziekenhuis in Groningen is eveneens een 'healing environment'. Het gebouw baadt in het daglicht en de ramen lopen vrijwel van

plafond tot aan de vloer. Bovendien kunnen de cardiologiepatiënten elke dag de zon zien opkomen. Kunstenaar Peter Struycken, bekend van de Beatrixpostzegel, is verantwoordelijk voor het kleurenpalet van achttien verschillende kleuren in het gebouw.

Mystery patient

Niet alleen gebouwen moeten aan hogere eisen voldoen. Van het personeel wordt meer verwacht dan dat zij de juiste behandeling voorschrijven. Zoals een horecaondernemer te maken heeft met eetcensuren, krijgt het moderne ziekenhuis wel eens een 'mystery patient' over de vloer. Deze zogenaamde ziekenhuiskeurders beoordelen een instelling op service en de bejegening van patiënten. Klein verschil met de horeca, dit gebeurt op uitnodiging van het ziekenhuis zelf. Een teken dat de ziekenhuizen werken aan hun eigen uitstraling. Op internet zijn dan ook verschillende ranglijsten te vinden. Welk ziekenhuis heeft de beste gynaecologieafdeling en waar werkt de beste orthopedisch chirurg? De Borstkanker Vereniging Nederland kent (BVN) ziekenhuizen met een goede borstkankerzorg een roze lintje toe. Op de website van Monitor Borstkankerzorg, begin 2010 online, is te zien welke ziekenhuizen aan de dertien eisen van de BVN voldoen. Voorlichting en transparantie wordt gewaardeerd en staan dus hoog in het vaandel van zorginstellingen.

Hetzelfde geldt voor goed eten. In Engeland gaat de Britse topchef Heston Blumenthal ziekenhuizen helpen hun maaltijden beter op smaak te brengen. Het Catharinaziekenhuis in Eindhoven had tot voor kort ook een heuse SVH-meesterkok in de keuken werken. En in 20 procent van de ziekenhuizen is het allang niet meer gebruikelijk dat de patiënt 's avonds moet eten wat de pot schaft. Onder andere in Rosendaal, Amsterdam, Utrecht, Nijmegen en Ede is er een à la carte menu. In Nijmegen wordt het healing environment' wel heel letterlijk genomen: Daar wordt gekookt met biologische producten uit de streek.



Een kopje koffie is al belangrijk

Wie: Fiona de Vos
Wat: is omgevingspsycholoog en gespecialiseerd in de interactie tussen mens en omgeving.

"Tijdens mijn studie las ik een artikel dat mijn hele loopbaan heeft bepaald. Het ging over de invloed van de verpleegpost op het welzijn van de patiënten en het personeel. Meestal zit zo'n verpleegpost in een lange gang, waardoor de patiënten in de achterste kamers eerder het gevoel hebben dat ze vergeten worden. Ze

Stress verdwijnt al op een goede parkeerplaats

hebben geen zicht op de verplegers, zij lijken ver weg. Hierdoor voelen deze patiënten zich minder geborgen. De auteur van het artikel pleitte daarom voor een ronde ruimte, waarin de verpleegpost omringd wordt door de patiëntenkamers. Personeel is dan altijd in de buurt en dat werkt geruststellend. Uiteindelijk ben ik in New York gepromoveerd op het concept 'healing environment'. In Nederland is het een mode-woord, dat op verschillende manieren wordt gedefinieerd. Voor mij betekent het dat onnodige stress door de omgeving en het gebouw, wordt en dat het welzijn van het personeel, de bezoekers en de patiënten wordt bevorderd. Stress kan al verdwijnen door goede bewegwijzering op de route naar het ziekenhuis en een groot aantal beschikbare parkeerplaatsen.

Ook moeten de verschillende afdelingen goed en gemakkelijk te vinden zijn. Kortom, simpele dingen.

Sinds een jaar of tien zijn Nederlandse ziekenhuizen hier mee bezig. Wanneer een ziekenhuis mij inhuurt, duik ik in de cultuur van de organisatie. Ik praat met patiënten, schaduw het personeel, draai mee met nachtdiensten. Zo bleek voor de patiënten van het Martiniziekenhuis in Groningen een kopje koffie heel belangrijk. Maar er waren geen koffieautomaten. Je kon alleen koffie halen in de centrale hal, veel te ver weg. Voor IAA Architectuur bekijk ik nu de maquettes van het nieuwe Medisch Spectrum Twente in Enschede, en loop ik door de bouwtekeningen.

Het is natuurlijk ook goed om de mobiliteit van patiënten te stimuleren met bijvoorbeeld een coffeecorner. Een ander belangrijk punt is nabijheid. Als iemand ziek is, wil je als bezoeker graag dicht bij hem of haar zijn. Nu heerst gelukkig op steeds meer afdelingen neonatologie het idee dat je moeder en kind niet van elkaar moet scheiden. Die nabijheid geldt ook voor het personeel, dat wil zo min mogelijk onnodig heen en weer lopen. Als dat toch moet, is zichtbaarheid heel belangrijk. Als je niet op de kamer kunt verblijven, dan wil je als familie op zijn minst de deur van de patiëntkamer kunnen zien.