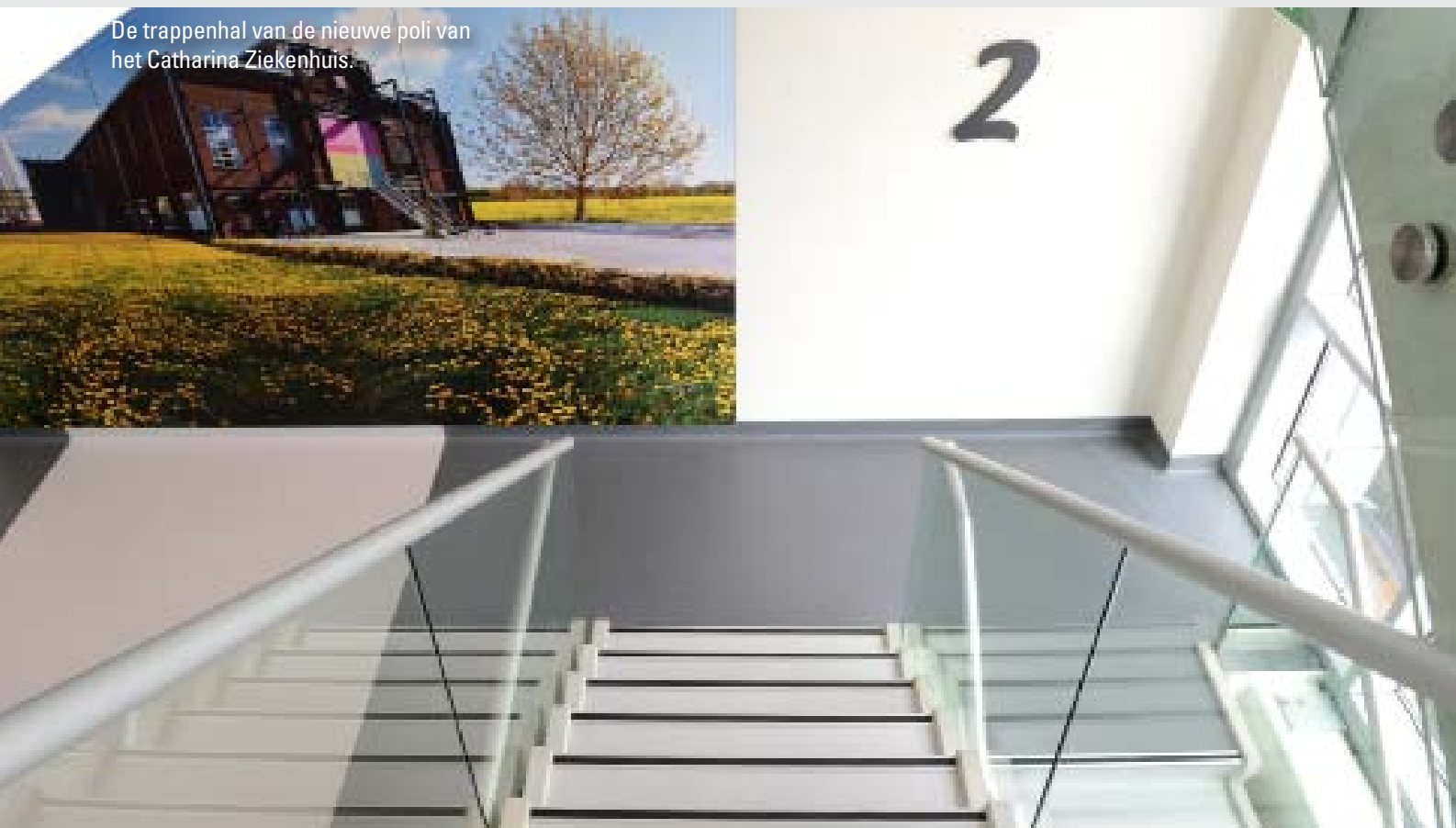


Van renovatie tot gastvrijheidsprogramma

De trappenhal van de nieuwe poli van het Catharina Ziekenhuis.



Met een betere uitstraling en ambiance hopen ziekenhuizen hun aantrekkingskracht te vergroten en zich te onderscheiden van de concurrentie. Ook het Catharina Ziekenhuis in Eindhoven, het grootste ziekenhuis van Zuidoost-Brabant, is dus druk bezig met een renovatie.

Tekst Jack van Eckelen*

Zelfreflectie

Alle vernieuwingen in en rond het ziekenhuis zijn gepaard gegaan met de nodige zelfreflectie. Het Catharina Ziekenhuis stond in de regio jarenlang bekend als een instelling die het nogal goed met zichzelf getroffen had. Onder de huidige directie leeft het bewustzijn dat je je plek op de ladder moet verdienen.

Het terrein voor het hoofdgebouw van het Catharina Ziekenhuis, dat in 1973 is neergezet, oogt bij het betreden als een stoffige zandbak, met her en der stenen en een bouwkeet aan de periferie. De herinrichting van het terrein maakt onderdeel uit van de grootscheepse renovatie van het ziekenhuis die zeven jaar geleden begon en naar verwachting rond 2018 is voltooid. Uit financiële overwegingen besloot de directie te kiezen voor gefaseerde renovatie in plaats van nieuwbouw. De bouwoperatie blijkt een katalysator voor allerlei vernieuwingen, waardoor patiënt en bezoeker beter moeten worden bediend.

Vanuit zijn tijdelijke behuizing beziet manager Hugo Hendriks van het facilitair bedrijf van het Catharina Ziekenhuis de bouwactiviteiten op het terrein. “Onze huisvesting sloot niet meer aan bij het beeld dat we willen uitdragen. Daarom hebben we in een renovatie geïnvesteerd. Gastvrijheid behoort tot onze kernwaarden en privacy valt daarvan niet los te zien. Een van de meest ingrijpende verande-

ringen is dat op de verpleegafdelingen het aantal eenpersoonskamers, inclusief toilet, drastisch wordt uitgebreid.”

Kerstboom

Het oude ziekenhuiscomplex kon worden vergeleken met een kerstboom waaraan in de loop der tijd steeds nieuwe ballen zijn gehangen. Heterogeniteit in gebouwen en inrichting was troef. De renovatie moet daar een eind aan maken. Eenheid in kleur, vormgeving en meubilair gaat het beeld van de verbouwde zorginstelling bepalen. Hugo Hendriks: “Neem het voorbeeld van de centrale wacht- en verblijfruimtes. We hebben veel aandacht besteed aan – wat we noemen - gastvrijheidsmeubilair. Voorheen waren die ruimtes ingericht met standaard traverse-stoeltjes, met identieke houten zitting, allemaal op een rij. Nu is het luxer, gevarieerder, huiselijker ook. We willen meer warmte uitstralen. En nee, het woord gezellig vind ik in deze context niet erg op zijn plaats.” Heidy van Ommeren, projectleider huisvesting van het ziekenhuis, legt uit waarom is gekozen voor basismeubilair met

eikenhouten tafels. “Dat is tijdsloos, en sluit volgens ons aan bij de wensen van zowel jong als oud.”

Een aantal kamers op verpleegafdeling Negen Oost is inmiddels gerenoveerd, met ruimte voor familie of vrienden om te overnachten. Voor de wanden is gebruik gemaakt van zachte, rust-

'Voor de helende werking van kleuren bestaat geen wetenschappelijk bewijs'

gevende tinten. Achter de keuze voor de kleuren zit volgens de projectleider herhuisvesting geen diepzinnige gedachte. “Voor de helende werking van kleuren in een ziekenhuis bestaat geen wetenschappelijk bewijs”, zo stelt zij.

In een van de gangen van de verpleegafdeling prijkt een grote visual van het Evoluon in Eindhoven, het voormalige discussievormig museum van Philips dat tegenwoordig dient als congrescentrum. “We hebben gekozen voor grote visuals op kruispunten in het ziekenhuizen, van herkenbare plekken in de stad. De bedoeling is dat mensen zich bij ons thuis voelen.”

Gastvrijheidsprogramma

Hugo Hendriks benadrukt het belang van dat thuisgevoel. “Het gevoel welkom te zijn, zit hem niet louter in de inrichting, hoewel die natuurlijk meespeelt. Even belangrijk is de



De centrale wachtruimtes zijn nu luxer, gevarieerder en huiselijker.



Folie zoals gebruikt op de nieuwe poli van de kinderafdeling.

bejegening van patiënten en bezoekers. Daarvoor hebben we een aantal jaren geleden een gastvrijheidsprogramma opgesteld. In het eerste jaar van dat programma is veel aandacht besteed aan onze bereikbaarheid. Niet alleen de fysieke bereikbaarheid, maar ook de telefonische bereikbaarheid hebben we op peil gebracht. Een verbetering van de bewegwijzering in en rond het ziekenhuis staat nog steeds hoog op de agenda. Ook aan de aanspreekbaarheid van het personeel, een andere kernwaarde van dit ziekenhuis, werken we hard. Daar kunnen we nog stappen in maken.”

Om een houding van gastvrijheid bij de medewerkers van het Catharina Ziekenhuis te verankeren, zijn er volgens Hendriks de laatste jaren 330 workshops gehouden. “Vroeger werd het onderwerp gastvrijheid sterk gekoppeld aan catering en dus aan het facilitair bedrijf. En inderdaad, het zit in onze genen, maar eigenlijk wil je niet dat het een exclusief domein is van het facilitair bedrijf. Het moet gedragen worden door het gehele ziekenhuis, van hoog tot laag.”

Verruiming bezoektijd

In het verleden kampte het Eindhovense ziekenhuis met parkeerproblemen. De 1.700 beschikbare plaatsen bleken niet altijd voldoende om de stroom bezoekers te herbergen. Met ruimere bezoektijden heeft het ziekenhuis dat knelpunt opgeruimd, geeft Hugo Hendriks aan. “Voorheen hadden we een bezoekmogelijkheid in de middag- en avonden. Je zag daardoor echt pieken ontstaan in de parkeerbehoefte. Door verruiming van de bezoektijd – mensen zijn nu welkom tussen 11 uur ’s ochtends en 9 uur ’s avonds - is dat probleem verholpen.” De maatregel is ruim een jaar geleden ingevoerd en hoewel het personeel er aan heeft moeten wennen, overheerst volgens Hendriks het positieve gevoel bij deze ingreep.

Zelfreflectie

Alle vernieuwingen in en rond het ziekenhuis zijn gepaard gegaan met de nodige zelfreflectie. Het Catharina Ziekenhuis stond in de regio jarenlang bekend als een instelling die het nogal goed met zichzelf getroffen had. Op


'Uit de resultaten van het imago-onderzoek is lering getrokken'

het gebied van de zorg speelde het de eerste viool, zo was binnenshuis de overtuiging, en dat wilde men weten ook. Onder de huidige directie leeft het bewustzijn dat je je plek op de ladder moet verdienen. Hendriks: “Een aantal jaren geleden heeft het ziekenhuis een imago-onderzoek laten uitvoeren. Van de resultaten zijn nogal wat mensen danig geschrokken. En daar is lering uit getrokken. De tijd dat patiënten automatisch kwamen, is voorbij.”

Tevredenheid

Om het behagen en onbehagen van patiënten te toetsen, houdt de instelling halfjaarlijks een enquête die resulteert in de zogeheten CQ-index. En de tevredenheid maakt een structurele stijging door.

Ook is afgelopen jaar de opinie van medewerkers gemeten, waarvan de resultaten kortgeleden bekend werden: een respons van 72% en een toename van de medewerkerstevredenheid met een half punt.

“Het gaat om het totaalplaatje,” aldus Hendriks. “Het draait tegenwoordig niet alleen meer om de kwaliteit van de medisch specialisten, maar ook om aspecten als gastvrijheid, sfeer, bejegening, inrichting en ambiance.” 

*Jack van Eekelen is journalist en eigenaar van Tekstbureau Van Eekelen.