

OLVG combineert met unieke visie op huisvesting patiëntgerichte zorg met efficiency

VFM Facility Experts: spin in het web

Taakgerichte werkplekken, een efficiënte inrichting en een hoge mate van gastvrijheid; voor de kantorenmarkt is het gemeengoed aan het worden. Maar ook de zorg maakt de transitie in huisvesting door, het OLVG voorop. Daar faciliteert het gebouw op een aantal (poli)klinieken inmiddels de werkwijze, en niet andersom. Het gevolg? Patiëntgerichte zorg die gepaard gaat met een hoge mate van hospitality en efficiency.

Het OLVG is ontstaan uit de fusie van het Sint Lucas Andreas Ziekenhuis en het Onze Lieve Vrouwe Gasthuis. De zorgorganisatie is hét stadsziekenhuis van Groot-Amsterdam en wil een sleutelrol vervullen in de verbetering van de gezondheid en zorg voor iedereen in deze stedelijke omgeving. Naast de hoofdlocaties in Oost en West heeft het een locatie in de Spuistraat en een samenwerkingsverband met medisch centrum Jan van Goyen.



Links: Ronald Steenmeijer, manager vastgoed en zorgtechnologie van het OLVG en rechts: Nerish Frencken, senior consultant Projects & Consultancy bij VFM Facility Experts.

“Het zijn satellietvestigingen: kleiner, maar van grote waarde voor veel patiënten. Daar komen de mensen die van geborgenheid houden, en een persoonlijke benadering”, verklaart Ronald Steenmeijer, manager vastgoed en zorgtechnologie van het OLVG. Hij zegt dat een vriendelijke ontvangst, korte wachttijden, een hoog niveau van hospitality en goede zorg steeds belangrijker worden voor ziekenhuizen. “Patiënten kijken online naar de waardering en baseren er meer en meer hun keuze op.”

De huisvesting moet op de ontwikkeling worden aangepast, weet Steenmeijer. Om in te spelen op de wensen, en de vraag naar meer zorg, heeft het OLVG de locatie Spuistraat samen met VFM onder handen genomen. Zo wordt er een afdeling cardiologie toegevoegd. “OLVG Oost wordt altijd al geroemd om de afdeling cardiologie, dat is het specialisme. Dit blijft zo en een deel van die zorg komt met de opening van een extra afdeling in het ziekenhuis in de Spuistraat, ook voor de patiënten daar beschikbaar.” Daarbij moet heel efficiënt worden omgegaan met de beschikbare vierkante meters. “Iedere afdeling in een ziekenhuis heeft van oudsher een balie, een wachtkamer en tal van behandel- en spreekkamers. Is dat efficiënt? In onze ogen niet. Dus wat hebben wij gedaan op de locatie Spuistraat? Er is één wachtkamer en een viertal behandel- en spreekkamers, die multifunctioneel zijn in te zetten. De arts haalt tegenwoordig de patiënt en ongeacht de zorgvraag wordt die meegenomen naar één van de vier behandelkamers”, vertelt Nerish Frencken, senior consultant Projects & Consultancy bij VFM Facility Experts. Daarnaast is de gezamenlijke wachtruimte sfeervol ingericht. “Het is als een woonkamer, heel knus. Datzelfde geldt overigens voor de ruimte waar de artsen en assistenten verblijven en daar onder meer een deel van de administratie doen. In de oude situatie had iedere

afdeling hier een eigen ruimte voor, nu niet meer.” Die eigen spreek- en behandelkamer hebben overigens de specialisten nog wel, zoals een oogarts. “Dat komt mede door de unieke apparatuur die zij inzetten tijdens de eventuele behandeling”, aldus Frencken.

VERNIEUWENDE AANPAK

Het succes in de Spuistraat, want dat is de vernieuwende aanpak en inrichting volgens Steenmeijer, krijgt langzaam maar zeker een vervolg op de hoofdlocaties van het OLVG. Eerst op de kantoren, daarna ook op een deel van de (poli)klinieken. Steenmeijer: “Taakgerelateerd; welke activiteit heeft een werknemer? Daar wordt de werkplek op ingericht.” Ook worden de kantoren flexibel bezet. “Naambordjes op de deuren hebben wij hier niet meer, alleen de ruimte wordt benoemd.” Dezelfde ontwikkeling maken de (poli)klinieken in het OLVG door. “Wij hebben hier 25 à 30 (poli)klinieken met allemaal een eigen balie, een eigen wachtkamer en eigen behandel- en spreekkamers. Dat neemt niet alleen heel veel ruimte in, ook op- of afschalen is heel lastig. Met de nieuwe aanpak wordt dat allemaal anders. En ook daar geen naambordjes meer op de deuren, iets dat erg bijzonder is voor een ziekenhuis.”

Op de afdeling orthopedie zijn ze net als op de locatie Spuistraat al heel ver met de invoering van het nieuwe huisvestingsbeleid. De zogenoemde ‘patient journey’, ofwel de reis die de patiënt maakt en de contactmomenten met het ziekenhuis tijdens die reis, is richtinggevend geweest in het veranderproces, vertelt Frencken. “In de wachtruimte op de poli, de behandelkamers daar, maar ook in de kliniek zelf en in de operatiekamer, is de look and feel nu hetzelfde. Dat houdt in: het gebruik van sfeerbeelden op de wanden, de toepassing van mooie materialen en het plaatsen van gemakkelijk meubilair.” Verder is alles in de kliniek erop gericht dat de patiënt snel herstelt. “Aan de ene kant bewerkstelligen wij dat door een rustige en prettige ontvangsten-verblijfsomgeving te creëren met gratis wifi, een zithoek en een grote leestafel met kranten en tijdschriften. Aan de andere kant wordt het herstel in de hand gewerkt door de patiënten te mobiliseren. Bewegen en blijven bewegen is namelijk belangrijk voor mensen op de afdeling orthopedie, dat betekent dat het eten bij-

‘HET GAAT OM CREATIVITEIT, OM OPLOSSINGEN DIE HET BESTE UIT VERSCHILLENDE WERELDEN COMBINEREN’

voorbeeld wordt opgediend in loungekamers, aan een grote stamtafel”, aldus Frencken.

TEGENSTRIJDIGE BELANGEN

Hoewel de voordelen voor zichzelf spreken, heeft de implementatie consequenties, realiseert Steenmeijer zich. “De hele werkwijze gaat op de schop. Dat is ook de reden dat wij samenwerken met een partij als VFM. Zij hebben ervaring, weten hoe dergelijke projecten goed moeten worden ingekleed. Dat is ook gebleken bij veranderingen op de locatie Spuistraat en hier op de afdeling orthopedie: zij zijn de olie in de raderen, de spin in het web.” Niet alleen mensen van de afdeling vastgoed, ook de architect, de medisch specialisten van de afdeling orthopedie, zorgtechnologen en het team infectiepreventie, zijn aangesloten door VFM tijdens het veranderproces. “De belangen zijn vaak tegenstrijdig. Waar de architect gaat voor het mooiste ontwerp, willen de medisch specialisten juist functionaliteit. En infectiepreventie eist dat het meubilair goed is schoon te houden. Zonder wrijving geen glans, we staan open voor ieders belangen”, vertelt Steenmeijer. Maar van polderen is geen sprake geweest, erkent hij. “Dan krijg je net niets. Nee, het gaat om creativiteit, om oplossingen die het beste van de verschillende werelden combineren.” Frencken ondersteunt het met een voorbeeld. “De wastafels in de behandel- en spreekkamers zijn geen standaard wastafels maar echte eyecatchers in de ruimte. Daarbij speelde wél dat infectiepreventie de materiaalkeuze ongelukkig vond, dat is vervolgens aangepast zonder afbreuk te doen aan het eigenlijke ontwerp.”

EFFICIËNT SAMENWERKEN

De bijzondere aanpak op de afdeling orthopedie krijgt een vervolg, vertelt Steenmeijer. “Orthopedie wordt straks gecombineerd met de pijnpoli en neurochirurgie. Deze zogenoemde spinaalafdeling is straks voorzien van een eenduidige uitstraling, één wachtruimte en een beperkt aantal behandel- en spreekkamers. Daarbij werken de artsen en assistenten van de verschillende poli’s nauw samen en maken gebruik van dezelfde functionele behandelruimtes.” Dit is volgens Steenmeijer echt een stap verder, waarbij de artsen en assistenten nauw moeten samenwerken. “Ook voor ons als vastgoed is het een andere manier van bouwen. Het gebouw faciliteert de werkwijze, en niet andersom. Dat betekent niet even simpel wat muurtjes weghalen en een kwast op de muur. Nee, wij kijken echt naar hoe men daar efficiënt kan gaan samenwerken. En ja, in dat proces is het fijn om te kunnen steunen op de expertise van VFM.”

Dit artikel is tot stand gekomen in samenwerking met VFM Facility Experts.