

Hart- en longpoli samengevoegd in Medisch Centrum Alkmaar

'Nieuw concept gebaseerd op gastvrijheidsgevoel van de patiënt'



Extern adviseur Jack Rouwendaal is al lange tijd betrokken bij alle huisvestingsvraagstukken in het Medisch Centrum Alkmaar. En dus was het vanzelfsprekend dat ruim drie jaar geleden ook de uitdaging rondom het samenvoegen van de hart- en longpoli's aan hem en zijn medewerkers werd voorgelegd. Volgens hem is de opzet uniek. "Bij deze complexe uitdagingen moet je een meer dan gemiddeld Programma van Eisen opstellen," zegt hij. "We zijn niet alleen een vertaler van de wensen, je hebt als extern adviseur ook inhoudelijke kennis nodig over de processen die er lopen. Bovendien kosten ambities geld. En dus moet je soms met alternatieven willen komen die beter in een budget passen maar die toch nog wel volledig aan de oorspronkelijke doelstellingen voldoen."

Duidelijk was in ieder geval vanaf dag één dat de kern van het nieuwe concept gebaseerd was op het gastvrijheidsgevoel, dat de patiënt moest gaan ervaren. "De gast dus. Deze is in het nieuwe concept nadrukkelijk geen nummer," stelt Rouwendaal. "Dat is overigens makkelijker gezegd dan gedaan – de gast zit immers toch op een poli in een ziekenhuis en meestal ben je daar niet voor je eigen plezier - en precies om die reden moet je een uitgebreid voortraject ingaan. Je moet niet eerder tot een aanbesteding willen komen dan dat je alle neuzen dezelfde kant op hebt. En bij elke stap die je maakt, zowel organisatorisch, bouwkundig of financieel, moet je je steeds afvragen of je nog aan de ambities kunt voldoen. Kortom, vooraf moet je de discussie niet willen schuwen. Zodra de trein gaat rijden is het de bedoeling dat iedereen er op springt en meerijdt. Natuurlijk moet je soms bijsturen – er zijn door onverwachte omstandigheden toch zijstapjes nodig – maar voor iedereen moet helder zijn dat er altijd een stip aan de horizon is. Het gaat er om dat je individuele belangen wel erkent, maar ze toch weet te vertalen naar het gemeenschappelijk of gezamenlijk belang. Mijn doel is altijd om dat doel te bereiken. Dat heeft ook bedrijfseconomische effecten. Faalkosten in de bouw bedragen soms wel 20%. Als een project goed draait, dan kun je dat omlaag krijgen."

Rouwendaal zegt dat in Alkmaar vooral goed is overlegd met alle andere afdelingen; ook de afdelingen die feitelijk niet eens direct betrokken zouden zijn bij het samenvoegen van de

hart- en longpoli, is om een mening gevraagd. "In het ziekenhuis gaat het immers om een continu proces. Als je gaat bouwen, dan betekent dat overlast. Heldere communicatie verlicht al zó ontzettend veel pijn want we realiseren ons goed dat een vorm van overlast nooit te vermijden is. Zo spraken we bijvoorbeeld 6 boorkwartiertjes per dag af. Ja, op zo'n moment heb je er wel last van maar je weet dat het maar een kwartier duurt. Dan is het te dragen."

Rouwendaal is in ieder geval dik tevreden over het eindresultaat. "Eigenlijk hadden we geen restpunten. En de eerste reacties, die we sinds de officiële opening in september 2009 hebben mogen ontvangen, zijn goed. Ik denk dat deze gecombineerde afdeling in Nederland intussen een referentieproject is geworden. Er zit een hoge mate van uniekheid." Toch erkent ook Rouwendaal dat het lastig is om te bepalen hoe lang een afdeling houdbaar is. "Daarbij ben je afhankelijk

van onder andere maatschappelijke ontwikkelingen in de gezondheidszorg. De vraag is hoe lang dit concept door de gebruiker als positief wordt ervaren. Daar kun je bijna geen voorspelling op loslaten. Natuurlijk kun je proberen om de fysieke structuur dusdanig flexibel te maken zodat →

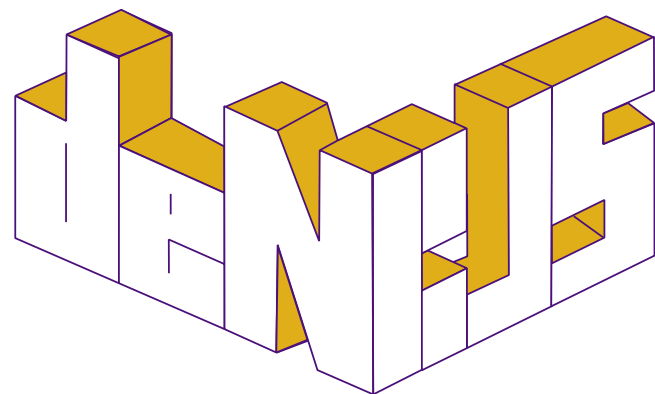
Vast meubilair geleverd door KBK Ramakers Interieurbouw

KBK Ramakers Interieurbouw uit Volendam heeft het vaste meubilair geleverd op de gecombineerde long-hart poli in het Medisch Centrum Alkmaar. Projectleider Gerard Schilder vertelt dat op basis van de ontwerpen van architectenbureau Burger Grunstra, de fabricage van start ging. "Als we een balie bouwen voor de gezondheidszorg, dan is het van groot belang dat we te allen tijde de efficiency scherp in het oog houden," vertelt Schilder. "De opbergruimtes moeten bereikbaar zijn, medewerkers moeten vanaf één plek eigenlijk alles – of zo veel mogelijk - kunnen zien en doen."

Schilder ziet in de laatste jaren een duidelijke tendens in de stijl en materialisering van vast meubilair. "Het steriele, het kille, is er af. Gelukkig maar. Men is op zoek naar warmte. De gasten dienen zich op een bepaalde manier thuis te voelen en dat kun je bereiken door de juiste kleurstellingen te gebruiken. Ik denk dat we dat met dit meubilair in Alkmaar prima hebben bereikt."



Dit project is gerealiseerd door



Bouwbedrijf M.J. de Nijs en Zonen B.V.

Postbus 1
1749 ZG Warmenhuizen

Tel.: 0226 - 397000

www.mjdenijs.nl

Afdelingsmanager Jolanda Smulders:

'Deze nieuwe structuur is een verbetering voor het ziekenhuis'

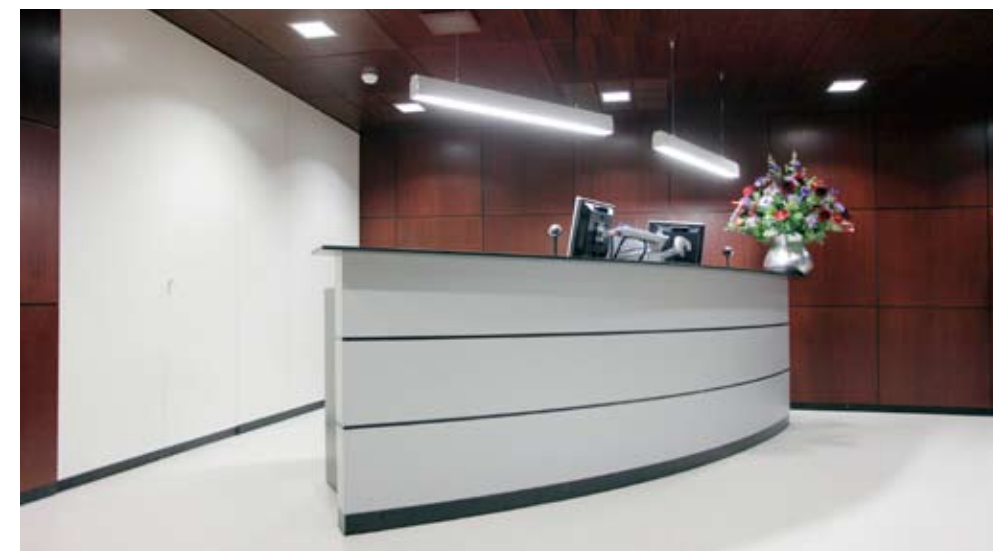
Het samenvoegen van de twee functieafdelingen voor cardiologie en longziekten was een lang gekoesterde wens van Jolanda Smulders, afdelingsmanager. "We werkten al wel een lange tijd samen omdat de ziekten een verband met elkaar hebben," vertelt Smulders, die van oorsprong verpleegkundige is. "Omdat we echter continu bezig zijn met het monitoren van alle processen om de kwaliteit van de gezondheids- en medische zorg die we willen bieden, op een zo hoog mogelijk niveau te krijgen, kwamen we op een bepaald moment tot de conclusie dat één afdeling veel meer voordelen zou opleveren. We zouden daar echt een efficiëncyslag in kunnen maken. Bovendien denken we ook vanuit het patiëntenbelang. Daar doe je het feitelijk allemaal voor."

Smulders zegt dat ze niet uitgebreid hoefde te lobbyen om middelen en steun te krijgen voor het plan. "Soms valt alles ook goed in elkaar en was het ook gewoon het juiste moment. We zijn in ieder geval tevreden met het eindresultaat. Er is een structurele verbetering gemaakt. Ik denk zelfs dat we uniek zijn in Nederland en dat het samenvoegen van de twee disciplines tot een voorbeeld hebben gemaakt, een referentiekader."

Toch zijn het niet alleen de stenen en de fysieke omgeving die het geheel tot een succes maken. "We bouwen wel maar we hebben tegelijkertijd ook met managementprocessen te maken," legt Smulders uit. "De werkwijzen moeten nog beter op elkaar afgestemd worden en we moeten ook erkennen dat iedereen nog echt moet wennen aan het nieuwe systeem en de nieuwe logistiek. En die ruimte moet je ook geven; veranderingsprocessen zijn niet altijd even eenvoudig. Bovendien zal het voortschrijdend inzicht ook weer tot nieuwe impulsen leiden."

Volgens Smulders is de rol van een afdelingsmanager dus meer dan alleen maar het aansturen van de medewerkers. "Ik ben er van overtuigd dat je in die rol je ook op innovatieve wijze kunt bemoeien met de processen van de bouw. Ik denk dat dit een competentie is, die eigenlijk iedere afdelingsmanager in Nederland zich eigen moet maken. Gelukkig heeft men bij ons in het ziekenhuis in Alkmaar daar altijd voor open gestaan. Dát gecombineerd met simpelweg het juiste momentum, heeft geleid tot deze multifunctionele kliniek. En daarmee hebben we met zekerheid een positieve stap gemaakt naar een verdere optimalisering van onze dienstverlening."

je kunt aanpassen maar daar zit een grens aan. De vraag is ook of je werkelijk flexibel kunt bouwen. Het is een mooie kreet maar de praktijk wijst altijd uit dat je op zo'n moment dan feitelijk te veel doet. Huisvesting is 'slechts' een middel om een ander doel te bereiken. Het is niet een doel op zich." ■



Feiten en Cijfers

Opdrachtgever:	Medisch Centrum, Alkmaar
Projectbegeleiding:	AT Osborne, Utrecht
Aannemer:	M.J. De Nijs en Zonen, Warmenhuizen
Losmeubilair:	Eromes, Wychen
Vast-interieur:	KBK/Ramakers, Volendam
Start bouw	dec 2008
Oplevering bouw	aug 2009
Ingebruikname	sept 2009

Interieurfoto's: Eromes, Wychen



Morseweg 1
1131 PE Volendam
T 0299 350586
I www.kbkramakers.nl

KBK Ramakers Interieurbouw

Staat voor kwaliteit