



Vandaag aan de slag met de poli van morgen

Hoe ruimtelijk ontwerp de veranderende zorg faciliteert

De zorgvraag blijft groeien, net als het tekort aan personeel. Er zijn steeds meer oudere patiënten met meerdere aandoeningen. De ontwikkelingen in de zorg zijn onmiskenbaar en veranderingen zijn onontkoombaar. Wat betekent dat voor de polikliniek, kloppend hart én het visitekaartje van elk ziekenhuis?

Het is opvallend dat dergelijke veranderingen in de zorg nog nauwelijks worden vertaald in nieuwe ruimtelijke concepten voor een essentiële afdeling als de polikliniek. Voor veel mensen is de polikliniek het

eerste contact met het ziekenhuis. Een deel van hen komt vervolgens regelmatig terug voor controle. Alle specialismen zijn actief in de polikliniek, ze verwijzen door - naar beeldvorming, bloedafname, functieonderzoek of opname – én ze sturen daarmee de gehele ziekenhuisproductie aan.

Kan een doordacht ontwerp bijdragen aan de kwaliteit van het proces in de polikliniek? Wiegerinck, al 75 jaar vormgever voor de zorg, onderzoekt hoe de polikliniek van morgen er in grote lijnen uit zou kunnen zien.

BELANGRIJKE ONTWIKKELINGEN MET VEEL IMPACT

Wat zijn dan die ontwikkelingen die veel impact hebben op het ziekenhuis in het algemeen, en de polikliniek in het bijzonder?

Tekort aan personeel en hoge werkdruk

In ziekenhuizen is er behalve voor de patiënten ook steeds meer aandacht voor de medewerkers. En dat is hard nodig ook: alle ziekenhuizen maken zich zorgen over het tekort aan goed personeel en de toenemende werkdruk die zorgprofessionals elke dag ervaren. Een sterk, slim en flexibel ruimtelijk ontwerp zorgt voor maximale efficiëntie én voor een aantrekkelijke werkomgeving.

De patiëntenpopulatie verandert

We worden gemiddeld steeds ouder. Dat betekent een toename van chronisch zieke patiënten en patiënten met een complex, multimorbide ziektebeeld. Vooral deze mensen hebben behoefte aan (multidisciplinaire) zorg in een ziekenhuisomgeving die hun herstel bevordert.

Technologische ontwikkelingen gaan razendsnel

Op medisch-technisch vlak in het bijzonder en dat zie je niet alleen aan de steeds geavanceerdere medische apparatuur.

Binnen de polikliniek zijn online aanmelden en online consulten belangrijke veranderingen, die bijvoorbeeld invloed hebben op de benodigde wachtruimte en het aantal spreek-onderzoekskamers.

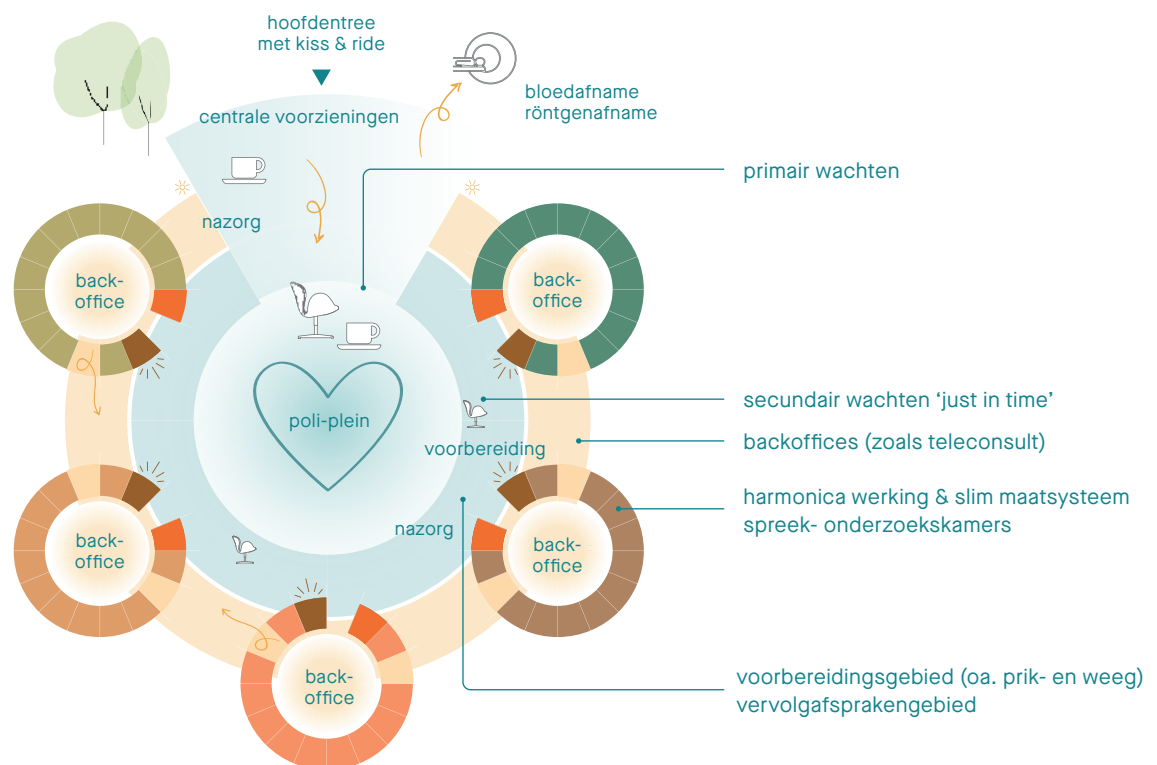
Healing environment is een vaste waarde geworden

Een herstel bevorderende zorgomgeving, gebaseerd op Evidence-Based Design, reduceert angst en stress bij patiënten. Daarom is er steeds meer aandacht voor een ontwerpaanpak die eigen regie en aandacht voor geïndividualiseerde zorg centraal zet.

Focus op het ziekenhuisgebouw als toekomstbestendig bedrijfsmiddel

Uiteindelijk moet de zorg betaalbaar blijven. Slim bouwen om mee te kunnen bewegen met de actuele zorgvraag is nodig. Aanpasbaarheid en flexibiliteit door standaardisatie is hiervoor een oplossing mits daarin vanaf het begin rekening mee wordt gehouden bij de bouwstructuur en het installatieconcept.

De ontwikkelingen resulteren in een aantal focuspunten voor het ontwerp van de polikliniek van de toekomst.



Schematische weergave polikliniek van de toekomst



Spreek- onderzoekskamer

HET CONSULT BLIJFT DE KERN

De essentie van de polikliniek is: de medische specialist die de patiënt altijd een optimaal consult wil geven. De hele lay-out en inrichting van de polikliniek zou er daarom op gericht moeten zijn om deze (korte) ontmoeting zo optimaal mogelijk te laten verlopen. Ondanks de digitalisering geloven wij dat de polikliniek zal blijven bestaan. De behoefte aan fysiek contact en onderzoek zal blijven, zeker bij de oudere, kwetsbare patiënten. Wat is er belangrijk rondom het consult en welke ruimtelijke factoren spelen een rol?

Samen om de tafel

Patiënten en hun begeleider(s) willen tijdens een consult graag de volle aandacht van de medisch specialist. Het doel is een goede dialoog, waarin gezamenlijk een behandelplan wordt uitgestippeld. De setting van de spreek-onderzoekskamer ondersteunt de dialoog. Bijvoorbeeld door de vorm en positie van de tafel, waardoor je gelijkwaardig met elkaar aan tafel zit. Beelden moeten ter plekke gedeeld kunnen worden waarbij het niet wenselijk is dat het scherm tussen arts en patiënt in staat.

Doorgaans worden patiënten begeleid door familieleden of bekenden. Zij helpen de patiënt bij het aan- en uitkleden, waardoor de arts meer tijd aan de casus kan besteden. Maar wat misschien wel belangrijker is: de begeleider, en dat is duidelijk bewezen, is beter dan de patiënt zelf in staat om informatie uit het consult te onthouden. Hij of zij kan de arts bovendien informatie geven die helpt bij de diagnose en in het vervolgtraject. Reden genoeg dus om als startpunt te faciliteren in een aangename spreektafel met voldoende zitplekken voor alle betrokkenen, waaronder ook de vaak aanwezige (co)assistenten of andere zorgprofessionals.

Angst verminderen

In het ziekenhuis zijn vrijwel alle patiënten angstig. Logisch, want je geeft letterlijk je lijf uit handen. Allerlei zaken worden overgenomen en je ervaart een acuut verlies van autonomie. Ook het zien van medische instrumenten of een behandelbed kan al stress verhogend werken, net als het omkleden in een te krappe omgeving met weinig privacy. De spreek-onderzoekskamer van de toekomst vraagt dus om een andere inrichting: een prettig spreekgedeelte met daarnaast voldoende ruimte en een meer afgeschermd onderzoeksgedeelte.

HET PERSONEEL CENTRAAL

Aandacht voor het personeel en hun werkomstandigheden wordt steeds belangrijker. Wat zijn ruimtelijke ingrepen die - naast de inrichting van de spreekkamer zelf - bij kunnen dragen aan een prettige werken leefomgeving voor het personeel?

Tijd is kostbaar

Essentieel is dat de arts genoeg tijd en rust heeft om een goed consult te kunnen geven. De afgescheiden, aparte onderzoeksruimte met voldoende privacy kan hierbij helpen. De arts kan nog even alles doornemen terwijl een patiënt zich omkleedt. Óf de volgende patiënt kan al binnenkomen, terwijl de voorgaande patiënt zich aankleedt. Dat scheelt allemaal kostbare tijd, die uiteindelijk ten goede komt aan de patiënt.

In het algemeen kan bovendien tijd worden bespaard door looptijden en afstanden te verkorten. Artsen zijn op vele plekken nodig. Een duidelijke trend is dat de polikliniek wordt georganiseerd op aandoening, in de vorm van een zorgstraat. In een zorgstraat is het denkbaar dat naast de spreekonderzoekskamer ook de specialistische polikamers en functiekamers (voor orgaan onderzoek) zijn gesitueerd. Niet op een andere afdeling of verdieping, maar juist geïntegreerd op één plek. Ze zijn dan dichterbij zodat de looptijd van de artsen korter wordt en de samenwerking optimaal verloopt.

Een centrale backoffice verbetert de samenwerking

Een efficiënt spreekuur draaien is een samenspel van vele professionals, zoals baliemedewerker, poli-assistent, coassistent, arts en supervisor. Door de backoffice een centrale plek te geven in de poli zorg je dat collega's elkaar altijd snel kunnen vinden voor overleg en afstemming tussen de spreekuren door. Dit kan het verloop van elk consult versoepelen.

Een backoffice in de nabijheid van de spreek-onderzoekskamers heeft ook voor het niet patiënt gebonden werk voordelen. Het zorgt vanzelf voor meer 'spontane' contactmomenten en ontmoetingen tussen medewerkers, wat de multidisciplinaire samenwerking ten goede komt. Ook informeel kennis uitwisselen en informatie delen is, zoals bekend, heel belangrijk voor de kwaliteit van samenwerking. Ook maakt het werken efficiënter en prettiger, wat kan helpen in het behoud van professionals. Essentieel is daarom meer aandacht te geven aan de inpassing en ruimtelijke kwaliteit van de backoffice.

Daglicht brengt tevredenheid

De ruimtelijke kwaliteiten van een polikliniek hebben grote invloed op het welbevinden en het werkplezier van medewerkers. Artsen en andere professionals zijn vaak de hele werkdag te vinden in een spreek-onder-



Centrale backoffice

zoekskamer of backoffice. In veel ziekenhuizen liggen deze ruimtes vaak inpandig, waardoor het personeel de hele dag vrijwel geen daglicht ziet. Een studie heeft aangetoond hoe belangrijk voldoende daglicht is. Medewerkers die meer dan drie uur per dag direct daglicht hebben, rapporteren een hogere werktevredenheid en minder stress dan medewerkers die het tijdens hun werkdag met minder daglicht moeten stellen. Kortom, het is erg belangrijk om voldoende daglicht te geven aan professionals die elke dag weer de beste zorg moeten leveren. Personeel centraal!

VAN EN NAAR JE AFSPRAAK TOE

Niet alleen het consult en het werkproces van de professional vraagt aandacht, maar ook de weg van en naar de spreekkamer toe. Hoe fijn is het als deze reis soepel en helder verloopt, met gastvrijheid voor iedereen en extra aandacht voor bezoekers die dat nodig hebben.

Meer op één dag, dus meer ruimtelijke kwaliteit

Een ziekenhuis probeert per patiënt zoveel mogelijk onderzoek en consulten op één dag te plannen. Daardoor zijn mensen vaak wat langer in het ziekenhuis. Ook daar zou een ruimtelijk ontwerp voor een nieuwe poli rekening mee moeten houden. Omdat een ziekenhuisbezoek tegenwoordig thuis online wordt voorbereid, zien we de aanmeldbalie langzaam verdwijnen of in ieder geval qua vorm veranderen. Hoe prettig is het dan om binnen te komen op een gastvrij poli-plein? Hier kun je wachten in een rustige, stress-reducerende omgeving. Hier vind je horeca, fijne zitplekken, privacy, royale toiletten, voldoende lockers en digitale wachttijdinformatie. Vanuit hieruit ga je 'just in time' naar je afspraak toe, of dat nou voor een consult is, een röntgenfoto of een bloedafname. Wie dat wil kan hier ook nog even zijn laptop gebruiken, tv-kijken of rustig wat lezen. In een gastvrije, comfortabele en hoogwaardig omgeving die op de menselijke maat ontworpen is.

Privacy waar nodig

Aanmeldbalies zijn overbodig geworden, tenminste vanuit een deel van het werkproces. Toch wil je zorgen dat mensen zich gezien voelen en geen verloren of onveilig gevoel krijgen. Een onderwerp dat echt tijdens het ontwerp ter sprake moet komen: is het mogelijk een kleine frontoffice plek te realiseren of gaat men voor een gastheer of gastvrouw die rondloopt? Vervolgafspraken inplannen is soms complex en vraagt om privacy. En dat geldt zeker voor het opvan-

gen van mensen na een slecht nieuws gesprek met de arts. Voor deze situaties zijn geschikte ruimtes nodig en extra aandacht voor de routing. Zodat je niet in de wachtruimte uitkomt wanneer je in tranen de spreekkamer verlaat. Maar juist even kunt gaan zitten op een plek met voldoende daglicht en liefst ook uitzicht. Want dat is waar mensen op zo'n moment behoefte aan hebben, zo blijkt uit onderzoek.

Extra aandacht voor ouderen

Voor oudere mensen en elke patiënt met een fysieke beperking is meer aandacht voor ontwerpmaatregelen nodig. De kennis hierover is beschikbaar, maar het blijkt vaak lastig om in praktijk ook daadwerkelijk de benodigde vormgeving toe te passen. Extra belangrijk omdat deze groep qua aantal toeneemt.

Voor mensen met een visuele beperking is een goed lichtniveau belangrijk om de weg te kunnen vinden, net als voldoende contrast tussen de kleuren van vloeren, wanden, kozijnen en deuren. Of neem de hoogte en grootte van bewegwijzering: die is vaak niet afgestemd op de oudere bezoeker, die gebogen over een rollator de weg moet vinden.

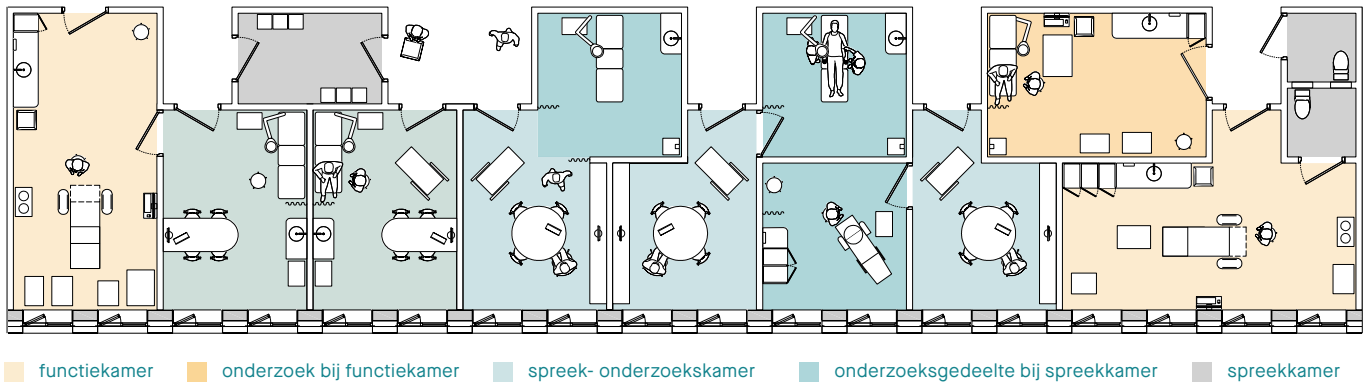
Grote ruimtes met veel lawaai en galm zijn lastig voor wie een gehoorbeschadiging heeft. Akoestische en geluidsabsorberende maatregelen zorgen dat ook zij zich oké voelen in de poli-omgeving. In lange gangen zijn voldoende zitplekken nodig voor motorisch beperkte patiënten, plus voldoende beweegruimte in de toiletten. En wat de psychogeriatrische of ernstig zieke patiënten betreft: zij zijn gebaat bij voldoende beschutte, rustige en comfortabele zitplekken. Gezien de constante toename van deze oudere doelgroep in het ziekenhuis, is het van groot belang om specifiek hiervoor te ontwerpen.

STANDAARDISATIE MAAKT POLI FLEXIBEL

Het ziekenhuis heeft een algemeen belang, vanuit bedrijfsmatig oogpunt, om met zo min mogelijk ruimtegebruik en kosten te bouwen. Maar vooral te zorgen dat het gebouw kan meebewegen met de zorgvraag. Dit voorkomt frequente verbouwingen, die naast kosten ook overlast geven voor het personeel, de patiënten en de zorgprocessen.

In de polikliniek is de spreek-onderzoekskamer een belangrijke generieke bouwsteen, met een spreekdeel en onderzoeksdeel. Daarnaast zijn er specialistische kamers nodig voor bijv. oogarts, KNO, urologie en gynaecologie. Wat wij voorstellen is een structuur

FLEXIBEL MAATSYSTEEM



en maatvoering waarin deze functionaliteiten altijd in te passen zijn. Dus niet te variëren in 12, 14 of 16 m², maar door standaardisatie juist ruimte te bieden aan flexibiliteit. Binnen deze opzet moeten ook de meeste functiekamers inpasbaar zijn. Er valt zo veel winst te behalen in flexibiliteit. Hierdoor zullen minder verbouwingen nodig zijn en kan de afdeling als totaal zich makkelijker aanpassen aan nieuwe ontwikkelingen. Vanuit een flexibele basis met generieke ruimten kunnen disciplines krimpen en/of groeien al naargelang de vraag.

Ook voor de specifieke polikamers en functiekamers is binnen dit maatsysteem flexibiliteit mogelijk. Als ruimten een goede maatvoering hebben kan met inrichting (verrijdbare apparatuur, dagvoorraad) en een smart concept voor technische aansluitingen flexibiliteit worden bevorderd.

ZULLEN WE EENS VERDER PRATEN?

Wiegerinck ontwerpt omgevingen waar het efficiënt en prettig werken is voor artsen en andere professionals. En waarin patiënten zich gezien en gekend voelen. Wij vinden dat ruimtelijke oplossingen kunnen bijdragen aan het ondersteunen van het zorgproces. Om mee te kunnen bewegen met de zorgvraag zijn aanpasbaarheid en flexibiliteit van de polikliniek noodzakelijk. Het is niet altijd eenvoudig om deze uitgangspunten centraal te stellen in het ontwerpproces, want elk gebouw en elke organisatie is anders. Maar het onderkennen van de kritische succesfactoren binnen uw polikliniek zal gegarandeerd tot nieuwe, bruikbare inzichten leiden. Wilt u daarover een keer in gesprek met ons? Neem contact op met Martijn van Bentum (m.vbentum@wiegerinck.nl) of Milee Herweijer (m.herweijer@wiegerinck.nl)

Geraadpleegde literatuur

Bussel, E.M.van, et al, Demand, capacity and access of the outpatient clinic: A framework for analysis and improvement, *Journal of Evaluation in Clinical Practice*, October 2017

Eijkelenboom, AM, Understanding comfort and health of outpatient workers in hospitals, a mixed-method study, *TU Delft*, 2021

Geraedts, R, Adaptief vermogen, *Centre for Process Innovation & Construction*, *TU Delft*, juli 2013

HAN Business Publications, Polikliniek van de Toekomst, december 2013

Kendall, S.H. , Cupello, M. et al, Healthcare facility design for flexibility, *National Institute of Building Sciences*, July 2012

M&I/Partners, De polikliniek van de toekomst, oktober 2022

Mourshed, M., Patients' Perspective on the design of Hospital outpatient areas, *Buildings*, 2017

Sailer, K, Routine Action Networks: A architectural study of spatial layouts and performativity in outpatients clinic, *Elsevier, Science Direct*

Sui, T.Y. et al, The impact of the physical environments on outpatient mental health recovery: A design orientated qualitative study of patient perspectives, *PLOS One*, April 2023

Thomas, L, Flexibility & Adaptability in Hospital Design & Construction, *TU Delft*, November 2010

TU Delft i.s.m. Erasmus MC , R. Goossens en anderen, Spreekkamer 2030, juli 2023

Ulrich, R., A review of the research Literature on Evidence-Based Healthcare Desing, *Herd*, April 2008

Wiegerinck

Eusebiusbuitensingel 80
6828 HZ Arnhem
026 – 352 60 60
wiegerinck.nl