



Ziekenhuizen zijn volop bezig met vernieuwen en verbouwen. Sinds het midden van de jaren 90 heeft de ziekenhuissector een nieuw onthaalconcept ontwikkeld, gedwongen door interne concurrentie. Deze vernieuwing heeft belangrijke gevolgen, zowel op architecturaal gebied als voor de behandeling van de patiënten.

#### ARCHITECTUUR EN BEHANDELING

# Ziekenhuizen willen aantrekkelijker worden

Door Jonathan Barbier

Een interview van Denis Mélotte van architectenkantoor Philippe Samyn and Partners, Christine Kirkpatrick van het Erasme ziekenhuis, Jan Lammens van het AZ Sint-Jan, Pierre-François Laterre en Frédéric Thys van de Cliniques universitaires Saint-Luc, en Reinoud Reinders van het UZ Leuven.

In het verleden werden ziekenhuizen vaak beschouwd als droevige, kille en zelfs tragische oorden. Maar de voorbije jaren hebben ze een metamorfose ondergaan. Die heeft het onthaal van patiënten ingrijpend gewijzigd. Naast de medische uitmuntendheid, mikken ziekenhuisstructuren nu ook op het comfort om hun publiek goed te verzorgen om zo een passende bezettingsgraad te bereiken.

## COMPETITIEFEEER

Tussen de ziekenhuizen speelt een bikkelharde concurrentie. “De meeste pathologieën worden tegenwoordig in de verschillende instellingen zowat op dezelfde manier behandeld. Er zijn dus andere criteria nodig om mensen van een ziekenhuis te overtuigen”, zegt Denis Mélotte. Als ingenieur-architect bij architectenkantoor Philippe Samyn and Partners, werkt hij sinds veertien jaar aan het herinrichtingsproject van de Horta-site van het UVC Brugmann. Sinds september 2008 werden de nieuwe Corvilain-, De Page- en Potvliegenvleugels geleidelijk in gebruik genomen door het personeel, de patiënten en het medische materiaal. De ingebruikneming volgt op die van de Vokaer- en Primo-vleugels, die reeds operationeel zijn. De oude Horta-structuur uit 1923 is een architecturaal juweel dat helaas verouderd is in termen van functionaliteit. Georganiseerd rond gemeenschappelijke kamers, bleken de verschillende, gespecialiseerde vleugels van die oude structuur stilaan onaangepast en te klein. Ze moesten heropgebouwd en vergroot worden om de zorgeenheden en het ruimtebeheer te rationaliseren. Naast een circulatieplan dat beter aangepast is aan de taken van het personeel, bieden de nieuwe gebouwen voortaan alleen nog individuele kamers en kamers met twee of vier bedden. Het UVC Brugmann is niet alleen met die strategie: omdat de grootte van de kamers een invloed had op hun kostprijs, zien de ziekenhuizen tegenwoordig af van de gemeenschappelijke zalen, en dat ten voordele van de ruimten met één of twee bedden.

## De spoedafdeling van Saint-Luc geeft voorrang aan informatie

Het onthaal van de patiënten verbeteren is de doelstelling van de spoedafdeling van de Brusselse Cliniques universitaires Saint-Luc. Sinds zowat een jaar zorgt deze afdeling voor een gepast onthaal van de patiënten en eveneens voor het verstrekken van informatie aan de mensen die zich er laten verzorgen. “Meteen na hun administratieve inschrijving, worden ze opgevangen door een onthaalverpleger in een speciaal daarvoor bestemd lokaal”, vertelt Frédéric Thys, diensthoofd van de spoedafdeling. “Op deze wijze kunnen we de patiënten geruststellen en, wanneer hun toestand het toelaat, kunnen we hen ter plaatse naar een huisartsenwachtpost sturen. Daar is de wachttijd immers minder lang.” De wachtpost is beschikbaar van 9 tot 23 uur en ontlast de spoeddienst van Saint-Luc, die jaarlijks meer dan 57.000 mensen over de vloer krijgt. 85% van de patiënten aan wie wordt aangeboden naar de huisartsenwachtpost te gaan, neemt het voorstel aan. “Van de 160 tot 200 mensen die we dagelijks ontvangen, worden er gemiddeld twintig door de huisartsenwachtpost behandeld”, legt Frédéric Thys uit. Een ander voordeel voor de patiënten: “We proberen hen een idee te geven van de vermoedelijke wachttijd”, stipt de verantwoordelijke aan. “Het zijn die dingen die een bijdrage leveren aan een betere sfeer in de wachtzaal.” Om de kwaliteit van het onthaal te vervolmaken, hanteert de afdeling sinds oktober een evaluatiesysteem van de pijn van patiënten die pas aangekomen zijn op de spoedafdeling. Hierdoor kan men sneller reageren op de pijn die sommige mensen ondervinden.

# “Er zijn nieuwe criteria om mensen van een ziekenhuis te overtuigen”

## ZIEKENHUIZEN LIJKEN STEEDS MEER OP HOTELS

“Slechts enkele jaren geleden vroegen de gezondheidsautoriteiten ons nog voor de grap om geen te comfortabele ziekenhuizen te bouwen. Dat moest vermijden dat de mensen zin zouden krijgen om er te blijven”, herinnert de architect zich. “Tegenwoordig is de aanpak enorm veranderd. Patiënten worden beschouwd als klanten die men als dusdanig moet behandelen.” In het UVC Brugmann heeft dit tot gevolg dat elke individuele kamer een eigen badkamer heeft. In tweepersoonskamers hebben de patiënten recht op hun eigen wastafel. De keuze van de kleuren is verzorgd en het licht komt de kamer binnen langs grote vensters, die tot aan de vloer reiken om het uitzicht vrij te maken op het ruime, door Victor Horta bedachte park. Allemaal elementen die “bijdragen tot de vermenselijking van het ziekenhuis”, aldus Denis Mélotte, en waarmee het



**Denis Mélotte**

Ingenieur-architect bij architectenkantoor Philippe Samyn and Partners in Brussel

sai@samynandpartners.be



**Jan Lammens**

Belast met de coördinatie van de renovatie van het AZ Sint-Jan in Brugge

jan.lammens@azbrugge.be



**Frédéric Thys**

Diensthoofd van de spoedafdeling in de Cliniques universitaires Saint-Luc in Brussel

frederic.thys@uclouvain.be

## De kinderen van het UZ Leuven aangesloten op het web

Sinds eind juni 2008 beschikken de kinderen op de pediatrieafdeling van het UZ Leuven over een persoonlijke laptop en een onbeperkte internettoegang. Een door de omvang van het project nooit eerder gezien initiatief, vermits 100 computers door de instelling ter beschikking werden gesteld. Bovendien biedt het ziekenhuis al vier jaar gratis internettoegang in het hele gebouw. "We hebben een grote geldinzameling georganiseerd bij privépartners, maar ook bij de ouders. Zo zijn we uiteindelijk aan 100.000 euro geraakt, het bedrag dat nodig was om de laptops te financieren", legt Reinoud Reinders uit, verantwoordelijke van de informatica-afdeling van het UZ Leuven. Dankzij dit voor de patiënten kosteloze initiatief, kunnen kinderen, die soms gedurende een lange periode in het ziekenhuis verblijven, hun sociale contacten met de buitenwereld onderhouden. "Sommige kinderen worden geïsoleerd of zien hun familie niet elke dag, bijvoorbeeld omdat ze veraf wonen. Discussiesites bieden de kinderen de kans om actief in contact te blijven", oordeelt de verantwoordelijke. Dankzij de laptops en de Wifi-toegang kunnen de kinderen zich ook urenlang met onlinespelletjes bezighouden, maar ze kunnen ook in contact blijven met hun leraars en vrienden op school. De laptops en de internettoegang zijn ten slotte een waardevol pedagogisch hulpmiddel voor de patiënten die ingeschreven zijn in de Ziekenhuisschool Gasthuisberg, het onderwijscentrum van het ziekenhuis.



**Pierre-François Laterre**

Verantwoordelijke van de afdeling intensieve zorgen in de Cliniques universitaires Saint-Luc in Brussel

pierre-francois.laterre@uclouvain.be

UVC probeert "dezelfde tactiek toe te passen als de privé-instellingen".

De concurrentie ten opzichte van ziekenhuizen en andere openbare structuren leidt tot een nivellering naar boven. Zowel naar inrichting als beheer lijken ziekenhuizen meer en meer op de allerbeste hotels. Ziekenhuisdirecteuren gaan zelden akkoord met die vergelijking, hoewel ze het wel eens zijn met de realiteit van de concurrentiestrijd. "Er is uiteraard sprake van een wederzijdse prikkeling tussen de ziekenhuizen", bevestigt Christine Kirkpatrick, afdelingshoofd verloskunde in de kraamkliniek van Erasme. "Maar het belangrijkste probleem is tegemoet te komen aan de behoeften en de positieve kritiek van de patiënten."

## COMFORT EN ESTHETISCH UITZICHT ALS BELANGRIJKSTE REGELS

In de kraamkliniek van Erasme vinden elk jaar bijna 2.200 geboorten plaats. Om in de smaak te vallen bij toekomstige moeders mikt de afdeling onder andere op het comfort. Zo biedt de kraamkliniek aantrekkelijke kamers aan. "Met behulp van een kleurenspecialist zijn kleuren gekozen die het best de emoties van de patiënten kunnen uiten", beklemtoont de verantwoordelijke van de afdeling. Zowat overal hangen foto's van fauna en flora aan de muren. Al het medische materiaal dat mensen zou doen schrikken, zoals reanimatietoestellen of zuignappen, wordt veilig opgeborgen en alleen in geval van nood uitgehaald.

Om in de gunst te komen van een steeds veeleisender publiek, dat over een steeds ruimere keuze beschikt, proberen de ziekenhuizen zich van de andere te onderscheiden. "In onze buurt zijn er heel wat andere instellingen die hoge prestaties leveren. Wij proberen dus ook dat niveau te bereiken", verklaart Jan Lammens, belast met de coördinatie van de renovatie van het AZ Sint-Jan in Brugge. De instelling besliste stap voor stap de verschillende afdelingen te vernieuwen. "Het ziekenhuis werd in 1976 gebouwd.

De humanisatie van de ziekenhuizen, dichter bij de verwachtingen en behoeften van de zieken, zet de diensthoofden ook aan om nieuwe inrichtingen voor te stellen, die rechtstreeks verband houden met de therapie.



© Jean-Louis Wertz - UDERE/UKZKE



**Reinoud Reinders**

Verantwoordelijke van de informatica-afdeling van het UZ Leuven in Leuven

reinoud.reynders@uz.kuleuven.ac.be

Op dat ogenblik was het al een origineel gebouw. Dertig jaar later wilden we opnieuw verrassen.”

**KUNST VEROVERT HET ZIEKENHUIS**

Twee elementen werden daarbij naar voor geschoven: standing en kunst. Wat standing betreft, heeft Sint-Jan gekozen voor de allerbeste uitrusting voor de individuele kamers. Onder andere op de afdeling moeder-kind die in 2005 heringericht werd. Naast een aparte ruimte achter glas om de baby af te zonderen, vindt men er “een douche cabine met massagesproeikop, een safe en een keukentje met koelkast voor de champagne, een microgolfoven en een wastafel waar de papa het bestek kan afwassen”, beschrijft Jan Lammens uitvoerig. Wat het artistieke betreft, sieren 28 kleien beelden de hoofdgang van de afdeling. Op een muur heet een gedicht van een plaatselijk auteur de pasgeborenen welkom. En in elke kamer werd één zin uit datzelfde gedicht afgebeeld. Een artistieke afdruk die men in het ziekenhuis wil veralgemenen en die men in de afdelingen psychiatrie en hematologie al terugvindt in de vorm van schilderijen, teksten of beeldhouwwerken. “We zorgen ervoor dat de geselecteerde kunstwerken in verband staan met de specialisatie van de afdeling”, legt Jan Lammens uit. Het is uiteraard de bedoeling dat dit het verblijf van de patiënt aangenaam maakt. “De artistieke, nieuwe omgeving maakt het de patiënt mogelijk zijn verblijf in het ziekenhuis te relativeren.” Voor de kraamafdeling bedraagt de rekening zowat 1,2 miljoen euro. Een investering die snel afgeschreven wordt door de bezettingsgraad van de afdeling en die in



**Christine Kirkpatrick**

Afdelingshoofd verloskunde in het Erasme ziekenhuis in Brussel

christine.kirkpatrick@erasme.ulb.ac.be

“Patiënten worden beschouwd als klanten die men als dusdanig moet behandelen”

elk geval als hoogstnoodzakelijk beschouwd werd door de verantwoordelijken van Sint-Jan. “Het is duur, maar uiteindelijk is het resultaat mooier. Men moet de middelen durven gebruiken om het verschil te maken”, oordeelt de renovatiecoördinator.

**VERNIEUWINGEN TEN DIENSTE VAN EEN HELEND DOEL**

De humanisatie van de ziekenhuizen, dichter bij de verwachtingen en behoeften van de zieken, zet de diensthoofden ook aan om nieuwe inrichtingen voor te stellen, die rechtstreeks verband houden met de therapie. De afdeling intensieve zorgen van de Cliniques universitaires Saint-Luc

**Ziekenhuizen opteren voor het groen**

Al in de middeleeuwen beschikten zorgcentra over een groene zone om de zieken de kans te geven te herstellen en zich op te laden tijdens wandelingen. De therapeutische invloed van planten is ondertussen bewezen en heeft geleid tot de ontwikkeling van de specialisatie ‘agrotherapie’. Zo heeft prins Laurent eind juni 2008 de tuin ingehuldigd van de afdeling pediatrie van het Centre Hospitalier Tubize Nivelles. De tuin wordt beheerd met de steun van vzw La Leçon Verte. Een geschikte plek voor ontspanning, wandelingen en andere leuke en speelse activiteiten. De kinderen kunnen er een groentetuin onderhouden, maar ook hun familie ontmoeten in een omgeving die meer ontspannen is dan een traditionele ziekenhuiskamer. De bedoeling is uiteraard de stress bij de zieken te verminderen. In geval van voedingsstoornissen, kan de tuin ook dienstdoen als therapeutische zone, waar de patiënten geuren en smaken opnieuw kunnen ontdekken. In België beschikken verschillende instellingen over dit soort tuinen. We denken bijvoorbeeld aan de tuin van het Universitair Kinderziekenhuis Koningin Fabiola in Brussel, of aan die van het Centre Hospitalier Régional de la Citadelle in Luik. Omwille van het kalmerende effect past ook de psychiatrie agrotherapie toe. Ten slotte is een tuin onderhouden zowel een fysieke als intellectuele activiteit, die bijdraagt tot de ontwikkeling van de creativiteit, de verantwoordelijkheidszin en de zin voor initiatief van de patiënten.

Om in de gunst te komen van een steeds veeleisender publiek, dat over een steeds ruimere keuze beschikt, proberen de ziekenhuizen zich van de andere te onderscheiden.



© Jean-Louis Wertz - CHUB/UVGB



© Jean-Louis Wertz - CHUB/UVCB

beschikt sinds mei 2008 bijvoorbeeld over een splinternieuwe cardiovasculaire eenheid. In 2007 werden de pediatrie-eenheid en twee polyvalente eenheden ingehuldigd. De kamers, individueel en ruim, onderscheiden zich vooral door de technische innovaties waarover ze nu beschikken. Om het tijdsbesef bij halfbewuste patiënten te stimuleren, werd in elke kamer een systeem van progressieve verlichting geïnstalleerd. “Het verspreide licht verhoogt geleidelijk tot 12 uur ‘s middags en begint dan tot ‘s avonds automatisch te verminderen tot het opnieuw halfduister is”, vertelt Pierre-François Laterre, verantwoordelijke van de afdeling intensieve zorgen. Een tweede therapie om zieken in half bewustzijn te kalmeren, is de muziektherapie. Die maakt gebruik van wegwerpkoptelefoons verbonden met een muzieknetwork. Geen rap, hardrock of gothic op het programma, maar zes kanalen met ontspannende melodieën. Een deel van de melodieën werd gecomponeerd door een muzikant die met Saint-Luc heeft samengewerkt.

## PATIËNT NEEMT ACTIEF DEEL

“Na een onderzoek zijn we tot de vaststelling gekomen dat ongeveer 60% van de patiënten in reanimatie leed onder hallucinerende nachtmerries. Dankzij de muziektherapie kunnen we dit fenomeen bestrijden door de patiënten wakker te houden en te ontstressen”, stelt het diensthoofd. Het initiatief beperkt de consumptie van analgetica en moedigt de zieken aan om sneller uit hun lethargische toestand te ontwaken. “Het is niet omdat de technologie in onze afdeling alomtegenwoordig is dat de zieken zelf niets moeten doen. De omgeving stimuleert de patiënt om actief aan zijn genezingsproces deel te nemen. Dat heeft uiteraard een therapeutisch doel en het bezorgt de patiënt opnieuw een zeker gevoel van waardigheid en zelfrespect”, analyseert Pierre-François Laterre.

Al in de middeleeuwen beschikten zorgcentra over een groene zone om de zieken de kans te geven te herstellen en zich op te laden tijdens wandelingen. De therapeutische invloed van planten is ondertussen bewezen en heeft geleid tot de ontwikkeling van de specialisatie ‘agrotherapie’.

## DE ARCHITECT EN DE UITDAGING VAN DE TECHNISCHE EISEN

Architectuur houdt vaak weinig rekening met therapeutische doelstellingen. In Mechelen is dat nochtans precies de uitdaging die de bouwverantwoordelijken van het nieuwe algemene ziekenhuis AZ Sint-Maarten willen aangaan. Tegen 2015 moet de structuur plaats bieden aan bijna 700 bedden. De verschillende partners, onder andere de opdrachtgevers - de directie van de site en het AZW Emmaüs - die samenwerken met architectenkantoor VK Studio, stellen een ambitieus project voor: een ‘curatief landschap’ creëren, gekenmerkt door een sterke identiteit die zowel een impact zal hebben op de patiënten als op het personeel. De inspiratie van de ontwerpers, hoe origineel en weldoordacht ook, kan geen radicale verandering betekenen voor de ziekenhuisarchitectuur. Dat ligt aan onoverkomelijke technische eisen. “Er bestaan geen driehonderd manieren om zorgeenheden uit te bouwen”, legt Denis Mélotte uit. “Voor de eenvoudige reden dat men zich moet houden aan rationalisatievoorschriften, zoals de lozing van afvalwater en de ligging van de verluchtingsbuizen. Daarvoor zijn boven elkaar gelegen structuren nodig.” Het gevolg is dat het algemene uitzicht van de gebouwen waarschijnlijk nog een hele tijd heel normaal zal zijn. “In de huidige architectuur is sprake van een ‘schuine’ trend. Maar in de bouw van medische structuren zijn we nog veraf van gebouwen waarvan de vorm zich bijvoorbeeld zou laten inspireren door het Guggenheim-museum van Bilbao”, benadrukt Denis Mélotte. Het talent van architecten ontplooit zich in deze sector dus op een andere wijze. “De uitdaging bestaat erin van het ziekenhuis een perfect functioneel geheel te maken, terwijl het tegelijk toch aange-naam is om er te verblijven.” De uitdaging moet bovendien een bijdrage leveren om van het ziekenhuis een gebouw te maken met een optimistische boodschap. 🌱