

The Added Value of Architecture in Ziekenhuizen

Promotie TU Delft 2007-2009

Colette Niemeijer

Synopsis

“The added value of architecture in ziekenhuizen” heeft betrekking op de relatie tussen architectuur en de werkprocessen in een ziekenhuis. In het bijzonder de toegevoegde waarde die architectuur kan hebben voor deze werkprocessen en het vertalen van de zorgstrategie naar een passende plattegrond en fysieke inrichting van een ziekenhuis. De waarde van architectuur is vandaag de dag belangrijker dan ooit, omdat de introductie van de marktwerking in de zorg ervoor heeft gezorgd dat de focus van ziekenhuizen erop is gericht betere zorg te leveren tegen lagere kosten. Dit terwijl de traditionele bedrijfsvoering in de gezondheidszorg zich altijd gefocust heeft op het reduceren van kosten.

In andere woorden: kwaliteit van de geleverde zorg is vandaag de dag cruciaal om klanten te trekken en kwaliteit is de belangrijkste factor voor ziekenhuizen om zich te onderscheiden. Hierbij staat de klant centraal omdat deze bepaald door wie hij/zij de gewenste zorg laat leveren. Bij ziekenhuiszorg is het bijzonder dat de patiënt zowel de consument is als onderdeel is van het productieproces, en ook zelf het eindproduct is. Daardoor ervaart hij kwaliteit van heel verschillende invalshoeken. Een optimalisering van de ervaring van deze patiënt is dan ook van essentieel belang om als ziekenhuis de slag om de patiënt te winnen. Architectuur is hierbij niet alleen van belang bij de invulling van het esthetische en ruimtelijke aspect maar ook voor de infrastructuur en de werkprocessen van het ziekenhuisgebouw. Wanneer al deze elementen van het architectonisch ontwerp geïntegreerd kunnen worden in de bedrijfsvoering, zal architectuur een toegevoegde waarde hebben.

Het daadwerkelijke onderzoek naar de toegevoegde waarde van architectuur bestaat uit twee delen; een onderzoek naar de gehele infrastructuur van het ziekenhuis en een onderzoek naar een productieonderdeel; de (multifunctionele) polikliniek. De selectie van ziekenhuizen voor dit onderzoek zijn de grotere (topklinische) ziekenhuizen die recent een nieuw ziekenhuis hebben ontwikkeld, of daar nog mee bezig zijn. Het onderzoek dat daadwerkelijk bij de verschillende ziekenhuizen gedaan zal worden bestaat uit vier onderdelen:

1. dataonderzoek naar zorgvisie, bedrijfsprestatie en gebouwenkenmerken (op basis van openbare gegevens en aangevuld met gegevens over de omvang van de gebouwen);
2. analyse van de plattegronden en de bijbehorende werkprocessen (gericht op werkprocessen, vastgoedwaarde en representatie);
3. locatiebezoek;
4. interviews met bestuurders, (bouw) managers, specialisten en patiënten.

Voor een ziekenhuis levert deelname aan dit onderzoek een aantal voordelen op. Allereerst levert deelname een grondige analyse op van de huidige plattegronden en werkprocessen en de afstemming tussen deze twee. Daarnaast kan een ziekenhuis met behulp van deze analyse inzicht verkrijgen in waar zij nog een verbeteringslag kunnen maken maar ook waar men in uitblinkt. Verder levert deelname publiciteit op welke laat zien aan de patiënt dat het ziekenhuis bereid is in verbetering te investeren en kwaliteit en innovatie hoog in het vaandel heeft staan.

Colette Niemeijer is oprichter en partner van CEANconsulting. CEANconsulting is een managementadviesbureau gericht op het operationaliseren van strategische doelstellingen door innovatie en optimalisatie van bedrijfsvoering. Een belangrijk onderdeel van de genoemde innovatie is het doen van zelfstandig onderzoek. Voor informatie over CEANconsulting ga naar CEANconsulting.com