

MST Enschede wil gastvrijheidsprong maken



Patiënten die van de ene naar de andere locatie van het MST in Enschede moeten, kunnen gebruik maken van een golfkarretje.

[DOOR JOHAN KONING]

Het Medisch Spectrum Twente (MST) in Enschede heeft zichzelf onder de loep genomen. Bestuursvoorzitter Herre Kingma –voormalig Inspecteur-Generaal voor de Gezondheidszorg – legde in zijn nieuwjaarsrede de vinger op de zere plek. Het MST heeft prima geneeskundige capaciteiten, maar op gastvrijheidsgebied kon het nog een flinke sprong maken. De eerste resultaten zijn al zichtbaar.

‘Met de medische en verpleegkundige vaardigheden van ons ziekenhuis is weinig mis’, vertelt Linda Ligtenberg van de afdeling PR van Medisch Spectrum Twente. ‘Dat leiden we af uit de beoordelingen door patiënten op grond van de door de Inspectie voor de Gezondheidszorg en de Orde van Medisch

Specialisten opgestelde kwaliteitscriteria. Uit hetzelfde onderzoek bleek dat we op het gebied van gastvrijheid – een steeds belangrijker en bepalender onderwerp in de steeds meer op concurrentie gestoelde zorgmarkt – nog wel wat stappen konden maken.’

‘We willen een steeds aantrekkelijker

ziekenhuis worden’, vertelt Ligtenberg. ‘Op het gebied van bejegening en servicegerichtheid kunnen we ons nog sterk verbeteren. We willen voor patiënten een gastvrij en aardig ziekenhuis met een perfecte service zijn en voor medewerkers een optimale werkomgeving creëren. Het motto MST: vaardig maar



Een medewerker van de roomservice levert de bestelling af bij een patiënt.

ook aardig bekrachtigt onze doelstelling en ambitie.'

Dergelijke projecten zijn niet van de ene dag op de andere gerealiseerd. Ook in Enschede moest er eerst een projectgroep geformeerd worden. 'Die hoopt later dit jaar met conclusies en aanbevelingen te komen. De adviesraad bestaat uit teamhoofden, die hun bevindingen aan de Raad van Bestuur presenteren.' Toch is een aantal zaken nu al veranderd. Kleine dingen weliswaar, maar die vormen een hoopvol begin. 'We hebben de landelijke Open Dag van de Zorg in mei aangepakt om de eerste patiëntvriendelijke concepten te lanceren. We hebben nu een aantal initiatieven draaien in het ziekenhuis.'

Als aanvulling op de reguliere maaltijden op de verpleegafdelingen kunnen patiënten nu kiezen voor roomservice. 'De patiënten kunnen, net als in een hotel, op de momenten dat zij het willen bijvoorbeeld vers fruit, belegde broodjes, drinken of een krant bestellen. De medewerkers van onze afdeling Banqueting bezorgen de bestelling bij hen aan bed. Het is een extra service, die patiënten tijdens een eerder gedraaide pilot erg bleken te waarderen. En dat is belangrijk.'

Het Medisch Spectrum Twente heeft twee locaties, die middenin de stad Enschede liggen. 'Dat heeft voordelen,

maar ook nadelen', weet Ligtenberg. 'Niet voor niets wordt er al jaren gesproken over nieuwbouw, geconcentreerd op één locatie.' Maar voor het eventueel zover is, moet met de huidige situatie zo goed mogelijk worden omgaan. Tussen de twee locaties van MST, aan de Haaksbergerstraat en het Ariënsplein, ligt een brug. 'Voor patiënten of bezoekers die slechter ter been zijn en die bijvoorbeeld naar de andere locatie moeten hebben we een gastenvervoersysteem gecreëerd. Met golfkarretjes rijden mensen van mede-initiatiefnemer Werkplein Enschede – mensen die langdurig werkloos zijn en door dit soort initiatieven hopen te re-integreren in de arbeidsmarkt – met de patiënten en bezoekers van de ene naar de andere locatie.'

Valid Parking

'We willen heel graag bij ons ziekenhuis op termijn het principe van Valid Parking, dat je veel bij hotels ziet', vertelt Ligtenberg. 'Maar dat is moeilijk ineens in te voeren. Het zou inhouden dat iedere auto die naar het ziekenhuis komt door onze medewerkers wordt weggezet in de parkeergarage. We zijn aan het onderzoeken hoe we dat kunnen invoeren, maar voorlopig zijn we nog niet zover. We bieden bezoekers die echt moeite hebben met de parkeergarage, wel al de mogelijkheid om de auto te laten

parkeren. Maar dat is nu dus alleen nog niet standaard.'

Een andere aandachtspunt op het gebied van klantvriendelijkheid waarover in Enschede wordt nagedacht, is het afschaffen van verpleegkundige rituelen in de zorg. 'Daarmee bedoelen we bijvoorbeeld het pre-operatief scheren. Dat wordt al eeuwen gedaan, maar eigenlijk is het helemaal niet nodig. We zijn ook voornemens het desinfecteren voor injecties, het lange nuchter houden van de patiënt voor OK en het gebruik van neusmaagsondes na buikoperaties geleidelijk aan af te schaffen. Daarnaast zijn we bezig de verpleging weer meer leiderschap aan het bed te geven. Daarmee profiteren we optimaal van de verpleegkundige kennis en kunde op de werkvloer.'

Het ziekenhuis wil de medewerkers stimuleren hun kennis en kunde nog beter te benutten. 'We willen een zogenoemd magneetziekenhuis worden; een ziekenhuis dat zijn medewerkers koestert en patiëntveiligheid voorop stelt.'

www.gastvrijezorg.nl



Toilettasje

Opvallend is het Enschedese initiatief om patiënten die voor opname naar het ziekenhuis komen, een toilettasje te verstrekken. 'Daarin zitten spullen die ze tijdens hun verblijf kunnen gebruiken. Denk aan tandpasta en een tandenborstel. We merken dat dit door de patiënten heel erg wordt gewaardeerd. Het is slechts een kleine geste, maar je creëert er veel goodwill mee.'