

Architectuur van de verbinding

20

Rond de vormgeving van de verpleegpost is veel te doen. Dat is binnen opnameafdeling Sint-Jan van PZ Sint Annendael (Diest) niet anders. Naar aloude gewoonte bevindt de ‘glazen bokaal’ zich op het knooppunt van gangen en trap. Een bespreking van de ruimtebeleving en gebruikservaring – in de werkgroep met artsen, directie, personeel én patiënten – is aanleiding om de verpleegpost open te vouwen.

Een discussie ontstaat rond de ligging van de verpleegpost op het eind van de gang. Een patiënt in dagbehandeling reageert fel: “ik loop hier elke dag wel tien keer door deze gang en elke keer zie ik op het einde van de gang: de verpleegpost.” Het toont hoe de verpleegpost functioneert als panopticon, niet alleen omwille van het zicht naar alle kanten, maar evengoed omdat alle circulatiestromen langs haar venster passeren. Het droombeeld van de werkgroep is om het hart van de afdeling vorm te geven als een ontmoetingsplek voor personeel én patiënten. Een koffietafel is de metafoer.

■ Ruimtebeleving en gebruikservaring

Ook de vormgeving van de *glazen bokaal* is bron van frustratie en wantrouwen, eerder dan teken van beschikbaarheid. Het personeel mag dan wel gevraagd worden om zich onder de patiënten te bewegen, de glazen wand installeert de hiërarchie. Een patiënt reageert op een voorstel om de koffie uit de verpleegpost weg te halen: *“Prima dat personeel naar buiten komt, maar waarom kunnen wij geen koffie halen in de verpleegpost?”* Goede redenen van discretie van dossiers en veiligheid van de apotheek, maakt dat patiënten deemoedig ter plaatse trappen aan de deur van de verpleegpost.



De huidige verpleegpost



Op de koop toe blijkt de verpleegpost te werken als marktplein. De begrijpelijke discretie binnen de verpleegpost is zoek aan de deur van de verpleegpost. Gesprekken met patiënten gebeuren er voor ieder die het horen wil. In deze context is het erg ongemakkelijk om oprecht uiting te geven aan gevoelens. Een patiënt getuigt dat ze bij aankomst na het weekend steevast de vraag krijgt aan de deur van de verpleegpost: *“En, hoe was het weekend?”* en dan automatisch antwoordt: *“Goed hoor!”* Ze slikt haar werkelijke gevoelens in, om haar vriend niet teleur te stellen.

Een complexiteit bestaat erin dat sommige patiënten juist de nabijheid van het personeel opzoeken. De kamer naast de verpleegpost is veruit de meest populaire zitplaats in opnameafdeling Sint-Jan. Een patiënt zegt in angstige momenten nood te hebben aan wat zij een *coconzetel* noemt, een zetel waarin ze zich kan terugtrekken – met het hoofd in de hoek van de leuning – en toch gezien blijft. De psycholoog herkent een patroon van mensen die zich *terug trekken te midden van anderen*. Ze verwijst naar een patiënt die steevast met een hoofdtelefoon en muts op en af loopt.

■ Perspectief personeel

De verpleegpost is evengoed een werkplek. Het personeel ervaart vooral de opeenstapeling van functies als obstakel. De verpleegpost van opnameafdeling Sint-Jan combineert vandaag zowat alle denkbare personeels-functies op een zakdoek. Achter de glazen wand kan je terecht voor onthaal, team-overleg, apotheek, vergaderzaal, refter, bureau-ruimte en nog zo veel meer. Een verpleger noemt de verpleegpost lachend een *kiekenkot* – iedereen loopt er door elkaar, elk hoekje wordt nuttig gemaakt, bij het 9-to-9 overleg is niet eens zitplaats genoeg, etc.

Opvallend is hoe de kleine verpleegpost niettemin functioneert als veilige toevlucht. Hoewel het personeel gevraagd wordt om zoveel mogelijk tussen de patiënten te vertoeven, plooiën ze telkens terug op de verpleegpost – wellicht met reden. De éne combineert een snelle hap met een overleg. De ander zoekt een moment om uit te blazen. Een terugkerend argument om samen te komen in de verpleegpost is de informele uitwisseling. De arts vraagt zich luidop af: *“is die informatie zo fundamenteel voor de werking van de opnameafdeling?”*

Een discussie ontstaat over hoe de verpleegpost ondersteuning kan bieden bij de verbinding tussen personeel en patiënt. De regel van de *eerste vijf minuten* – gekend vanuit het HIC-model als metafoor voor het belang van onthaal voor de behandeling – wordt beschouwd als een voortdurende opdracht. De psycholoog argumenteert het belang in elke activiteit de tijd te nemen om aan de patiënt kenbaar te maken waarom je aanwezig bent op de afdeling. De therapeut benoemt deze herhaling van de eerste vijf minuten als de *vertraging* nodig in dienstverlening.



■ Alternatieve setting

De setting van de verpleegpost wordt herdacht in de werkgroep van artsen, directie, personeel én patiënten. Het einde van de gang wordt verbeeld als een gezellige hoek. Van hieruit worden alle functies die nu op een zakdoekje plaatsgrijpen, georganiseerd in overzichtelijke situaties en momenten. De werkgroep komt tot de volgende sequentie:

1. Op het eind van de gang staat een koffietafel met bloemen en kranten. Het is de plaats voor spontaan contact, informele uitwisseling en gastvrij onthaal (ook van familie).
2. Een open balie staat voor openheid in dienstverlening. De verpleging is altijd beschikbaar voor praktische zaken en een amicaal gesprek.
3. Een gesprekshoek schept rust voor discrete gesprekken. Als je terugkomt na een weekend, kan je in alle rust evalueren met personeel.
4. Een zitkuil wordt ingericht voor mensen die graag in nabijheid van personeel vertoeven, zonder beslag te leggen op hen.
5. Het ruimtegevoel wordt vergroot door het plafond te openen. De zithoek op de eerste verdieping wordt voorzien van coconzetels. Je kan er het leven op de afdeling gade slaan.
6. Een teamlokaal schept ruimte voor overleg. Bij de 9-to-9 gaat de deur dicht. Een glaswand met gordijnen maakt duidelijk wanneer het personeel niet beschikbaar is.
7. De apotheek krijgt een eigen voordeur. Het *leggen van de medicijnen* gebeurt binnen vaste tijdstippen.
8. Een bureauruimte voorziet plaats voor geconcentreerde arbeid. Er is geen visuele verbinding tussen deze werkplek en de afdeling.
9. De uitgebreide verpleegpost krijgt een groen uitzicht én mogelijkheid om naar buiten te gaan – voor personeel evengoed als patiënten onder begeleiding.

Rode draad van de opgevouwen verpleegpost is dat het niet alleen een werkplek biedt voor personeel, maar ook ruimte schept voor patiënten. De verpleegpost biedt zo ondersteuning voor de tijdelijke gemeenschap in de opnameafdeling Sint-Jan.

Gideon Boie en Heleen Verheyden

Faculteit Architectuur KU Leuven / BAVO

Artikel geschreven in de marge van ontwerpend onderzoek binnen PZ Sint-Annendael Diest.