

Design in dienst van vei

‘We werken hier rustig, veilig en gecoördineerd’

Regels zijn belangrijk, maar niet alle regels zijn overal even belangrijk op een operatiekamercomplex. Plakkertjes, Post-its, briefjes en aangeplakte notities maken het nog verwarrender. Daar doet design zijn werk: het brengt rust en overzicht.

In operatiekamers en de ruimtes eromheen vinden kritische processen plaats. De werkdruk is hoog en er werken veel mensen samen op een relatief klein oppervlak. Er gelden regels, protocollen en kledingvoorschriften. Alles wordt in het werk gesteld om ervoor te zorgen dat het werk schoon wordt uitgevoerd en de kans op infecties minimaal is. Medewerkers en patiënten moeten veilig zijn; ze mogen niet besmet raken door bloed of bacteriën van iemand anders. Kortom, dat betekent dat zo’n operatiekamercomplex heel goed georganiseerd is en het is er uiteraard brandschoon.

Praktische oplossingen

De praktijk is echter weerbarstiger, weet Jasper Brands van Panton, ontwerpers voor de zorg. ‘Een operatiecomplex maakt op het eerste gezicht vaak een rommelige indruk. Tussen alle apparatuur, slangen, snoeren, kabels en collega’s wordt toch van iedereen verwacht dat hij zich strikt houdt aan de geldende infectiepreventieregels. Ook in acute situaties.’

En dat valt niet mee. Panton heeft daar de afgelopen jaren praktische oplossingen voor gezocht, ontwikkeld en geïmplementeerd bij ziekenhuizen.



ir. Jasper Brands
panton - ontwerpers
voor de zorg

**‘Een A-viertje
in de kleedkamer
voldoet niet’**

Het intellectueel eigendom van veel van die ontwerpen is ondergebracht in de Vereniging Veilige Curatieve Zorg. De ziekenhuizen die zich hierbij hebben aangesloten, kunnen hiervan gebruikmaken en hoeven dus niet het wiel opnieuw uit te vinden.

Eigenlijk is het uitgangspunt van de designers heel simpel: hoe help je medewerkers intuïtief het juiste te doen? Het antwoord daarop is: door heldere communicatie en door middelen aan te bieden op de plek waar ze nodig zijn. Jasper Brands doet in woord en beeld uit de doeken hoe de praktijk eruitziet voor- en nadat Panton zijn licht over de processen heeft laten schijnen.

‘Als ontwerpbureau vinden we het interessant om te kijken naar de ruimte en hoe die wordt gebruikt. In het geval van een operatiecomplex zien we dat mensen er intensief samenwerken. Die samenwerking gebeurt volgens protocollen, bijvoorbeeld als het gaat om infectiepreventie. Mensen dragen mond-neusmaskers en soms mag je ergens naar binnen, maar soms ook niet. Echter, waar welke regel geldt is niet altijd expliciet duidelijk. Als je het aan mensen vraagt, blijken de inzichten nogal uiteen te lopen.’

ligheid



Voor en na. Dispensers voor disposables helpen medewerkers om op de juiste momenten de juiste artikelen te gebruiken.

Dat betekent iets voor de veiligheid en voor de aanspreekcultuur die het management nastreeft, legt Jasper uit: 'Als regels niet duidelijk zijn, is het moeilijk om een aanspreekcultuur te bewerkstelligen. Een regel helder formuleren en duidelijk maken waarom hij geldt, is een eerste voorwaarde. Vervolgens moet je de regel doeltreffend communiceren, het liefst op de plaats waar de regel geldt. Een A-viertje in de kleedkamer voldoet niet, bijvoorbeeld als het gaat om het dragen van een mondneusmasker.'

Dat is één stroom waarmee Panton zich bezighoudt: het expliciet maken van dingen die je bekend veronderstelt, maar die verschillend kunnen worden geïnterpreteerd. De andere stroom is het onderbewuste. Dat vraagt om een voorbeeld. 'In een wasruimte worden maskers, spatbrillen en andere wegwerpveiligheidsbrillen aangeboden. Alle verpakkingen liggen kris kras door elkaar in een trolley.'

De foto's hierboven spreken duidelijke taal. Links een provisorische oplossing waaruit je niet afleidt dat het hier goed georganiseerd is. Jasper toont een foto van de praktische oplossing (rechts). Je ziet het meteen: dit is een geordende, schone wasruimte waar het prettig werken is.

Overzicht, in één oogopslag

Het opbergen van materiaal in dispensers is één ding, het organiseren van attributen in de operatiekamer is van een heel andere orde. Waar hoort welk apparaat, waar laat je die beensteunen?

Jasper beaamt dat niks makkelijk te stapelen is. 'Het zijn allemaal machines met uitsteeksels. Voor een deel worden spullen op de OK gestald omdat ze daar nu eenmaal vaak nodig zijn. Van een systeem is geen sprake. Het is organisch gegroeid en daarom valt het niemand op. Of misschien valt het een enkeling wel op, maar weet





De infectiepreventiespiegel herinnert de medewerker aan de afgesproken kledingvoorschriften op het OK-complex. In de rechterhelft van de spiegel zie je jezelf, in het linkerdeel zie je hoe je gekleed moet zijn.

hij er geen oplossing voor. Designers kijken er met een heel ander oog naar. Als je laat zien hoe het anders kan, ervaart iedereen hoeveel gemak ordening biedt. Je ziet bijvoorbeeld in één oogopslag of alle benodigde attributen er zijn. Zoeken is niet langer nodig. Dat is ook de rol van design: de organisatie hoeft niet langer te zeggen dat er schoon en volgens protocol gewerkt moet worden op de OK. Iedereen ziet dat het gebeurt en dat maakt het gemakkelijker op te volgen.'

Aandachtsgebieden bepalen

Als een ziekenhuis nieuwbouwplannen heeft, doet het er goed aan design in de strategie op te nemen. Dan is er ruimte en tijd om slimme oplossingen van allerlei aard te bedenken. Maar dat is in een ideale wereld. Meestal wordt Panton ingeschakeld in bestaande gebouwen en vraagt een ziekenhuis zich af wat er mogelijk is. Jasper schetst op hoofdlijnen wat in zulke gevallen de aanpak is als het om een operatiecomplex gaat.

'Allereerst verkennen we welke stromen er zijn op zo'n OK-complex. Met een eenvoudige plattegrond in de hand stellen we de medewerkers vragen met verschillende scenario's in ons achterhoofd: "Kijk, hier kom je binnen, en daar kleed je je om. Wat heb je dan nodig? Waar pak je dat? Dan loop je naar de wasruimte. Hoe weet je dan op welke OK je moet zijn? Hoeveel mensen staan er tegelijk in de wasruimte? Loop je daarna over een opdekruipte (een steriele ruimte die aan de OK vastzit waar de benodigde materialen klaargelegd worden, red.)?" Zo probeer je met elkaar inzicht te krijgen in de dynamiek van het operatieproces in de context van het gebouw. Dat doe je voor de OK-assistenten, de chirurgen en andere disciplines, maar ook voor de logistiek medewerkers. Waar mogen zij komen? Waar ontvangen zij hun materiaal: het operatieafval, het instrumentarium dat naar de schoonmaak moet?'

Uit dat traject ontstaan aandachtsgebieden. 'De route van de logistiek medewerker is lastig of bepaalde afvalstromen en patiëntenroutes overlappen elkaar. Voor alle aandachtspunten bedenken we welke interventies mogelijk zijn.' Jasper vertelt dat er van relatief eenvoudige



Met kartonnen dozen wordt de ruimte nagebouwd om zo de beste routing en volgorde 'live' te testen



Alarmkaarten informeren over de risico's voor gebruikers in die ruimtes. Ze worden in een bestaand raamwerk geklikt en zijn van een kunststof materiaal dat niet kan scheuren en dat bestand is tegen de verschillende middelen die op een OK-complex worden gebruikt.

vraagstukken sprake kan zijn, bijvoorbeeld welke middelen nodig zijn en waar die op de juiste plek zijn. In andere gevallen is het complexer. Hij laat het zien: 'Dit is een behandelkamer van 16 m² op een SEH. Er komt een bed binnen en medisch specialisten. Er is familie bij. Wat heb je nodig om daar goed te kunnen werken? Wat is een logische indeling?'



Aan de hand van een plattegrond wordt in kaart gebracht wie wat doet

Gestroomlijnd werken

Ook kleedkamers vereisen aandacht. Er vindt daar veel verkeer plaats. Mensen moeten zich omkleden, spullen pakken. Ze vergeten weleens wat en dan lopen ze terug. Jasper: 'Dit soort vierkante meters zijn duur en daardoor zijn de ruimtes krap bemeten. We hebben daarom naar een oplossing gezocht om dat gestroomlijnd te laten verlopen.'

Een beproefde werkwijze is om met mock-ups de beste opstelling van mensen en materiaal te bewerkstelligen. 'Met het hele team bootsen we een situatie na, zoals in een opdekruimte in het Reinier de Graafziekenhuis. Je kunt met elkaar testen en elementen heen en weer schuiven. Zo vinden de mooiste vindingen plaats, omdat je kunt zien wat er gebeurt en de beperkingen die er in de praktijk zijn, ervaart. In dit geval ging het om vier OK's en vier teams die opdekken. Een van die personen in een team is steriel; de ander kan de niet-steriele pakketten uit de trolley pakken, openklappen en overdragen aan degene die steriel is. Maar...' Jasper wijst: 'dit is de wasruimte waar mensen doorheen lopen op weg naar de vier operatiekamers. Wat is dan een handige opzet om te werken?'





De 10 gouden regels zijn een reminder voor iedereen die er werkt. Ook mensen die niet regelmatig op het OK-complex zijn, krijgen zo mee wat wel en niet is toegestaan.

Tien gouden regels in een OK-complex

Op OK-complexen gelden vele regels. Maar dat niet voor iedereen even duidelijk is welke regel waar geldt, blijkt als er een plattegrond op tafel ligt. Jasper: 'Het grappige is dat iedereen vooraf denkt dat het supereenvoudig is. Het is een heel goede exercitie om met elkaar op deze manier vast te stellen waar welke regels moeten gelden. Dat je OK-kleding draagt als je van de kleedkamer naar de OK loopt, is evident.

Maar een regel als: "beperk aantal deurbewegingen" om infecties te voorkomen door luchtstromen geldt niet voor jou, want je had een heel goede reden om door die deur te gaan. Soms proberen hygiënisten of OK-managers het gedrag te veranderen met briefjes: HOU JE AAN DE REGELS! In plaats van briefjes bieden wij informatie geclusterd, visueel en op de juiste plek aan.

Geen koeienletters

We introduceren pictogrammen als taal. Heel vaak zijn het natuurlijk maar reminders, maar iedereen die nieuw is, krijgt de kans intuïtief het juiste te doen. Behalve pictogrammen zetten we daarvoor kleurcodes in, bijvoorbeeld voor het voorraadbeheer. Het is helder, het is niet schreeuwerig, het staat er niet met koeienletters. We zoeken de balans in alle instructies en interfaces en maken ze alleen belangrijk op de plaats die ertoe doet. We zorgen ervoor dat dingen hun eigen plek hebben, dat er een logisch verband is tussen de instructie en de waszak die eronder hangt. Er zijn drie kleuren zakken: één voor vuile was, één voor handdoeken en één voor klompen. Dat dan de goede kleur zak onder de instructie hangt, is maar een kleine ingreep. Zo is er een logisch verband tussen wat je ziet en wat je doet. In een oogopslag, intuïtief en voor de rest niet te veel ruis. Zo denken we met design iets te kunnen bijdragen aan veiligheid.'