

Het St. Jans Gasthuis investeert fors in gastvrijheid. Een van de sterke punten van het regionale ziekenhuis wordt nog sterker. Niet zonder reden.

"Gastvrijheid is onze trots"



Gastvrijheid: met gepaste stem een gesprek voeren met een patiënt.



Gastvrijheid: de patiënt welkom heten en de weg wijzen.

Tallose bedrijven of instellingen gaan prat op hun klantvriendelijkheid. En toch is vriendelijkheid er soms ver te zoeken. Iedereen kan er over meepraten. Het bewijst maar dat het niet zo eenvoudig is als het lijkt.

Het St. Jans Gasthuis is het ernst. En dan de overtreffende trap van vriendelijk zijn: gastvrijheid. Hoe heet je een patiënt welkom? Hoe geef je aandacht? Tijdens een intensieve training worden medewerkers van het ziekenhuis uitgedaagd hierover na te denken. En verbeteringen te zoeken. Niet dat ze het slecht doen, integendeel, maar zoals gezegd: het is ernst voor het Weerter ziekenhuis.

Franka van de Laar, manager bedrijfsvoering poliklinieken en functieafdelingen, legt uit waarom: "Als je in een ziekenhuis komt, ben je bijna een ander mens want je bent afhankelijk van anderen. Dat beseffen we heel goed. Juist daarom is gastvrijheid zo belangrijk, zodat je je op je gemak voelt als je bij ons bent."

Anoniem

Het ziekenhuis heeft een vermaarde deskundige op dit gebied ingeschakeld. Fried van de Vorst adviseert in heel Nederland bedrijven en organisaties. Hij zegt: "Gastvrijheid zit 'm vaak in de details. In een ziekenhuis bijvoorbeeld, als je in de wachtkamer zit en een mede-

werker je vertelt: 'u bent bijna aan de beurt'. Dat geeft een goed gevoel dat je meeneemt in je totale ervaring van het ziekenhuis. Ontvangst is emotie."

Een ander voorbeeld van zijn hand: "Het is heel belangrijk om als baliemedewerker met gepaste stem een gesprek te voeren met een patiënt. Zodat anderen in de wachtkamer niet kunnen meeluisteren. Privacy moet gegarandeerd zijn." Zo passeerde veel de revue tijdens de training van 150 Weerter ziekenhuismedewerkers. "De reacties waren bijzonder enthousiast", vertelt Franka van de Laar. Fried van de Vorst en zijn team kwamen met praktijkvoorbeelden uit het Weerter ziekenhuis zelf. Verzameld door een zo-

genaamde mysterie guest. Deze anonieme gast noteerde indrukken op de verschillende ziekenhuisafdelingen. Om later tijdens trainingen medewerkers een spiegel voor te houden. Een diepgaande aanpak met doel dat iedereen gastvrijheid tot iets van zichzelf maakt. "Het moet echt gaan horen bij de cultuur van het ziekenhuis", vertelt manager Franka van de Laar.

Op het lijf

Het ziekenhuis gaat verder dan alleen trainingen. Franka van de Laar: "Sommige zaken gaan we organisatorisch anders aanpakken. Tot nu toe deden medewerkers aan de balie de intake met

patiënten maar namen ook de telefoon op. Dat hebben we uit elkaar gehaald, zodat iedereen zich op een taak kan concentreren." Fried van de Vorst: "Als je te veel tegelijk doet, doe je alles slecht. Vaak moet je het dan weer opnieuw doen, met tijdverlies als gevolg." Het blijft niet bij een eenmalige actie in het SJG Weert. Franka van de Laar: "De komende jaren gaan we vaker trainingen organiseren om het thema levendig te houden. We blijven nadenken over wat we met elkaar niet goed doen. Het gaat hier om onze trots. We willen laten zien dat we de beste zijn. Gastvrijheid is een regionaal ziekenhuis als het onze op het lijf geschreven."

De interne geneeskunde kwam 75 jaar geleden naar deze regio. Een terugblik op een specialisme in Weert, met een bijzondere rol voor één internist.

Internist gaf St. Jans Gasthuis vleugels

Een van de huidige internisten in het St. Jans Gasthuis, Rob Dahlmans, is in de geschiedenis van zijn voorgangers gedoken. Dit is een weergave van wat hij gevonden heeft.

Vanaf de jaren dertig komt de ontwikkeling van het St. Jans Gasthuis flink op stoom. De eerste vaste specialist in Weert wordt de chirurg W.E. Jak. Vanaf 1931 opereert die elke dag in het ziekenhuis. In 1935 wordt hij opgevolgd door J. van de Sandt.

De tweede specialist in Weert volgt al snel, niet toevallig een internist. De chirurg opereert, de internist bereidt een patiënt voor en begeleidt het herstel. Beide disciplines zijn peilers van de ziekenhuiszorg. Ze doen in die tijd bijna alles, als twee medische duizendpoten.

Eerste internist in Weert

Weert heeft veel geluk met de eerste vaste internist in 1935. Het is de dan

nog jonge Dr. A. Lohman. Een dokter met aanzien, hij publiceert veel artikelen en trekt patiënten van uit heel Nederland naar Weert. Met name vanwege zijn behandeling van reuma.

Het ziekenhuis begint te groeien en te bloeien. Lohman is tevens directeur; via zijn grote netwerk haalt hij veel nieuwe specialisten naar de vlaaistad. Het ziekenhuis groeit nog harder, terwijl Lohman alle patiënten voor interne geneeskunde 27 jaar lang in zijn eentje blijft behandelen.

Zijn werkdrift legt Weert geen windeieren. Bij zijn afscheid eind jaren zestig van de vorige eeuw is het ziekenhuis onherkenbaar veranderd: modern, met veel verschillende specialismen.

Ontstaan nieuwe specialismen

Steeds meer disciplines splitsen zich af van de interne geneeskunde. Niet langer de algemeen internist onderzoekt het hart maar een cardioloog, er komt

een longarts etcetera; dokters worden echte specialisten.

Terwijl internisten in de afgelopen 75 jaar steeds meer aan anderen hebben overgelaten, kunnen ze inmiddels steeds meer voor een patiënt doen.

Desondanks groeit het aantal internisten na de periode Lohman in de jaren zeventig naar drie. De namen van Oomen en zeker Lalisang en van de Loo zullen velen nog vertrouwd klinken. Nu zijn er maar liefst zeven internisten. De ruime verdubbeling is noodzakelijk vanwege de vergrijzing waarmee ook het aantal chronische- en ouderdomskwalen in de spreekkamer toeneemt.

Een ander vak

Tegenwoordig is de interne geneeskunde bijna een totaal ander vak dan toen Lohman in 1935 patiënten ontving. Indertijd kwam het regelmatig voor dat pas door een buikoperatie kon worden vastgesteld wat iemand met buikklachten mankeerde. Nu is de techniek zo

vergevorderd dat internisten een medisch probleem tot in detail blootleg-

gen. Daardoor is het mogelijk om een patiënt steeds gerichter te behandelen.

De risico's van een operatie blijven veel beter onder controle en onnodige risico's worden vermeden.

Conclusie: terwijl internisten in de afgelopen 75 jaar steeds meer aan anderen hebben overgelaten, kunnen ze inmiddels steeds meer voor een patiënt doen.

Kinderprijsvraag

Soms hebben kinderen zoals Bram van pagina 1 ineens hulp nodig van een dokter. Dat kan overdag maar ook 's avonds, 's nachts of in het weekend zijn. Om die kinderen zo goed mogelijk te helpen hebben de kinderartsen samen iets geregeld, de kinderdiaabetes samenwerking.

Vraag: De kinderdiaabetesdokters zijn gaan samenwerken, welke drie ziekenhuizen doen mee en hoe heet die samenwerking?

Zoek het antwoord op onze kindersite www.sjgweert.nl/kinderen. Heb je het antwoord gevonden stuur dan een mail naar: gezondheidskrant@sjgweert.nl

Vermeld het antwoord en waar je het gevonden hebt met daarbij je naam, adres, woonplaats en leeftijd. Onder de goede inzendingen verloten we een leuke prijs.

