

Roel van der Heijde

trainer en vertrouwenspersoon Oogziekenhuis Rotterdam

'Door in te gaan op de verschillende types patiënt leer je de angst achter de patiënt te herkennen'



Open je ogen

“In mijn trainingen richt ik mij op angstreductie bij patiënten. Alle patiënten zijn in meer of mindere mate bang of gespannen als ze naar een ziekenhuis komen. En die angst moeten we, als zorgverleners, zoveel mogelijk reduceren om de patiënt een gastvrij bezoek te bezorgen. Een bezoek aan een ziekenhuis is een gevoelsbeleving. En het is aan het personeel van het ziekenhuis om de patiënt een goed gevoel te geven.

Tijdens de training laat ik de zorgverleners kennis maken met zijn klant oftewel de patiënt. In mijn visie draait het in essentie om het herkennen en erkennen van de klant / de patiënt, precies zoals hij/zij op dat moment is met als zijn angsten en emoties.”

Herken de angst

“Door in te gaan op de verschillende types patiënt leer je de angst achter de patiënt te herkennen. Als je die eenmaal herkent kan je beter inspelen op het gevoel van de patiënt. En als je dan ook nog in staat bent om dit te benoemen op een neutrale manier, dan levert dat ruimte en compassie op.

Ook is het belangrijk om minimaal één persoonlijk iets van de patiënt te weten. Weet je bijvoorbeeld dat iemand graag golft, dan zal zijn of haar angst vooral gericht zijn op het wel of niet meer kunnen golfen. Of wanneer iemand vaak op zijn kleinkinderen past, bestaat de angst dat hij of zij dit straks moet laten. Niet alleen ben je meer betrokken bij de patiënt op deze manier, het kan ook van invloed zijn op de keuzes die je maakt bij de behandeling.

Google patiënten

Grootste angst:

Onzekerheid en angst voor irrationeel gedrag van anderen

Dominante patiënten

Grootste angst:

Overkomen als zacht of zwak

Stille patiënten

Grootste angst:

Veranderingen

Emotionele patiënten

Grootste angst:

Zich alleen en buitengesloten voelen



Toen het ziekenhuis ruim 10 jaar geleden verbouwd werd

was het duidelijk dat we een bijzonder ziekenhuis wilden neerzetten.

Het mooie van deze herkenbare types is dat je niet alleen je patiënten beter leert (h) erkennen, je kijkt ook ineens anders naar je collega's. Want ook dat zijn gewoon mensen met hun eigen angsten en onzekerheden. En als je weet wat voor type je collega is, kan je daarna ook beter met elkaar samenwerken in een team. Je kunt het zo makkelijker hebben waar het wezenlijk overgaat. Patiënten voelen haarscherp aan wat de sfeer is in een team, en daarmee hoe een team functioneert en dus kan spanning in een team negatief uitwerken op de gevoelsbeleving van een patiënt.”

‘Uit onderzoek blijkt dat na de angst om dood te gaan, de grootste angst voor de meeste mensen is om blind te worden’

Private parking

“Uit onderzoek blijkt dat na de angst om dood te gaan, de grootste angst voor de meeste mensen is om blind te worden. Dat betekent dus ook dat onze patiënten al een gevoel van angst hebben voordat ze ons ziekenhuis bezoeken. Wij moeten er dus alles aan doen om hen een zo goed mogelijke beleving te bezorgen en hun angst te reduceren met kleine zaken die een grote impact hebben. En dat betekent dat wij met oog voor detail tot in de kleinste puntjes proberen de patiënt een zo prettig mogelijk gevoel te geven bij een bezoek aan ons ziekenhuis.

Hoe we dat doen? We beginnen al bij aankomst. Omdat ons ziekenhuis midden in het centrum van Rotterdam ligt is parkeren niet altijd even makkelijk. En parkeerstress gunnen

wij niemand. Dus hebben wij een parkeerservice. Je zet je auto voor de ingang, geeft je sleutel af en je auto wordt voor je weg gezet. Zo kunnen patiënt en begeleider tegelijk in ontspannen sfeer het ziekenhuis betreden. Wil je daarna nog de stad in voor een lunch of om te winkelen, dan kan je je auto gewoon bij ons laten staan.”

Oog voor detail

“Toen het ziekenhuis ruim 10 jaar geleden verbouwd werd was het duidelijk dat we een bijzonder ziekenhuis wilden neerzetten. Hospitality gaat verder dan het schenken van goede koffie. Hospitality gaat er ook over dat iemand zich veilig en op zijn gemak voelt. En dus namen we een binnenhuisarchitect in de arm uit de museumbranche.

In het ziekenhuis ligt dan ook waar mogelijk parket, hangt kunst aan de muren, is voldoende afleiding en is het licht gefocust op het gevoel van een veilige omgeving. Op Schiphol heb je een kleine dependance van Het rijksmuseum, mensen kunnen er gratis terecht en even ontspannen terwijl ze kunst kijken. Zo hebben wij een mini expositie met kunst verzameld door een oogarts uit het Boijmans van

Beuning museum.

Een ander voorbeeld is dat we in 2017. We hebben meegedaan met de ‘Museumnacht’. Niet alleen was er kunst te bewonderen, we hadden ook een jazzband en diverse activiteiten gericht op het oog. Een mooie manier om drempelverlagend mensen kennis te laten maken met het oogziekenhuis. En het werkte goed! We stonden in de top 3 van best bezochte locaties.”

Roel werkte tot 1 december voor Het Oogziekenhuis Rotterdam en nu als zelfstandig trainer via Roelrotterdam.nl