

Op 9 april a.s. neem ik afscheid van Atrium MC. Dan komt een einde aan een tijdperk van bijna een kwart eeuw, waarin ik leiding mocht geven aan het communicatiebeleid van ons ziekenhuis. Van de redactie kreeg ik het unieke voorrecht mijn eigen afscheidstory te schrijven. Natuurlijk schrijf ik meer over ons werk dan over mezelf.

door Hein Berendsen



'Door je werken word je gekend'

Hein Berendsen neemt na 24 jaar afscheid

In 1986 stapte ik als bedrijfsjournalist over, van de Interne PR-afdeling van DSM naar het ziekenhuis. Op mijn eerste werkdag hield een kritische portier me staande bij de slagboom. 'Mag ik u een vraag stellen?' 'U vraagt maar.' 'Dat stukjes schrijven wat u gaat doen, dat is toch zeker geen dag-taak, hè?' Slik.

Het communicatie-orgaan van het toenmalige De Wever-Ziekenhuis heette Hosi Taal; een wekelijks samenraapsel van binnengekomen berichten. Dat moest een professioneel blad worden. Geen probleem, maar als loslopend bedrijfsjournalist kun je weinig verbinding brengen. Daarom schreef ik mijn eerste notitie: 'Op weg naar geïntegreerde communicatie'. Fronsens nam mijn baas hem in ontvangst en schoof hem in een bureaulade. 'Opdracht was een blad maken, geen notities schrijven...' Nog eens slik. C'est la vie. Alla, dan eerst his masters voice: voldoen aan de primaire behoefte. Het nieuwe bedrijfsblad heette De Wever-Bulletin (later Mozaïek). Kort daarna startte het echte werk: het publieksblad De Wever-Magazine. We kregen goede kritieken en nu vond de notitie (met een nieuw kaftje) gehoor bij de directie. Per 1 juni 1987 startte in een kamertje op de 15e etage Bureau PR. Ingrid Heller kwam (aanvankelijk parttime) over van het directiesecretariaat, wat de formatie op 1,6 fte bracht. Weer enkele jaren later kwam Pascale Mali, als vormgeefster de gelederen versterken. Tijd voor een eigen huisstijl en de restyling van alle drukwerk en patiëntfolders. Het ziekenhuis werd in de etalage gezet.

Fusie

Een fusie van de drie ziekenhuizen in Oostelijk Zuid-Limburg was in 1988 in de maak. Helaas liet Kerkrade de samenwerking ploffen. In de jaren tachtig en negentig was het onrustig: ziekenhuis-

organisatie en medische staf hadden niet altijd dezelfde belangen. De fusies Heerlen-Brunssum (1992) en Heerlen/Brunssum-Kerkrade (1996) vraten energie. Veel te snel na de laatste fusie kwam het besluit dat de SEH en de bedden wegmoesten in Kerkrade. Dat pikte de bevolking niet. Ze had het gevoel dat 'Heerlen' hun ziekenhuis sloot. De Raad van Bestuur werd voor de rechter gedaagd. Het duurde jaren voordat de wonden geheeld waren.

Directeuren

Er kwamen trouwens 14 verschillende directeuren langs in de afgelopen 24 jaar: Perquin, Zeestraten, Lubbers, Kroon, Goossen, Lagro, Lagas, Weeda, Van der Wiel, Lodewick, Janssen-Berkers, Zijlstra, Ramsey, Kerkkamp. En 13 medewerkers op onze afdeling: Ingrid, Pascale, Ingrid, Jolanda, Marc, Daniëlle, Monique, Femke, Anita, Maud, Vanessa, Denny en Ineke. Iedereen had zijn eigen (v)aardigheden en van iedereen kon je weer wat anders leren. Het PR-werk evolueerde van producten maken (bladen en folders) tot communicatie-advies geven met een bijpassend communicatieplan. Naast de geprinte media gingen we ook de digitale markt bedienen. Een communicatieplan kent nu een scala van middelen die gericht worden ingezet. Je gelooft het niet, maar toch worden er vandaag de dag nog altijd majeure trajecten gestart in onze organisatie, waarbij niet gedacht wordt aan een communicatieplan. En al helemaal niet aan het reserveren van een budget voor communicatie.

Persbeleid

Het realiseren van een vooruitstrevend persbeleid was al die jaren een belangrijk thema dat steeds meer aandacht vroeg. We formuleerden nieuw persbeleid: open en transparant contact onderhouden met de pers. Waar mogelijk de pers tijdijk betrek-

ken bij ontwikkelingen en mee laten groeien. Maar ook: dag en nacht beschikbaar zijn.

Marktwerving

De marktwerving deed zijn intrede. Onze afdeling schakelde door naar meer externe communicatie en marketingcommunicatie. Als communicatieafdeling ben je afhankelijk van het vakmanschap van alle medewerkers in het bedrijf. Wie denkt dat je met PR de organisatie, het product, kunt verbeteren, overschat de reikwijdte hiervan. Wordt er geweldig gepresteerd in het bedrijf, dan is dat een mooie voedingsbodem. Wordt er geprutst, dan heb je dikke pech en ligt imagoschade op de loer. Wat kunnen we dan wel? Met communicatie kun je het bedrijf beter neerzetten, werken aan draagvlak, aan de identiteit, het imago, het merk. Het onderhouden/verbeteren van de relaties met de stakeholders (doelgroepen).

Het komt gelukkig minder voor: maar op menig oliebollenlijstje hebben we in de afgelopen jaren lager gescoord dan nodig was omdat er in ons ziekenhuis 'een aantal horken' (citaat) rondliep. Letterlijk stond er dan: 'te veel arrogante specialisten en medewerkers'. Daarover werden wel afspraken gemaakt, codes of regels afgesproken, maar er was geen handhaving. Gelukkig is met Schakelende Stroom een nieuwe wereld begonnen. De OK-crisis zou zeker niet zo snel bezworen zijn als we de oude organisatie nog hadden.

De 'kleine' ziekenhuislocaties hadden een imago van korte lijnen en betrokkenheid bij de patiënt. Het Heerlense ziekenhuis daarentegen had een technocratisch gezicht. Medisch-technisch knap, maar erg afstandelijk en groot. Bij het 100-jarig bestaan rekenden we af met dat imago. Het ziekenhuis ging welbewust participeren in de samenleving. Het begon met het gedenkboek Mijn Ziekenhuis. We sloten

een Contract met de Samenleving om de zachte aspecten van onze zorg te verbeteren. Het motto '100 jaar midden in de samenleving' werd opgevolgd door 'Zorg met een Zachte G'. Uit het Contract vloeide het werken met zorggaranties voort. Een concept waarmee Atrium MC in het land vooroploopt.

Voor de viering van ons 105-jarig bestaan zochten we naar een nieuw motto. Dat werd heel treffend: 'Iedere Dag Beter'. Net voor de viering met een uniek theater-spektakel van Titanic werden we gebeld door het AD. 'Atrium MC is het beste ziekenhuis van Nederland'. Op zich leek me dit een perfect moment om afscheid te nemen. Communicatiemanager van het beste ziekenhuis van Nederland. Wie kan je dat na zeggen? Het leverde ook een aantal spreekbeurten op in het land.

Maar helaas: de OK-crisis kwam hier overheen. Het investeren in de loyaliteit van de inwoners in ons verzorgingsgebied en

transparant communiceren met de pers betalen zich nu uit. In grote meerderheid geven onze patiënten aan dat de schuld voor deze impasse niet bij Atrium MC ligt. Ze lopen ook niet massaal weg naar andere zorgaanbieders. We komen sterker uit deze crisis te voorschijn. Met een mooi OK-complex, meer OK-capaciteit en kortere wachttijsten dan de concurrentie. De volgende campagne ligt al op de planken. Doel: het vergroten van de productie.

Atrium MC loopt in de communicatie vaak voorop. Kijk naar ons persbeleid, onze Atrium Businessclub, ons zorgmagazine ZIEZO, onze website en ons concept van webTV. 'Hoe doe je dat', is me de afgelopen dagen vaker gevraagd. Laat ik eens onbescheiden zijn: om te beginnen een beetje visie hebben, je laten inspireren, goed naar de tekens luisteren, een snuffe wijsheid en een beetje lef komen goed van pas. Verder wat vakkennis in huis hebben, en hard werken; trekken en niet loslaten, vanzelf komt er weinig tot stand. Vergeet

ook niet het geloof in wat je doet over te dragen, deel dat met anderen en boven alles moet je er vooral plezier aan beleven. Ook als het tegenzit en omstanders twifelen. Einstein schijnt te hebben gezegd 'Logica brengt je van A naar B. Verbeelding brengt je overal'.

'Door je werken word je gekend', staat in de Bijbel. Ik ben dankbaar dat we de ruimte hebben gekregen dit neer te zetten. Let wel: niet ik alleen. We hebben een fantastisch team van zeven gespecialiseerde communicatieprofessionals die allemaal even gedreven zijn. Die je bij een crisis ook 's nachts kunt bellen en dan staan ze er.

De receptie vindt plaats op
vrijdag 9 april van 16 tot 19 uur
in het Bedrijfsrestaurant Heerlen

Eerste poli's werken vanaf 31 mei met nieuw ZIS/EPD

Nog een kleine drie maanden en dan starten de eerste twee poli's, longziekten en urologie, met het nieuwe ZIS/EPD. Hoog tijd om eens te bekijken waar we staan in het project.

door Vanessa Bodev

Longziekten en Urologie zijn de allereerste poli's die met het nieuwe ziekenhuisinformatiesysteem (ZIS)/elektronisch patiëntendossier (EPD) aan de slag gaan. De afdelingen gaan 31 mei 'live' en vormen daarmee het hart van een pilot die tot september loopt. Voor het projectteam zal in die periode zichtbaar worden waar zaken haperen en/of beter moeten. De betreffende poli-medewerkers en specialisten worden gedurende de pilot intensief begeleid. Het nieuwe ZIS/EPD, waarin Care O'line en MedView zijn geïntegreerd, bevat gegevens van patiënten. Het systeem is toegankelijk voor medici en verpleegkundigen en biedt ten opzichte van de huidige situatie grote voordelen. Zo zijn alle patiëntgegevens straks in één systeem te vinden. Daarnaast kan veel patiëntvriendelijker worden gepland.

Introductie maatschappen

Alle maatschappen zijn onlangs tijdens een introductiebijeenkomst geïnformeerd over

wat de komst van het nieuwe systeem voor hen betekent. Van iedere maatschap was een zogenoemde maatschapvertegenwoordiger aanwezig. Dat is een medisch specialist die de implementatie van het systeem voor zijn afdeling onder zijn hoede neemt.

Belangrijke taak

Voor de diverse maatschappen ligt er de komende maanden een belangrijke taak. In het systeem, dat wordt geleverd door de Portugese firma Alert, moet namelijk nog veel afdelingspecifieke inhoud worden ingebracht. Voor wat betreft het samenstellen van die inhoud wordt dan ook een actieve rol verwacht. Zo moeten medisch specialisten onder meer aangeven hoe patiëntgegevens worden vastgelegd. Die input verschilt per specialisme en het aanleveren van goede inhoud bepaalt in

grote mate het gebruikersgemak. Hoe beter de kwaliteit van de gegevens, hoe beter het systeem straks de dagelijkse werkzaamheden ondersteunt.

Tijdspad

Na de poli's Longziekten en Urologie starten in september de poli's Cardiologie, Chirurgie, Interne Geneeskunde, Kinder-geneeskunde, MDL, Neurologie en Orthopedie. In November van dit jaar staat de SEH op de planning. Alle poli's krijgen, vanaf het moment dat ze 'live' gaan, dertig dagen ondersteuning op de afdeling.

Informatie

Voor vragen over dit project kun je contact opnemen met projectleider Jan Willem Boesveld: 50815. Op Huisnet vind je op korte termijn bovendien alle relevante informatie over dit project.

