

"Patiënt eist steeds meer kwaliteit"

# De praktijk als visitekaartje

Vergeelde muren, gammele stoelen en kille tl-verlichting. Nogal wat praktijken nodigen niet uit voor een bezoek. Dat kan anders, vindt Helma Westerhof die via VVAA een incompany-traject over praktijkinrichting en -aankleding verzorgt. "Vaak zijn dingen zó vanzelfsprekend geworden dat er geen oog voor detail meer is."

tekst STIJN JASPERS fotografie HILMARIC DE HAAN

**O**p een klapstoel in de gang voor de deur van de spreekkamer zitten wachten, de tijd dodend met een bedruimelde Kumpioen of de Kerst-Libelle 2004. De assistente zit verstopt achter een glazen schuifruit of neemt duidelijk hoorbaar telefonisch de klachten van... uw buurvrouw door.

Dit is een greep uit de 'symptomen' die Helma Westerhof constateert bij de praktijken waar zij als adviseur binnenkomt. Westerhof adviseert praktijkhouders, zoals huisartsen, tandartsen, fysiotherapeuten, verloskundigen en dierenartsen, over hoe zij hun praktijk zo aansprekend en aantrekkelijk mogelijk kunnen maken voor patiënten, maar ook voor de beroepsbeoefenaar zelf.

Volgens Westerhof worden de inrichting en andere tastbare zaken in een praktijk steeds belangrijker naarmate patiënten meer keuzevrijheid krijgen en dus kritischer worden. "De patiënt is meer en meer een consument die kwaliteit eist. Mensen die in een wachtkamer zitten, kijken naar het meubilair, de verlichting en verwachten bijna dat er een kopje thee of glas water voorhanden is. De medische beroepsgroep doet er goed aan zich dit te realiseren. Vaak gebeurt dit nog te weinig omdat de praktijkomgeving voor de beroepsbeoefenaar zó vanzelfsprekend is geworden dat er geen oog voor detail meer is. Bovendien ontbreekt vaak de tijd en de energie om eens uitgebreid met de inrichting en andere details aan de slag te gaan."

## Camera mee

In september 2006 is Westerhof gestart met het adviseren van praktijkhouders. Inmiddels heeft zij al verschillende soorten praktijken onder han-

den genomen. De advisering verloopt volgens een vaste checklist. Allereerst is er een telefonische kennismaking en vindt er oriënterend overleg plaats over wat de wensen en aandachtspunten zijn. Vervolgens neemt ze al het pr-materiaal door, zoals folders, website, nieuwsbrieven en andere uitingen.

Na dit voortraject volgt een bezoek aan de praktijk. "Ik neem dan mijn camera mee en leg alles vast. De analyse begint al buiten: hoe ziet de parkeerplaats eruit, is het naambord goed te lezen en wat betreft vormgeving up-to-date en is de entree goed te vinden en oogt deze gastvrij."

In de wachtkamer let Westerhof vooral op zaken als lichtval, kleurgebruik, privacy ten opzichte van de behandelkamers, opstelling van stoelen, lectuur voor patiënten en het gebruik van muziek. "De sfeer is heel erg belangrijk. Patiënten voelen zich in de regel al niet helemaal lekker als ze in die wachtkamer zitten, een prettige omgeving kan er dan toe bijdragen dat mensen zich wat ontspannen en minder vervelend voelen."

## Pimp mijn praktijk

Westerhof is er niet alleen voor de patiënt, ook behandelaars moeten zich prettig in hun omgeving voelen. "Koop een goede bureaustoel, ruim uw instrumentarium op, kies prettige verlichting... Kortom, creëer rust en een beetje comfort voor uzelf. Dit is mijn advies aan mensen die een drukke baan hebben, zodat de omgeving hen niet boven het hoofd groeit." Ook met de praktijkmedewerkers wordt overleg gevoerd om ook hun wensen in kaart te brengen.

Als de pijnpunten eenmaal zijn vastgesteld, maakt Westerhof een rapport op met praktische aanbevelingen. Hierin kunnen de volgende tips zijn opgenomen: maak 'huisstijlafspraken' wat



Helma Westerhof begon haar loopbaan als fysiotherapeut. Na haar doctoraal in taal en communicatie en de opleiding Public Relations en Voorlichting, richtte zij adviesbureau PQ Consult op. Deze onderneming heeft zich toegelegd op adviseren en begeleiden bij praktijkgerichte non-verbale communicatie. PQ Consult organiseert trainingen, workshops en presentaties voor bedrijven, organisaties en beroepsgroepen. Voor medische en paramedische beroepen worden geaccrediteerde nascholingscursussen verzorgd. Meer informatie over de diensten van PQ Consult is te vinden op: [www.pqconsult.nl](http://www.pqconsult.nl)