

Case VUmc Cancer Center Amsterdam

Het VUmc Cancer Center Amsterdam is in Nederland toonaangevend in de zorg voor kankerpatiënten en oncologisch onderzoek. Internationaal behoort het instituut tot de tien beste van Europa. Het Cancer Centrum bouwt aan een nieuw poliklinisch behandelcentrum dat een doorbraak in de behandelingswijze mogelijk moet maken, onder meer door binnen 48 uur na de diagnose een behandelplan te presenteren. Een ZMETTM belevingsonderzoek leverde belangrijke inzichten op in de beleving en verwachtingen van de patiënten zélf.

Wat het VUmc Cancer Center Amsterdam wilde weten

Hoe beleven patiënten de behandeling in het Cancer Center en wat betekent dit voor de opzet van de nieuwe polikliniek?

Doelgroep

Kankerpatiënten bij de diagnose, in de start van hun behandeling en patiënten die al enige tijd behandeld worden.

Vraagstelling

Wat zijn uw gedachten en gevoelens over het leven met kanker en de behandeling hiervan?

Inzichten

Patiënten bleken van mening dat het Cancer Center een uitstekende behandeling en een vriendelijke bejegening biedt, maar dat de processen tegelijkertijd iets fabrieksmatigs hebben. Termen als 'werkplaats' en 'machinekamers' kwamen spontaan op. Een prettig ingerichte wachtkamer maakt dus wel enig verschil, maar niet 'het' verschil als de wens is dat patiënten een nieuwe behandelmethode ook echt wezenlijk anders beleven. Bovendien verkeren mensen die zojuist de diagnose kanker hebben horen vaststellen doorgaans in een shock. Het is de vraag of het binnen 48 uur presenteren van een behandelplan de schok bij de patiënt niet alleen maar vergroot, omdat deze in zo'n korte tijd veel 'bedreigende' informatie moet verwerken.

Uitwerking

Hoewel de tekeningen van de nieuwe polikliniek al klaar waren, liet het Cancer Center de architecten toch nog enige aanpassingen maken aan de hand van de nieuw verworven inzichten, met name ten aanzien van de belichting en de inrichting van de behandel- en onderzoeksruimten. Daarnaast is een werkgroep in het leven geroepen die gaat onderzoeken of de gebruikte meetmethodiek niet op continue basis kan worden ingevoerd, zodat met kleine aanpassingen in de zorg de patiëntbeleving positief beïnvloed kan worden. Ook vindt er nader onderzoek plaats naar het voornemen om binnen 48 uur een behandelplan te presenteren, alsmede nader onderzoek naar de factoren die de kwaliteit van de communicatie tussen arts en patiënt bepalen.