

Voorkomend genezen

Een actuele ontwikkeling binnen ziekenhuizen is de opkomst van een 'healing environment'. In een healing environment waant de patiënt zich niet noodzakelijkerwijs voortdurend in een ziekenhuis. Zo'n omgeving draagt bij aan de welzijnsbeleving en het natuurlijke herstelproces en verkort daardoor de verblijfsduur in de het ziekenhuis.

Eén van de trends binnen de dienstensector, die nadrukkelijk van invloed is op fm, is de belevingseconomie. Hierin staat de beleving van de klant, gast, gebruiker, bewoner of patiënt centraal. Het aanbod van de zorg verandert, aansluitend bij de behoefte van de patiënt aan een minder klinisch ziekenhuismilieu. Tegelijkertijd groeit het besef dat de omgeving, waarin de zorg wordt aangeboden, een belangrijke rol speelt. Deze gegevens zijn doorgedrongen tot het bestuurlijk niveau van ziekenhuizen en zorginstellingen en de missie van de bezochte ziekenhuizen (zie kader pagina 38) besteedt hier vrijwel altijd aandacht aan. Dit heeft geleid tot de ontwikkeling van een healing environment in de ziekenhuisomgeving.

Er bestaan verschillende meningen over wat een healing environment is of zou moeten zijn. Ziekenhuizen zijn er traditioneel primair op ingericht om klinische specialismen te bieden, volgens de bewezen, westerse geneeskunst. Een healing environment omvat daarnaast de totale omgeving waarin de processen plaatshebben. Een healing environment binnen het ziekenhuis draagt ertoe bij dat het genezingsproces versneld wordt, terwijl de patiënt zich niet noodzakelijkerwijs voortdurend in een ziekenhuis waant. Verschillende aspecten, die met een healing environment samenhangen en die gelden voor alle lan-



den waarin onderzoek is gedaan (zie kader pagina 38), zijn in het onderzoek naar voren gekomen. De aspecten waarop de focus gelegd wordt, verklaren het verschil in aanpak tussen de landen. In Duitsland ligt de focus bijvoorbeeld op de tastbare zaken, terwijl men zich in België meer op de benadering van de patiënt en de geboden service concentreert.

Zachte en harde aspecten

Een healing environment is op te splitsen in twee delen, de zogenaamde zachte en harde aspecten. Bij de zachte aspecten gaat het met name over diensten. Een 'servicescape' biedt een kans om de beleving van de patiënt gunstig te beïnvloeden en deze zo een positieve ziekenhuiservaring

te bieden. Naast het medische aspect van genezing wordt veel aandacht besteed aan de omgeving. Afgezien van het gegeven dat omgevingsfactoren kunnen leiden tot een verkorte verblijfsduur, kunnen deze de tevredenheid van patiënten vergroten. Met de basisdiensten, die elk ziekenhuis in aanvulling op de klinische zorg aanbiedt, zoals eten en drinken, televisie, telefoon en (gratis) internet, kunnen de eerste resultaten geboekt worden. Verder zijn er aanvullende therapieën en diensten aangetroffen, zoals aromatherapie, haptonomie, cursussen voor jonge ouders en leerkrachten voor kinderen. In alle onderzochte landen zijn hotelafdelingen aangetroffen, waar geen sprake is van patiënten maar van gasten. Aan service en kwaliteit op het gebied van

eten, drinken, communicatie en vrijetijdsbesteding wordt veel aandacht geschonken. De keuzemogelijkheden, de manier waarop deze worden aangeboden, de wijze waarop de patiënt of gast wordt benaderd –



Foto's: Chris Roseboom

vaker gebruik van geuren die de typische ziekenhuislucht maskeren. Natuurlijk daglicht beïnvloedt het genezingsproces positief; het helpt het bioritme te reguleren. Radiologie wordt vaak geboden in de kelder van een ziekenhuis, in verband met de omvang en het gewicht van de apparatuur en de vrijkomende straling.

In een zelfstandige radiologische praktijk in Duitsland is de wachtruimte volledig

Dat maakt zowel de harde als de zachte aspecten van het healing environment tot de verantwoordelijkheden van fm.

Bij de inzet van een healing environment als strategisch middel kan men zich afvragen wat de rol van de facility manager is gedurende het gehele proces, vanaf de initiatiefase tot en met de onderhoudsfase. De rol van de facility manager blijkt afhankelijk te zijn van diens positie binnen de or-

De universitaire medische centra in Groningen en Dublin werken samen met lokale kunstacademies, wat beide partijen voordeel oplevert.

verlicht door daglicht. De eigenlijke behandeling vindt plaats in een verduisterde, geïsoleerde ruimte. In diverse ziekenhuizen in en buiten Nederland wordt in ruimtes zonder ramen licht gebruikt dat natuurlijk daglicht nabootst. Daarnaast wordt indirect licht gebruikt om stress en hoofdpijn te voorkomen. Het belang van decoratie wordt ook onderkend. In Europa moet een percentage van de bouwsom gebruikt worden voor kunst. De universitaire medische centra in Groningen en Dublin werken samen met lokale kunstacademies, wat beide partijen voordeel oplevert. Andere ziekenhuizen kopen kunst van lokale kunstenaars om de functie temidden van de omgeving te benadrukken. Met het oog – of oor - op akoestiek kiezen ziekenhuizen voor geluidsabsorberende materialen.

De rol van fm

De stelling dat de verantwoordelijkheid voor (de implementatie van) een healing environment niet bij fm ligt, is verdedigbaar. De klant van het facilitair bedrijf is immers meestal het personeel van de organisatie. De voornaamste klant van een healing environment is daarentegen de externe klant, de patiënt, de afnemer van het resultaat van het primaire proces. Om die reden valt te verdedigen dat een healing environment juist tot de verantwoordelijkheden van fm behoort, dat immers de primaire processen faciliteert. Daar komt bij dat een healing environment ook een positieve bijdrage kan leveren aan de medewerkertevredenheid, met een wederkerige uitwerking.

ganisatie. Zo hebben de Engelse en Noorse collega voornamelijk een uitvoerende rol, terwijl de Nederlandse facility manager ook adviserend aan het management is. Voor het succesvol implementeren van een healing environment zal de rol zowel adviseerend als uitvoerend moeten zijn, waarbij de nadruk wordt gelegd op de initiatie- en exploitatiefase. Bijna alle onderzochte ziekenhuizen ontwikkelen een healing environment op projectmatige basis. De facility manager is betrokken bij de projectgroep, draagt ideeën aan en geeft advies; zij/hij is degene die de gebruiker en diens wensen vertegenwoordigt. Gezien het feit dat de facility manager eindverantwoordelijk is voor onderhoud en exploitatie, is het cruciaal dat deze betrokken is bij de te nemen beslissingen over bijvoorbeeld materiaalgebruik. Zo kunnen negatieve gevolgen voor onderhoud en exploitatie worden voorkomen.

Classificatiesysteem

Interviews met betrokkenen uit ziekenhuizen in zowel Nederland als de overige landen toonden aan dat de term healing environment weliswaar bekend is, maar niet als dusdanig wordt gebruikt. Geïnterviewden zijn van mening dat deze term het concept te kort doet. Het creëren van een healing environment lijkt slechts te duiden op de fysieke aspecten, terwijl er sprake is van een wisselwerking met de medische en omringende dienstverlening door het personeel. Daarnaast blijkt het lastig om een concreet onderscheid te maken tussen wat wel en niet tot een healing environment be-

niet zelden vastgelegd op protocols - en de informatievoorziening hebben invloed op het herstelproces van de patiënt.

De harde kant van een healing environment betreft de huisvesting en inrichting. Relevant zijn daarbinnen ruimteverdeling en materiaalgebruik. Deze aspecten worden vastgesteld in een masterplan, dat vervolgens gebruikt kan worden als programma van eisen of handleiding voor bouw- of renovatieprocessen. De zintuiglijke waarneming en beleving van de huisvesting kunnen effect hebben op het herstelproces. Zowel in Nederland als daarbuiten worden wit en beige veel gebruikt, vanwege de hygiënische uitstraling; groen werkt rustgevend en daarmee helend. Ziekenhuizen in binnen- en buitenland maken ook steeds



Derdejaars studenten uit Nederland en Duitsland, die gezamenlijk deelnamen aan het International Semester van de opleiding Facility Management aan de Haagse Hogeschool, hebben in het kader van de module Exchange Project (EXPO) achtereenvolgens een oriënterend/vergelijkend onderzoek uitgevoerd en een onderzoek naar de toepassing c.q. de rol van de facility manager met betrekking tot een healing environment binnen (universitaire) medische centra in Nederland, België, Denemarken, Duitsland, Ierland, Luxemburg, Noorwegen en het Verenigd Koninkrijk. De resultaten van beide onderzoeken, waarop dit artikel betrekking heeft, werden gepresenteerd tijdens twee fora, die respectievelijk op 14 januari en 17 juni 2011 plaatsvonden op de Haagse Hogeschool.

dragen aan het vaststellen van richtlijnen en normen voor een healing environment. Fm kan de implementatie begeleiden en een passend producten- en dienstenaanbod leveren dat bijdraagt aan de doelmatige uitvoering van alle processen. Daarmee is een glansrol weggelegd voor fm binnen de totale levenscyclus van een healing environment. ■

Met dank aan de participerende docenten en deelnemende studenten aan de module EXPO binnen het International Semester van de Academie voor Facility Management van de Haagse Hogeschool.

hoort. Het lijkt een holistische benadering van de patiënt, een manier van denken en beslissingen nemen. Een healing environment wordt hierdoor meer gezien als een 'state of mind'. Uit de onderzoeken blijkt dat er geen eenduidige, vastomlijnde criteria voor de implementatie van een healing environment bestaan. Afgezien van het gegeven dat de effecten van de toepassing van een healing environment nauwelijks objectief kwantificeerbaar zijn – een belangrijk element is immers beleving – belemmeren de grote verschillen tussen ziekenhuizen de mogelijkheden om een valide benchmark uit te voeren. De introductie van een (inter)nationaal classificatiesysteem kan een mogelijkheid zijn om een healing

environment binnen het ziekenhuis op meerdere aspecten te valideren en daarmee kwantificeerbaar te maken. Ziekenhuizen en patiënten krijgen hiermee inzicht in het niveau van het healing environment en ziekenhuizen kunnen zich nadrukkelijker onderscheiden. Zo kan een healing environment zelfs worden ingezet als marketingtool.

Tot besluit

Er is nog veel te winnen op het gebied van healing environment. Architectenbureaus buigen zich over de ontwerpmogelijkheden, terwijl de ziekenhuizen zelf op zoek zijn naar de optimale behandelmethoden en dienstverleningsconcepten. Fm kan bij-



Ron Brouwer

is docent aan de Academie voor Facility Management van de Haagse Hogeschool.