

GGZ heeft meer aandacht voor beveiliging

PORTIER IS STEEDS VAKER PROFESSIONEEL BEVEILIGER

Zijn de huidige beveiligingsmedewerkers opgewassen tegen de toenemende eisen die gesteld worden aan een veilige zorgomgeving? Die vraag komt steeds vaker op het bordje van facilitair managers van ziekenhuizen en vooral ook GGZ-instellingen terecht. Outsourcing van beveiliging kan de oplossing zijn.

DOOR RUUD BAKKER



Ron Lionarons: "Het facilitair management is zich steeds meer bewust van de noodzaak tot professionele beveiliging".

De mate van beveiliging in zorginstellingen is altijd al een punt van discussie geweest. Hoe krijgen we ziekenhuizen, GGZ-instellingen en verzorgingshuizen veilig zonder dat de patiënt/cliënt of bezoeker er daadwerkelijk iets van merkt? Ziekenhuizen bijvoorbeeld hebben de afgelopen jaren duidelijk meer geïnvesteerd in beveiliging en veiligheid. Hier is de vroegere portier vervangen door een beveiliging die meer doet dan achter de balie zitten en toekijken. "Historisch gezien is beveiliging nooit de hoogste prioriteit geweest", zegt salesmanager Ron Lionarons van beveiligingsbedrijf Trigion over de zorgsector. Het zeventuizend medewerkers tellende bedrijf richt zich sinds 2007 specifiek op de zorg en sinds begin dit jaar ook op GGZ-instellingen.

"Het is nog niet zo lang geleden dat een medewerker de laatste jaren van zijn dienstverband als beveiligingsmedewerker mocht functioneren zonder daarvoor speciaal te zijn opgeleid. Dat is radicaal veranderd: het facilitair management van ziekenhuizen en (GGZ-)instellingen is zich in toenemende mate bewust van de noodzaak tot professionele beveiliging."

Uitbesteden

Lionarons heeft in ziekenhuizen als het Academisch Ziekenhuis Maastricht, het gloednieuwe Deventer Ziekenhuis en het Sint Franciscus Gasthuis in Rotterdam de beveiliging geheel of gedeeltelijk overgenomen. Met enige nadruk stelt hij dat Trigion niet zonder meer claimt het beter te doen dan de eigen beveiligingsdienst van

instellingen. Maar, zo zegt hij, uitbesteden heeft wel voordelen: in de eerste plaats een veel grotere flexibiliteit.

“Ziekenhuizen hebben geen problemen meer met vakantieperiodes, piekbelasting kan beter worden opgevangen, maar het belangrijkste is dat Trigion door zijn schaal-grootte veel kennis in huis heeft van andere situaties.”

Lionarons stelt dat outsourcing op langere termijn ook kostenvoordelen met zich meebrengt. Op de korte termijn is er vaak het probleem van de bestaande staf - “We nemen heel vaak de beveiligingsmedewerkers over” -, maar misschien wel de grootste bottleneck is dat zorginstellingen de BTW niet kunnen aftrekken. “In feite belemmert dat de vrijemarktwerking. Maar wat we steeds meer merken is dat ziekenhuizen en instellingen niettemin die extra kennis en ervaring ter beschikking willen hebben.”

Securityscan

De aanpak van Trigion begint met een uitgebreide securityscan, waarna een beveiligingsplan wordt opgesteld en medewerkers eventuele trainingen volgen die specifiek op de situatie zijn toegespitst. “Er is geen eenduidig concept voor veiligheid in de zorg. In een verzorgingshuis voor ouderen is nauwelijks behoefte aan beveiligingsmedewerkers die opgeleid zijn om agressiviteit te hanteren. Maar op de eerstehulpafdeling van een academisch ziekenhuis moeten beveiligingsmedewerkers heel goed met agressieve cliënten kunnen omgaan. En in een GGZ-instelling zijn de eisen weer heel anders, veel stringenter.” De beveiligingsbranche is volgens Lionarons goed in staat om een adviesopmaat te geven en mee te denken met de instelling. Belangrijk is wel dat binnen de instelling vanuit de directie een beleid is geformuleerd ten aanzien van beveiliging en veiligheid. Ook is het van belang dat er een functionaris wordt aangewezen die verantwoordelijk is voor deze aspecten. Vaak is dat de facilitair manager, hoewel bijvoorbeeld de grote ziekenhuizen een hoofd beveiliging hebben.

Vaak blijkt binnen zorginstellingen een cultuuromslag nodig als het om beveiliging gaat. Vooral de security awareness, het bewustzijn van de instellingsmedewerkers, is van belang. Dit moet er toe leiden dat medewerkers zich afvragen hoe en waar zij kunnen bijdragen aan de veiligheid/beveiliging van de instelling. Ook veranderingen en/of de invoering van (nieuwe) regels/procedures vragen om (cultuur)aanpassing van medewerkers én management. Medewerkers moeten zich volgens Lionarons bewust worden van de consequenties van hun handelen. Het betrekken van de collega's bij de (beveiligings)processen verbetert volgens hem de motivatie; de beveiliging wordt dan een gedeelde verantwoordelijkheid. Het beveiligen in een GGZ-instelling is een vak apart, weet Lionarons uit ervaring. In deze instellingen hebben (beveiligings)medewerkers en medepatiënten/cliënten te maken met verschillende emoties zoals agressie, plotselinge stemmingsveranderingen en verslavingsverschijnselen. Dit vraagt om andere vaardigheden dan het beveiligen van een ziekenhuis. Binnen de GGZ-sector wordt steeds meer aandacht geschonken aan veiligheid en beveiliging. Dit houdt onder meer verband met een onveiligheidsgevoel bij medewerkers, de professionalisering van de sector en de toenemende aandacht voor het imago van de instelling. De particuliere be-

veiligingssector krijgt dan ook steeds meer vraag vanuit de GGZ om beveiliging. De ervaring van Lionarons is dat GGZ-instellingen niet altijd even goed op de hoogte zijn van de beveiligingsmogelijkheden. Zo zijn er bijvoorbeeld technische oplossingen voor medewerkers die veel alleen werken of vaak alleen over het instellingsterrein moeten lopen om bij paviljoens te komen. Daarbij kan volgens de beveiligingsspecialist worden gedacht aan intelligente camerasystemen, alarmerings- en plaatsbepalingsystemen.

Beetje techniek

Binnen veel GGZ-instellingen bestaat de beveiliging op dit moment nog veel uit de klassieke portier die bij de hoofdingang zit, aangevuld met een beetje techniek zoals een camera en/of inbraakdetectie. Deze portier is niet altijd een gediplomeerd beveiliging.

Trigion richt zich binnen het bewustwordingsproces in ziekenhuizen en instellingen vooral op het middle (facilitair en/of security) management. “De core business voor instellingen is natuurlijk care en cure. Wij voegen daar onze core business beveiliging en veiligheid aan toe. Dat komt uiteindelijk de kwaliteit van de zorg ten goede. Medewerkers en cliënten voelen zich veiliger en comfortabeler. Dat bevordert het functioneren en welzijn van iedereen.”

WWW.ZIFACILITAIR.NL

Trigion

Trigion is een toonaangevende beveiligingsorganisatie in Nederland. Met ruim zeventienduizend medewerkers biedt Trigion een breed pakket aan beveiligingsdiensten. Trigion is onderdeel van een van Nederlands grootste dienstverleners Facicom (omzet 2007: 800 miljoen euro), een familiebedrijf dat al meer dan 40 jaar gespecialiseerd is in het verzorgen van facilitaire diensten. In 1966 werd het bedrijf Facicom, toen nog Gom, in Schiedam opgericht. Aanvankelijk bestonden de activiteiten van Gom uitsluitend uit schoonmaakwerkzaamheden. Al snel bleek dat opdrachtgevers behoefte hadden om meer facilitaire diensten uit te besteden. Zo is het aantal diensten verder uitgebreid. Eerst met beveiliging, vervolgens met bedrijfs catering en bouw-, renovatie- en installatieactiviteiten. Inmiddels opereert een groot aantal facilitaire bedrijven onder de holding van Facicom Services Group. De naam Facicom maakt duidelijk dat het om een geïntegreerde *facilitaire combinatie* gaat.