

Actueel onderzoek toont aan dat een healing environment (helende omgeving) niet alleen het verblijf in een zorginstelling aangenaam maakt, maar ook bijdraagt aan een sneller herstel van zorgcliënten. Bovendien biedt een healing environment een motiverende, inspirerende werkomgeving voor zorgpersoneel. Er is dan ook steeds meer bijval voor de gedachte dat investeringen in een helende omgeving tot een aanzienlijke daling van de zorgkosten kunnen leiden. Is de healing environment een tegenwicht tegen zorgvershraling? En welke rol kunnen facilitaire dienstverleners spelen in dit geheel? Via een onderzoek binnen het ZorgPanel bracht Gom ZorgSupport de stand van zaken rond healing environment in Nederlandse zorginstellingen in kaart.



De helende omgeving als tegenwicht tegen zorgvershraling

De laatste jaren heeft wetenschappelijk onderzoek aangetoond dat zaken als zonlicht, ramen, geur en comfortabel meubilair een positief effect hebben op het welbevinden en herstel van cliënten en bewoners in zorginstellingen. Een healing environment leidt tot stressreductie en een gevoel van veiligheid, geborgenheid en welbehagen. Deze gemoedstoestand stimuleert genezing en herstel. Medewerkers gaan bovendien met meer plezier en motivatie naar hun werk. 'Dat de winst van investeringen in een healing environment groot is, staat inmiddels buiten kijf', stelt Peter de Visser, business unit manager van Gom ZorgSup-

port. 'De opnameduur kan erdoor worden verkort, medicijngebruik verminderd en ziekteverzuim onder personeel teruggedrongen. In deze tijd van bezuinigingen in de zorg is het voor facilitair managers extra interessant om na te denken over hoe medewerkers kunnen bijdragen aan een helende omgeving. Om meer inzicht te krijgen in de stand van zaken in zorginstellingen hebben we in maart in het ZorgPanel een onderzoek verricht.'

Onderzoek

Ongeveer 350 zorginstellingen hebben een verzoek gekregen om deel te nemen aan

het onderzoek over healing environment. Circa 15% van deze zorginstellingen werkte eraan mee, zowel ziekenhuizen (25%), ouderenzorginstellingen (33%) als GGZ instellingen (15%). Bij de helft van de deelnemers valt vastgoed onder de facilitaire dienst, ongeveer één derde van de deelnemers heeft een apart vastgoedbedrijf. 'Uit het onderzoek blijkt dat 75% van alle deelnemers al voor het onderzoek bekend was met het begrip healing environment', vertelt De Visser. 'Van deze groep geeft ruim 70% aan dat de helende omgeving een onderdeel is van het vastgoedbeleid. Maatregelen zijn onder meer de verlichting en



■ De facilitaire dienstverlening en het primaire zorgproces zijn nog twee aparte werelden.

luchtkwaliteit afstemmen op de gebruikers en het geluidsniveau minimaliseren in de zorgomgeving. Bij de vraag welke thema's terugkomen in het vastgoedbeleid valt echter op dat begrippen die centraal staan bij healing environment, zoals oriëntatie en routing, duurzaamheid, ramen en uitzicht en natuur, bij ruim 40% van alle instellingen

geén onderdeel is van het vastgoedbeleid.'

Meten is weten

Ruim de helft van de deelnemers geeft aan jaarlijks een meting uit te voeren naar de kwaliteit van gebouwen. Bij een kwart gebeurt dat niet structureel of zelfs nooit. De

Visser: 'Het valt op dat er veel verschillende instrumenten worden ingezet om de kwaliteit van gebouwen te meten. Er is nog weinig consensus over de beste methode om de effecten van een healing environment te meten. Door het ontbreken van samenhang en structuur in de metingen ontstaat er een gefragmenteerd beeld van de positieve effecten van omgevingsvariabelen op de zorgpatiënt.'

Een beproefd meetsysteem is ontwikkeld door TNO: OAZIS. (Onderzoek Aantrekkelijkheid Zorgomgevingen door middel van de Impact Scan) OAZIS bundelt omgevingsvariabelen met een wetenschappelijk aantoonbaar positief effect in acht thema's: privacy en autonomie, ramen en uitzicht, comfort en controle, faciliteiten en voorzieningen, oriëntatie en routing, interieur, natuur en personeel. 'OAZIS maakt het mogelijk te toetsen in hoeverre een bestaand zorggebouw rekening houdt met de positieve impact van diverse omgevingsvariabelen. Door de deelnemers aan dit onderzoek wordt OAZIS niet of nauwelijks gebruikt', stelt Peter de Visser.

Zorgvisie

De meerderheid van de deelnemers (85%) werkt met een Lange Termijn Huisvestings Plan (LTHP). Maar slechts bij een kwart van de respondenten is dit huisvestingsplan volledig afgeleid van de zorgvisie. De Visser: 'Alhoewel alle deelnemende organisaties aangeven aandacht te besteden aan het welzijn van de gebruikers van de gebouwen, constateren we dat het nog lang niet gangbaar is om het LTHP of vastgoed-

Gom ZorgSupport en healing environment

Hoe kan Gom ZorgSupport bijdragen aan de healing environment? Deze vraag staat bij Gom al geruime tijd hoog op de agenda. Peter de Visser, business unit manager van Gom ZorgSupport: 'Voor ons is de healing environment vooral belangrijk als totaalconcept. Naast het schoonhouden van de fysieke omgeving, is onze dienstverlening ook een vorm van menselijke interactie. Je stelt mensen op hun gemak door je op een prettige, aangename manier te gedragen. Ook dat is een belangrijk element van de helende omgeving. Daarom krijgen onze medewerkers een training waarin ze leren hoe ze met hun gedrag effectief kunnen bijdragen aan het totaalconcept. De training hanteert het BENG-principe. BENG staat voor Belangstelling, Enthousiasme, Naam (draag altijd een naambordje) en Groeten. BENG is onderdeel van de cultuur van Gom ZorgSupport. Medewerkers van Gom ZorgSupport kunnen de helende

omgeving bovendien versterken door zorgondersteunende taken te verrichten. Te denken valt aan bedden opmaken of helpen met de maaltijden. Ze ontlasten op die manier de zorgmedewerkers, die meer rust hebben om zich op hun eigen taken te concentreren. Ook de ontzorging van patiënten/cliënten is een optie. Onze medewerkers kunnen mensen bijvoorbeeld betrekken bij het schoonmaakwerk in de eigen woning en op die manier activeren of samen koken met de bewoners van verzorgingshuizen. Uiteraard mogen zorgondersteunende taken niet ten koste gaan van het schoonmaakwerk. Er moet een goede balans zijn tussen de flexibele inzetbaarheid van Gom ZorgSupportmedewerkers en de kwaliteitsborg voor het schoonmaakwerk. Daarom besteden we veel aandacht aan goede kwaliteitskaders en maken wij de resultaten inzichtelijk voor de opdrachtgever. De combinatie van professionaliteit en betrokkenheid staat bij Gom ZorgSupport hoog in het vaandel.'

Op initiatief van Gom ZorgSupport is sinds 2008 het ZorgPanel actief, een panel van 350 professionals die werkzaam zijn binnen de facilitaire dienstverlening in zorginstellingen. Onder deze groep wordt een aantal keer per jaar een online onderzoek uitgevoerd over actuele facilitaire onderwerpen. Naar aanleiding van de uitkomsten worden interactieve workshops georganiseerd. Groepsintelligentie wordt op deze wijze optimaal benut voor innovatie, beleidsvorming en onderzoek.

Met dit initiatief draagt Gom ZorgSupport actief bij aan de verdere professionalisering van de facilitaire dienstverlening binnen de zorgsector. Dit artikel is tot stand gekomen op basis van het onderzoek naar de stand van zaken rond healing environment (helende omgeving) in zorginstellingen. Op dinsdag 24 mei werden de resultaten van het onderzoek gepresenteerd tijdens ZorgFacilitair in Den Bosch, gevolgd door een workshop over het praktisch toepassen van Healing Environment binnen de zorg.

Een nieuw onderzoek over de inrichting van zorgondersteunende taken vindt momenteel plaats. Wilt u hier graag aan deelnemen of bent u benieuwd naar de resultaten? Bezoek dan het ZorgPanel op www.gom.nl/zorgsupport.

Aankondiging

Op woensdag 30 november 2011 staat de Expertmeeting Zorg&Facilitair in het teken van het thema 'Healing environment als oplossing voor krimpende zorgbudgetten.' De zorg staat onder druk. Budgetten krimpen, terwijl kwaliteitseisen en concurrentie toenemen. De Pavlov-reactie is bezuinigen, verschraving van de zorg en een hogere werkdruk. Maar kan het ook anders? En hoe dan? Op de expertmeeting gaan twee gescheiden netwerken met elkaar in gesprek: de pragmatische facilitaire manager en de bevolgen zorgmanager. Vijf toonaangevende sprekers uit de zorgsector inspireren de deelnemers om te investeren in een prettige, helende omgeving om zo de zorg betaalbaar te houden. Gom ZorgSupport is samen met GGZ+ en VFM Facility Experts initiatiefnemer van de expertmeeting.



beleid volledig af te leiden van de zorgvisie. Eigenlijk is dit best verbazend, het zou logisch zijn als de zorgvisie leidend is in het programma van eisen voor nieuw- of verbouwplannen. Een algemene conclusie naar aanleiding van het onderzoek is dat de facilitaire dienstverlening en het primaire zorgproces nog twee aparte werelden zijn, ieder met hun eigen werkelijkheid. Er vindt weliswaar overleg plaats, maar men trekt niet altijd samen op bij het realiseren van een healing environment. Intensievere samenwerking tussen zorg en facilitair leidt tot betere benutting van de mogelijkheden om met investeringen in de omgeving een kostendaling te realiseren.'

Geurexperiment

Alle aspecten van de healing environment samen, zorgen ervoor dat zorginstellin-

gen zich kunnen onderscheiden en cliënten en medewerkers het er prettig vinden. Ook geur is een belangrijk element van de helende omgeving. Gom ZorgSupport speelt hierop in door te experimenteren met het toepassen van geurelementen in de zorgomgeving. De geur moet uiteraard passend zijn voor de omgeving en niet te sterk. Ook moet het om een milieuvriendelijk product gaan. 'Er zijn veel innovaties mogelijk', besluit De Visser. 'Maar om de kansen optimaal te benutten is samenspel nodig tussen het zorgproces en het facilitair bedrijf. Met de zorgvisie als uitgangspunt. Op de Expertmeeting Zorg&Facilitair 'healing environment als oplossing voor krimpende zorgbudgetten' gaat een groep van facilitair eindverantwoordelijken, zorgmanagers en commerciële partijen met elkaar in gesprek over dit onderwerp. Door

met elkaar in gesprek te gaan en inzichten te delen zijn we samen in staat om de zorg nog beter te maken en betaalbaar te houden.' ■



Petra Smulders

maakt deel uit van het team van De Nieuwe Lijn (tekst, communicatie en advies) in Rotterdam. Zij werkt mee aan communicatie-uitingen van diverse divisies van de Facicom Service Group.