

Z Platform voor managers
in ziekenhuizen en ouderenzorg

NIEUWS?
WWW.ZORGINSTELLINGEN.NL

zorginstellingen

37^e jaargang nr. 5 September 2012

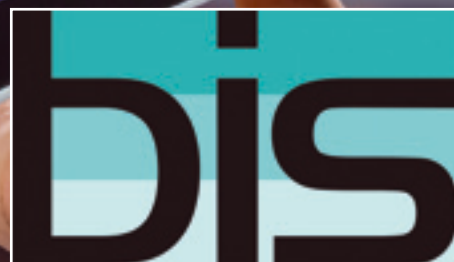


THEMA GASTVRIJHEID & AMBIANCE

Onderzoek
brand Rivierduinen

Toekomstvast verzuimbeleid

Kwaliteitsmeting
verpleeghuizen



BIS

Parnassia en BIS. Videocommunicatie in de praktijk

ELK MENUUTJE TELT!

DINER: 07.11 AM

Vers sinds 07.11, want als het gaat om vers telt elke minuut. Ons vlees wordt daarom op het juiste tijdstip door gerenommeerde slachterijen geleverd. Daarna wordt het vers van het mes direct verwerkt op de juiste snit, malsheid, dikte en gewicht. Want het vlees en al onze andere producten moeten van uitstekende en constante kwaliteit zijn. Daarom staat bij Huuskes elk moment van de dag in het teken van vers. En dat doen we al sinds 1956.



HUUSKES
FRESH SINCE 1956

5
Van de redactie

6
Nieuws

8
Actueel
Onderzoek

THEMA GASTVRIJHEID &
AMBIANCE

13
Digitale Gastvrijheid

17
Zorgtuinen

20
Gastvrijheid in de GGZ

23
Nieuw slaapconcept

29
Duurzaamheid bij
Amaris De Veste



32
Videoconferentie bij Parnassia

34
Gastcolumn

35
Brandveiligheid

40
Kwaliteitsmeting in
verpleeghuizen

42
Verzuimbeleid

44
Product & Markt

48
Service

50
Agenda en Advertentie-index

4 Online

> *ZorgInstellingen is sinds enige tijd ook op Twitter te volgen. Ga naar www.twitter.com/zorginstelling en wordt volger. Zo blijft u dagelijks op de hoogte van het laatste nieuws uit de zorgsector. Niet alleen interessant voor uzelf, maar u heeft ook de mogelijkheid om uw eigen volgers snel op de hoogte te stellen van het nieuws door te retweeten.<*

> *Wat is er te doen? Voor welke cursus kan ik me inschrijven. Welk congres is interessant om bij te blijven in mijn vakgebied? En naar welke beurs moeten mijn medewerkers beslist toe? De website van uw eigen vakblad houdt evenementen en andere belangrijke agenda-onderwerpen nauwgezet in de gaten. Ga voor het complete overzicht naar de website. lees verder < www.zorginstellingen.nl/evenementen*

> *Eens per twee weken verschijnt ZorgInstellingen in de vorm van een digitale nieuwsbrief. Iedereen die geïnteresseerd is in het laatste nieuws uit de zorgsector kan zich abonneren op deze gratis nieuwsbrief. Ook bevat de nieuwsbrief informatie over de nieuwste producten en diensten. Abonneren? lees verder < www.zorginstellingen.nl*

> *Onlangs is bekend geworden wie de winnaars zijn van de Gastvrijheidszorg Awards 2012 (zie elders in deze uitgave). Niet gewonnen? Ook in 2013 is het weer mogelijk het gastvrijheidsniveau van uw zorginstelling te laten beoordelen. De inschrijving van de editie 2013 van Gastvrijheidszorg met Sterren is inmiddels geopend. Ga daarom snel naar de website www.zorgmetsterren.nl voor alle informatie over het gastvrijheidsproject. Schrijf u in en ook uw zorgorganisatie heeft kans om goede sier te maken met de uitslag. Van harte aanbevolen!*

CATEGORY WINNER
AMSTERDAM
INNOVATION
AWARD
2012

VISITOR'S CHOICE
AMSTERDAM
INNOVATION
AWARD
2012



Infectiepreventiemonitor: Inzicht in werken, leven en hygiëne

- adviesrapportages
- schoonmaaksystemen en -producten
- verbruiksmaterialen
- machines
- technische service
- opleiding en begeleiding
- calculatiesoftware

U wilt een duidelijk beeld van hoe uw instelling omgaat met infectiepreventie? En vooral hoe u besmettingsrisico's beheerst?

De Infectiepreventiemonitor (IPM) kan dat. Snel, eenvoudig en vooral duidelijk. Onafhankelijke hygiënisten voeren audits uit met de IPM-app. Hieruit vloeit - direct na afloop - een volledig rapport met advies voor performanceverbetering.

De IPM gaat daarin verder dan alleen hygiëne en schoonmaak, door ook verzorging van patiënten, wondverzorging, gebouwsituatie, medicatie en maaltijden te monitoren.

Meer weten? Maak een afspraak via 045 - 573 88 88
of kijk op www.alpheios.nl

Alpheios

DIGITALE GASTVRIJHEID

Digitale gastvrijheid is helemaal 2012. Het meest gastvrije ziekenhuis van Nederland weet in elk geval hoe het moet. Patiënt en bezoeker kunnen er probleemloos gebruikmaken van Wi-Fi om met eigen apparatuur het wereldwijde web af te struinen.

Dat heb ik mogen ervaren tijdens de rondetafeldiscussie van Zorginstellingen, waarbij het Rotterdamse Sint Franciscus Gasthuis optrad als gastheer. (Facilitair) managers van ziekenhuizen en aanbieders van gastvrijheidsdiensten gingen er met elkaar in gesprek over digitale gastvrijheid.

Al was van een felle discussie geen sprake. Iedereen is het er wel over eens dat het aanbieden van internet, telefonie en televisie gewoonweg een onderdeel is van gastvrijheid. Daarbij is keuzevrijheid van belang. Ofwel: wie zijn eigen apparatuur wil gebruiken, moet daarvoor de kans krijgen. Maar ook de patiënt die geen tablet, smartphone of laptop tot zijn beschikking heeft, moeten worden gefaciliteerd.

Elk ziekenhuis dat gastvrijheid hoog in het vaandel heeft staan, lijkt te beseffen dat gastvrijheid meer is dan alleen een lekkere en gezonde maaltijd in een fijne ambiance en een correcte bejegening. Gastvrijheid betekent ook dat de patiënt digitaal op zijn wenken wordt bediend.

Ik voorspel dat het ziekenhuis dat volgend jaar wordt uitgeroepen tot meest gastvrije ziekenhuis van Nederland de boel ook digitaal goed op orde heeft. En is de digitale gastvrijheid nog een ondergeschoven kindje? Dan is er echt werk aan de winkel als de Gastvrijheidszorg Award op de wensenlijst staat!



ANNET VAN DEN BERG
hoofdredacteur

Colofon

ZORGINSTELLINGEN IS EEN UITGAVE
VAN B + B VAKMEDIANET

Vakmedianet[®]
informatieplatforms voor professionals

HOOFDREDACTEUR

Annet van den Berg, annetvandenbergh@vakmedianet.nl

EINDREDACTEUR

Dennis van Asselt

REDACTIERAAD

Chiel Bos, Noor van den Bergh en Rob van den Bergh

MEDEWERKERS AAN DIT NUMMER

Noor van den Bergh, Aline de Bruin, Jasker Kamp, Johan Koudijs, Frederike Kroon, Annita Opdam, Germa Reivers, Remco Verhezen en Leendert van Wezel

COVERONTWERP

Danny Merk

ART DIRECTION & VORMGEVING

Mr. Richardson, Arjan Anderiesen

UITGEVER

Ruud Bakker, ruudbakker@vakmedianet.nl

MARKETING

Leendert van Wezel

ACCOUNTMANAGER

Jeroen Baar, jeroenbaar@vakmedianet.nl

ABONNEMENTENADMINISTRATIE & TRAFFIC

Jolanda van Selm, traffic@vakmedianet.nl

ADRES

*B + B Vakmedianet
Postbus 219, 1400 AE Bussum
Tel. 035-6940740
www.zorginstellingen.nl
redactie@zorginstellingen.nl*

ABONNEMENTEN

ZorgInstellingen verschijnt acht keer per jaar. Jaarabonnement Nederland €115,00 (excl. BTW), België €122,50 buitenland overig €150,00. Abonnementen worden automatisch verlengd, tenzij twee maanden voor vervaldatum schriftelijk is opgezegd. Los nummer €17,50 (excl. BTW).

BANKRELATIE

Van Lanschot Bankiers 22.63.05.716.

DRUK

Van der Wiel & Rosmalen Drukkers, Arnhem

DOELGROEP

Algemeen & financieel management, facilitair management, hoofden inkoop & voeding, ICT-management & hoofden administratie.

COPYRIGHT

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden vervoerd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande toestemming van de uitgever.

Copyright: © 2012

DISCLAIMER:

Alle in ZorgInstellingen opgenomen informatie is met de grootste zorgvuldigheid samengesteld. De juistheid en volledigheid kunnen echter niet worden gegarandeerd. B + B Vakmedianet en de bij deze uitgave betrokken redactie en medewerkers aanvaarden dan ook geen aansprakelijkheid voor schade die het directe of indirecte gevolg is van het gebruik van de opgenomen informatie.

B+B VAKMEDIANET IS AANGESLOTEN
BIJ HET OPLAGE INSTITUUT (HOI)



Genomineerden Nationale Zorg Jaarprijs 2012 bekend



Drie ziekenhuizen zijn door de Nationale Zorg Jaarprijs (NZJ) genomineerd voor de prijs Het meest aantrekkelijke ziekenhuis om voor te werken. Het gaat om het Groninger Martini Ziekenhuis, Ziekenhuis St Jansdal in Harderwijk en Nij Smellinghe te Drachten. De NZJ ontving in deze categorie 332 aanmeldingen van medewerkers van verschillende ziekenhuizen. Daaruit zijn deze drie ziekenhuizen genomineerd. “De reacties laten goed zien hoe gemotiveerd verpleegkundigen, artsen en ondersteunend personeel in de zorg zijn”, zegt Henk Bakker, voorzitter van de beroepsorganisatie Verpleegkundigen en Verzorgenden Nederland (V&VN). “Er zijn instellingen waar het bestuur openstaat voor input van verpleegkundigen, artsen en ondersteunend personeel. Deze openheid en betrokkenheid van een bestuur bevordert de patiëntgerichtheid en dat is terug te zien in de patiënttevredenheid.” De genomineerde ziekenhuizen worden onder andere getoetst op criteria als werken met voldoende personeel, werken met vakbekwame collega’s, multidisciplinaire samenwerking en opleiding en scholing.

Website voor kwaliteitsgegevens van start



LOC Zeggenschap in zorg en Zorgverzekeraars Nederland (ZN) hebben een nieuwe website gelanceerd: www.zorgvoorkwaliteit.com. De website dient als ondersteuning voor het kwaliteitsdocument 2012, geïnitieerd door LOC en ZN nadat Stichting Zichtbare Zorg de aanlevering van kwaliteitsgegevens vorig jaar voor het laatst faciliteerde. Het kwaliteitsdocument 2012 bestaat onder andere uit een sterk verkorte CQ-vragenlijst om de klantervaringen te meten en een beperkt aantal zorginhoudelijke indicatoren. De uitkomsten zijn bruikbaar voor interne verbetering, keuze-informatie, toezicht en zorginkoop. Op de website is – naast het handboek en de vragenlijsten – actuele informatie te vinden over zorgorganisaties in de verpleging, verzorging en thuiszorg. Zorgorganisaties kunnen van 15 november 2012 tot 1 februari 2013 meetgegevens via de website aanleveren. Organisaties krijgen na verwerking en bewerking van de gegevens een veel uitgebreidere rapportage dan voorheen.

INGEZONDEN BRIEVEN

Column

Met veel plezier lees ik iedere keer de column van Frederiek Morees. De column Gebreken (ZI juni) is voor mij reden om te reageren. Wat mij vooral raakt, zijn de opmerkingen over en ervaringen met de woningcorporatie, bouwverzekering en adviseurs. Zij gaf hen vertrouwen op basis van hun expertise. Dat vertrouwen is echter beschaamd, waardoor haar vertrouwen in dit soort partners een knauw heeft opgelopen. Ik deel die ervaring. Ook ik heb bij enkele bouwprojecten een rol mogen betekenen en kan melden dat er vaak onvoldoende wordt gedacht aan de toekomstige bewoners of bezoekers. Het concept staat, de tekeningen zijn klaar, worden fantastisch gepresenteerd, kortom: er kan niets meer mis gaan. De realiteit is echter anders. Wat schrijnend is in het verhaal van Morees is dat bijvoorbeeld zonwering achterwege blijft, omdat verplicht geïnvesteerd moet worden in omgevingsfactoren voor medicijnbereiding en -opslag. Mijn advies: zet uw bewoner op de eerste plaats. Die wet- en regelgeving is over enige tijd toch weer aangepast. Of uw bewoner dat nog meemaakt, betwijfel ik. Uw bewoner leeft vandaag, geef hem of haar dan ook vandaag nog een gevoel van welbehagen en welbevinden. Voor wat betreft die adviseurs of andere deskundigen: ook daarbij adviseer ik om eens rond te bellen hoe de ervaringen elders zijn. En dan geen referenties waar men de nieuwbouw net in gebruik heeft genomen, maar juist daar waar de bewoners al enkele jaren mogen genieten van de juiste oplossingen. En informeer vooral eens bij die bewoners of familieleden.

*Kars Sterenborg,
Smeets'adviesgroep*

Tapijt

In de mei-uitgave van ZorgInstellingen is een artikel gepubliceerd over vloerbedekking en fijnstof, waarin de relatie tussen de hoeveelheid fijnstof in de binnenlucht en het type vloerbedekking wordt behandeld. Hierin wordt gerefereerd aan mijn onderzoek naar het effect van Desso AirMaster tapijt op de blootstelling aan fijnstof in het binnenklimaat (TNO-060-UT-2011-1293). In dit rapport staat: de eigenschappen van AirMaster lijken, onder verder gelijke condities, te leiden tot een lagere blootstelling aan fijnstof. In hoeverre de verminderde opdwarring en verhoogde opname ook leidt tot een lagere blootstelling van personen aan allergenen staat niet vast. In het artikel staat nu: in hoeverre de verminderde opdwarring en verhoogde opname leidt tot een lagere blootstelling aan allergenen en fijnstof staat niet vast. Dat is weliswaar korter dan in het rapport staat, maar daardoor wordt de plank misgeslagen en ontstaat een verkeerd beeld van de eigenschappen van het tapijt.

Dr. ing. J.H. Duyzer

'Ziekenhuizen moeten samenwerken met partners in ICT'



Ziekenhuizen kunnen hun diensten op het gebied van digitale gastvrijheid beter faciliteren met behulp van ICT-partners dan alles zelf aan te bieden. Dat is de belangrijkste uitkomst van de paneldiscussie Digitale Gastvrijheid van het vakblad ZorgInstellingen. De discussie vond plaats in het Sint Franciscus Gasthuis in Rotterdam, winnaar van de Gastvrijheidszorg Award 2012. Vertegenwoordigers van Orbis Medisch en Zorgconcern, Ziekenhuis St Jansdal, het Sint Franciscus Gasthuis en Ziekenhuis Rivierland waren het erover eens dat de digitale ontwikkelingen zo snel gaan dat het bijna niet mogelijk is om alles zelf te faciliteren. "Het is beter om de diensten aan te bieden met behulp van partners. Zij hebben veel meer kennis over die diensten en op die manier hoef je het als ziekenhuis niet allemaal zelf te regelen", aldus projectdirecteur Henny van Laarhoven van Orbis Medisch en Zorgconcern.

Meer over de paneldiscussie op pagina 13

'Zorg beter om patiënt heen organiseren'



Ruim twee derde van de Nederlandse bevolking heeft de indruk dat de zorg niet goed om de patiënt heen is georganiseerd. Bovendien is 37 procent van mening dat de samenwerking in de zorg nog niet voldoende is. Dat blijkt uit onderzoek van de Nationale Zorgbarometer, uitgevoerd door Blauw Research in opdracht van zorgverzekeraar VGZ. De helft van de Nederlanders denkt dat een wijkverpleegkundige een belangrijke rol kan spelen in de coördinatie van hulpverlening. Als mensen zelf terecht zouden komen in een situatie waar zorg van meer partijen noodzakelijk is, zegt 64 procent van de Nederlanders het prettig te vinden als er een wijkverpleegkundige thuis komt om de communicatie met de verschillende zorgverleners te organiseren. Martin Duvivier, voorzitter van de raad van bestuur van VGZ: "De kwaliteit van de Nederlandse gezondheidszorg is gemiddeld genomen prima. Als je kijkt naar de uitkomsten van de Nationale Zorgbarometer, dan zie je dat de Nederlanders dit ook steeds meer waarderen."

'Zorgsector heeft te weinig aandacht voor groen'



Veel zorginstellingen zien groen en buitenruimte als decoratie of een noodzakelijk kwaad. Dat zegt directeur Olaf Janssen van de BTL Groep, één van de grootste omgevingsverzorgers in Nederland. BTL werkt onder andere met zorginstellingen en overheidsinstanties. Het bureau is nu bezig om met een aantal zorginstellingen een speciaal concept voor zorgtuinen te ontwikkelen. "Een zorgtuin

kan afleiding bieden, voor sociale contacten zorgen en heeft een therapeutisch effect. Maar deze aspecten krijgen nog niet voldoende aandacht in de zorg", zegt Janssen. "Uit verschillende onderzoeken blijkt dat revaliderende cliënten in een groene omgeving sneller herstellen en minder medicijnen gebruiken dan mensen in een grijze omgeving. In een groene buitenruimte kunnen verschillende elementen worden verwerkt die zorgen voor ontspanning, een sociale functie vervullen en bijdragen aan het helend proces. Voor iemand die weer moet leren lopen, ontstaan vele extra mogelijkheden als je de buitenruimte betreft bij het genezingsproces. Meer over zorgtuinen op pagina 17

SUCCES MET
AANBESTEDEN!

FACTO MAGAZINE
MIDDAGCONGRES

Dinsdag 18 december 2012
Hotel van der Valk, Breukelen
13.00 – 17.00 uur

10 missers bij facilitaire aanbestedingen
en wat kun je doen om die te voorkomen?

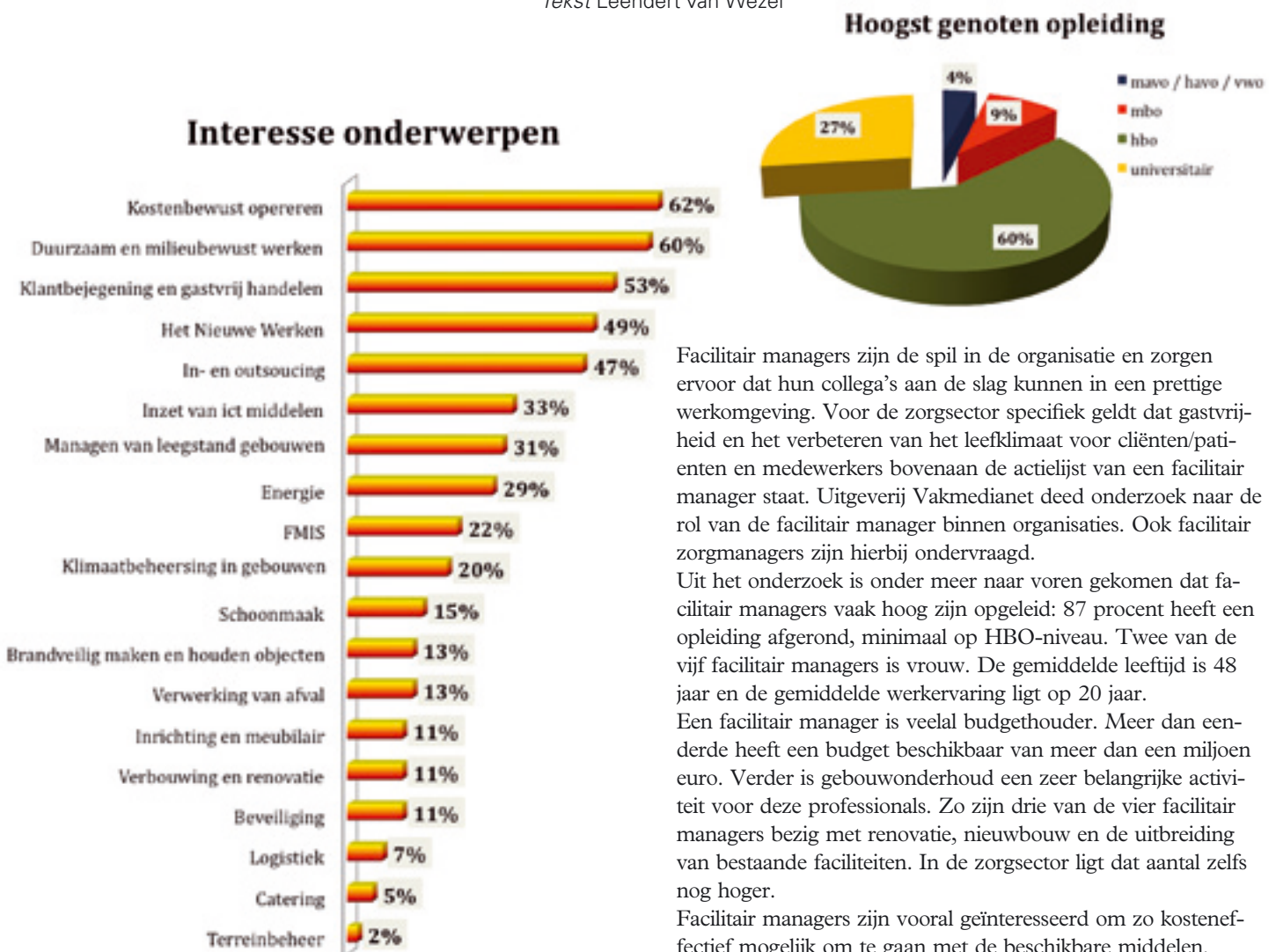
Deze vraag staat centraal tijdens de presentatie van keynote-
spreker Prof. Dr. Jan Telgen, Hoogleraar Inkoopmanagement,
Universiteit Twente.

Meer informatie of inschrijven?
www.factomagazine.nl/opleidingen

Facilitair manager spil in organisatie

De facilitair manager vervult een spilfunctie in de organisatie. Zijn voornaamste taak is om ervoor te zorgen dat medewerkers in een prettige en goed geoutilleerde omgeving hun werk kunnen verrichten. Dat blijkt uit onderzoek dat Vakmedianet, uitgever van onder meer ZorgInstellingen, heeft gehouden onder facilitair managers.

Tekst Leendert van Wezel



Facilitair managers zijn de spil in de organisatie en zorgen ervoor dat hun collega's aan de slag kunnen in een prettige werkomgeving. Voor de zorgsector specifiek geldt dat gastvrijheid en het verbeteren van het leefklimaat voor cliënten/patiënten en medewerkers bovenaan de actielijst van een facilitair manager staat. Uitgeverij Vakmedianet deed onderzoek naar de rol van de facilitair manager binnen organisaties. Ook facilitair zorgmanagers zijn hierbij ondervraagd.

Uit het onderzoek is onder meer naar voren gekomen dat facilitair managers vaak hoog zijn opgeleid: 87 procent heeft een opleiding afgerond, minimaal op HBO-niveau. Twee van de vijf facilitair managers is vrouw. De gemiddelde leeftijd is 48 jaar en de gemiddelde werkervaring ligt op 20 jaar.

Een facilitair manager is veelal budgethouder. Meer dan een derde heeft een budget beschikbaar van meer dan een miljoen euro. Verder is gebouwonderhoud een zeer belangrijke activiteit voor deze professionals. Zo zijn drie van de vier facilitair managers bezig met renovatie, nieuwbouw en de uitbreiding van bestaande faciliteiten. In de zorgsector ligt dat aantal zelfs nog hoger.

Facilitair managers zijn vooral geïnteresseerd om zo kosteneffectief mogelijk om te gaan met de beschikbare middelen. Daarbij hoort duurzaam en milieubewust opereren. Ook gastvrij handelen staat in de top drie van interesses.



REHACARE
INTERNATIONAL



Trade Fair and Congress



Self-determined
living

**Be part of
the No. 1!**

14 – 17 Nov 2012
Düsseldorf · Germany

www.medica.de

Düsseldorf, Germany
10 – 13 Oct 2012

www.rehacare.de

Fairwise bv
Verlengde Tolweg 2a
2517 JV Den Haag
Tel. 070-3501100
Fax 070-3584061
info@fairwise.nl
www.fairwise.nl

Basis for
Business


Messe
Düsseldorf



Pro

Elke dag bezoeken honderden patiënten de badkamer. Liefst zelfstandig.

Als je mindervalide bent, is de afhankelijkheid van anderen vaak het vervelendst. Dit ervaar je het duidelijkst in het toilet of de badkamer. Met **Sphinx 300 Comfort** hebben we er alles aan gedaan om de zelfstandigheid van mensen met lichamelijk beperkingen te bevorderen. Zelfs het kleinste onderdeel is ergonomisch doordacht. Daarnaast voldoet Sphinx 300 Comfort aan de hoogste hygiënische eisen. In ziekenhuizen en verpleegtehuizen is dit meer dan een eis, het is van levensbelang. Sphinx 300 Comfort



is een van de 7 segmenten binnen de Sphinx 300 serie, sinds jaren de meest gebruikte badkamerserie voor elk bouw- of renovatieproject. Met deze indeling in segmenten bieden we met één serie onder één merk een oplossing voor elke situatie en elke generatie. Zo is Sphinx 300 vanzelfsprekend bij ieder bouwproject. Een goede service vinden wij overigens even vanzelfsprekend. Ons Sphinx Pro salesteam staat voor u klaar tijdens elke fase van een project, van planning tot realisatie. **Vanzelfsprekend Sphinx**



HEALTHCARE

Bezoek onze stand (11.1.3) tijdens Healthcare van 10-12 oktober 2012

Groen als kwaliteitsimpuls

Gebruik groen en geef een kwaliteitsimpuls aan uw zorginstelling. Integreer de buitenruimte in uw zorgconcept, zodat zij optimaal aansluit op de zorgbehoefte of het genezingsproces.

Specialistische zorg is een totaalpakket. Door het bieden van een stimulerende ruimte voor therapie, afleiding en ontspanning is specialistisch groen een waardevolle aanvulling.

Elke situatie vraagt om maatwerk. Daarom kijken wij samen met gebruikers en zorgprofessionals naar de beste oplossing voor uw groene buitenruimte.



BTL

Kijk voor meer informatie op www.btl.nl

Kerstcollectie 2012

Christmas Day

Sweet Melody

Ice Crystals

Joyful Christmas



De winter: een bijzonder jaargetijde vol gezellige momenten.

Lotus Professional® ontwikkelde een veelzijdige en aansprekende kerstcollectie tafelaankleding voor u. De collectie bestaat uit 4 dessins, ieder in een eigen kleurstijl. Heeft u moeite met kiezen? Wij adviseren u graag; voor meer info kunt u contact opnemen met onze (gratis) klantenservice: 00800-LOTUSPRO (56887776.) Of kijk op onze website www.lotusprofessional.eu.

‘De ontwikkelingen zullen heel snel gaan’

Bedside terminals, apps voor ziekenhuisdiensten, informatiefilmpjes voor patiënten en sociale media. Hoe ver moeten ziekenhuizen de digitale gastvrijheid doorvoeren? Tijdens de paneldiscussie Digitale Gastvrijheid van ZorgInstellingen discussieerden vertegenwoordigers van ziekenhuizen met leveranciers over deze vraag.

Tekst Aline de Bruin | Fotografie Jasker Kamp



Digitale gastvrijheid is een hot item binnen de zorgwereld. De digitale ontwikkelingen gaan echter zo snel dat het niet mogelijk is om altijd het nieuwste van het nieuwste aan te bieden. De vraag is hoe ziekenhuizen een keuze moeten maken binnen dat

enorme aanbod met de wensen van patiënten in het achterhoofd. Om hier een antwoord op te vinden, gingen vertegenwoordigers van Orbis Medisch en Zorgconcern, Ziekenhuis St Jansdal, het Sint Franciscus Gasthuis en Ziekenhuis Rivierenland om de tafel

zitten met KPN, Jeeves Ziekenhuisdiensten en ICT-bedrijven Techxx, PinkRocade en Patientline. Het gesprek werd geleid door Marian Pronk, programmamanager bij InterimIC. Ziekenhuizen willen patiënten de mogelijkheid bieden om televisie te kijken,



Hein Uitterhaegen, Ziekenhuis Rivierenland:
Ik vermoed dat de patiënt straks zijn eigen dossier in wil zien.

gebruik te maken van internet of films te zien. Patiënten kunnen alle voorzieningen zelf meenemen of gebruikmaken van de faciliteiten in het ziekenhuis. In het Sint Franciscus Gasthuis kunnen



Piet Knol, Patientline:
Door diensten van anderen te gebruiken, kunnen ziekenhuizen betere informatie leveren.

patiënten gebruik maken van televisie, radio en Wi-Fi. Daarnaast zijn er webcams op de babykamer. Ziekenhuis Rivierenland en Orbis Medisch en Zorgconcern hebben bedside terminals waarmee de patiënt toegang heeft tot entertainment en informatie. Ziekenhuis St Jansdal biedt deze optie niet aan. Facilitymanager Peter Fiddler: "Patiënten liggen meestal niet zo lang in een ziekenhuis. Als ze behoefte hebben aan amusement, nemen ze bepaalde voorzieningen zelf wel mee." Welke van deze twee methodes biedt de meeste voordelen? Monique Philippens, directeur Zorg van KPN: "Het is geen kwestie van een keuze tussen a of b. Als ziekenhuis moet je beide opties faciliteren." In een ziekenhuis liggen patiënten van veel verschillende leeftijden en de behoeften van elke leeftijdsgroep zijn anders. "Je moet amusement aanbieden en dan de keuze bij de patiënt zelf laten", aldus Rene Weijenberg, directeur Innovatie bij Techxx. Henny van Laarhoven, projectdirecteur van Orbis Medisch en Zorgconcern, merkt op dat patiënten niet altijd behoefte hebben aan amusement. "Ze moeten al veel informatie verwerken over hun ziektebeeld. Het herstelproces kost veel energie."

Diensten

Naast amusement is het ook de taak van een ziekenhuis om praktische diensten als een vervoersservice aan te bieden. Jeeves Ziekenhuisdiensten heeft een app ontwikkeld waarmee ziekenhuizen al hun diensten op een rijtje kunnen zetten. "Voor patiënten kan zo'n overzicht een hoop stress wegnemen", zegt Floris Vervat, directeur van het bedrijf. Volgens Henny van Laarhoven van Orbis Medisch en Zorgconcern is het beter om diensten te faciliteren met behulp van partners. "Op die manier besteed



Floris Vervat, Jeeves:
Dokters moeten zoveel mogelijk informatie geven, zodat de patiënt kan meedenken.

je een dienst uit aan mensen die er veel meer verstand van hebben. Bovendien betekent het voor jezelf een hoop minder regelen." Ook Ineke van Zetten, manager Hotel & Services van het Sint Franciscus



Ineke van Zetten, Sint Franciscus Gasthuis:
In de toekomst gaan we onze informatievoorziening nog verder uitbreiden.

Alle diensten op een rijtje

Naast amusement is het ook de taak van een ziekenhuis om praktische diensten als een vervoersservice aan te bieden. Jeeves Ziekenhuisdiensten heeft een app ontwikkeld waarmee ziekenhuizen al hun diensten op een rijtje kunnen zetten. "Voor patiënten kan zo'n overzicht een hoop stress wegnemen", zegt Floris Vervat, directeur van het bedrijf.



Rene Weijenberg, Techxx:
Je moet amusement aanbieden en dan de keuze bij de patiënt zelf laten.

Gasthuis, vindt het gewenst om diensten aan te bieden met behulp van partners. "In de toekomst willen wij onze informatievoorziening nog veel meer uitbreiden, dat kun je niet allemaal alleen regelen."



Henny van Laarhoven, Orbis Medisch en Zorgconcern:
Het is beter om diensten te faciliteren met behulp van partners.

Informatie

Patiënten zijn mondiger geworden. Ze willen zoveel mogelijk informatie hebben over hun behandelingen en zoeken zelf ook gerust dingen via Google op. "De ontwikkelingen zullen heel snel gaan", zegt Hein Uitterhaegen van Ziekenhuis Rivierenland. "Ik vermoed dat de patiënt straks gaat eisen dat hij zijn eigen dossier in mag zien." Ziekenhuizen moeten inspelen op de toegenomen behoefte aan informatie. De specialisten van Ziekenhuis St Jansdal doen dat bijvoorbeeld door foto's en filmpjes te laten zien op hun iPad. Volgens Piet Knol, directeur van Patientline, kunnen ziekenhuizen ook filmpjes van YouTube faciliteren. "Ziekenhuizen zijn zelf nog niet in staat om alle informatie over te dragen. Door diensten van anderen te gebruiken, kunnen ze betere informatie leveren." Naast foto's en filmpjes zijn er nog andere manieren waarop een ziekenhuis kan voorzien in de toegenomen behoefte aan informatie. Brenda Knip, productmanager CuliCart bij PinkRoccade: "Je kunt bijvoorbeeld een gesprek opnemen zodat de patiënt er later nog een keer naar kan luisteren. Op die manier dringt de informatie beter door."

Veiligheid

De toenemende digitalisering levert ook discussie op over de veiligheid. De gesprekspartners benadrukken echter dat ziekenhuizen zich niet door angst moeten laten regeren. "Veiligheidsproblemen komen nu eenmaal voor, zeker met die hackers van veertien jaar die er een spelletje van maken om een systeem te hacken", zegt Monique Philippens, directeur Zorg van KPN. "Het is een kat- en muisspel, ziekenhuizen moet hun systemen continu veiliger maken. Honderd procent veiligheid lukt nooit." In de toekomst zal de informatievoorziening voor patiënten nog meer gepersonaliseerd worden. Floris Vervat van Jeeves:



Monique Philippens, KPN:
Veiligheidsproblemen komen nu eenmaal voor. Je moet je systeem continu veiliger maken.

"Dokters moeten zoveel mogelijk informatie geven, zodat de patiënt kan meedenken. Die ontwikkeling gaat verder, maar de eigen veiligheid van patiënten moet verbeterd worden." **4**



Brenda Knip, PinkRoccade:
Je kunt een gesprek opnemen zodat de patiënt er later nog een keer naar kan luisteren.

Waskosten te hoog?

Houd de persoonsgebonden was in huis!

U kunt bij de dagelijkse wasverzorging veel geld besparen ten opzichte van uitbesteding aan een commerciële wasserij. Met een individuele efficiency-berekening laten we u zien hoe groot het besparingspotentieel is.

- Minder slijtage van het wasgoed
- Geen verlies en/of zoekraken van wasgoed
- BTW-voordeel over personele kosten (voor instellingen)
- Lage Total Cost of Ownership
- Duurzaam- en maatschappelijk verantwoord ondernemen!

Miele Professional. Een zorg minder.



Voor meer informatie:
www.miele-professional.nl
Telefoon: (0347) 37 88 84

Miele
PROFESSIONAL

'Meer aandacht voor groen'

Groen en buitenruimte zijn belangrijk voor bewoners van zorginstellingen. Maar volgens Olaf Janssen en Richard Hereijgers van de BTL Groep ziet de zorgsector groen nog vaak als decoratie of een noodzakelijk kwaad. Graag willen ze laten zien wat er mogelijk is met groen.

Tekst Aline de Bruin



Een zorgtuin biedt afleiding, zorgt voor sociale contacten en heeft een therapeutisch effect. Maar deze aspecten krijgen nog niet voldoende aandacht in de zorg, zeggen Olaf Janssen, directeur van de BTL Groep en tuin- en landschaparchitect Richard Hereijgers van BTL Advies. BTL is een van de

grootste omgevingsverzorgers in Nederland en werkt onder andere met zorginstellingen en overheidsinstanties. Het bureau is nu bezig om met een aantal zorginstellingen een speciaal concept voor zorgtuinen te het ontwikkelen. "Uit verschillende onderzoeken blijkt dat



BTL-directeur Olaf Janssen (links) en tuin- en landschapsarchitect Richard Hereijgers.

revaliderende cliënten in een groene omgeving sneller herstellen en minder medicijnen gebruiken dan mensen in een grijze omgeving”, zegt BTL-directeur Olaf Janssen. “In een groene buitenruimte kunnen verschillende elementen worden verwerkt die zorgen voor ontspanning, een sociale functie vervullen en bijdragen aan het helend proces. Voor iemand die weer moet leren lopen, ontstaan vele extra mogelijkheden als je de buitenruimte betreft bij het genezingsproces. Je kunt van plaveisel wisselen: drie meter klinkers, dan vlakke tegels en daarna hobbelige natuursteen gevolgd door een groene helling. Er zijn zoveel extra mogelijkheden dan wanneer je enkel binnen zit. Het is verbazingwekkend wat je met een klein beetje groen al kunt doen.” Maar Olaf Janssen weet uit persoonlijke ervaring dat groen en buitenruimte vaak onderbenut blijven. “Tijdens bezoeken aan zorginstellingen is het mij opgevallen dat de behandeling van gehandicapte kinderen doorgaans helemaal binnen gebeurt. Oefeningen met het benoemen van bomen en gras worden vanaf plaatjes gedaan, terwijl het buiten mooi weer is. Dat is zonde, daarmee laat je enorm veel kansen liggen.”

Budget

Bij de aanleg van een zorgtuin zijn een aantal aandachtspunten van belang. Zo moet het terrein veilig en goed toeganke-

lijk zijn en moet een instelling rekening houden met de zorgbehoeften. Toch hoeft dit niet te betekenen dat de tuinaanleg veel geld kost. Tuinarchitecten gaan uit van de bestaande situatie. “Een aantal kwaliteiten zijn vaak al aanwezig”, zegt tuin- en landschapsarchitect Richard Hereijgers van BTL Advies. “Denk aan een mooie boom of bestaand meubilair en verlichting. Die kun je al meenemen in het plan. Dan is de vraag: wat ga je toevoegen en/of omvormen?” Het budget van de zorginstelling neemt BTL ook mee in de plannen. Janssen: “Je kunt kleine aanpassingen maken die aardig wat geld besparen. Een heg die in het zicht staat, wordt bijvoorbeeld vier keer per jaar geknipt, terwijl een heg uit het zicht maar twee keer per jaar een knipbeurt krijgt. Die kleine dingen maken het verschil.”

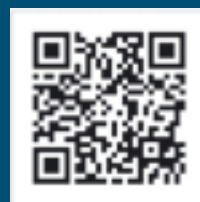
Als voorbeeld van een instelling met een klein budget voor groen en buitenruimte noemt Olaf Janssen Wilhelminaoord in St. Nicolaasga. Wilhelminaoord is een instelling voor psychiatrische patiënten. Het buitenterrein bestond uit een groot park dat was verouderd en afgesloten van de omgeving. De zorgverleners wilden een nieuw en open terrein, zodat de psychiatrische patiënten meer in contact kunnen komen met de lokale samenleving. Na het opstellen van een visie bleken de geraamde kosten boven de beschikbare budgetten uit

te stijgen. “Uiteindelijk heeft ons adviesbureau gekeken naar subsidies”, zegt Janssen. “Wilhelminaoord kwam in aanmerking voor een aantal subsidies, waardoor de plannen doorgang konden vinden. De realisatie wordt in drie fases uitgevoerd. Fase drie start volgend jaar.”

Aan het buitenterrein van de zorginstelling is inmiddels al veel veranderd. Richard Hereijgers: “We hebben de padenstructuur verbeterd en gezorgd voor meer openheid naar de omgeving. Je kunt nu

Omgevingsverzorging

De BTL Groep bestaat uit BTL Advies, BTL Bomendienst en BTL Realisatie. BTL voorziet met BTL Advies in het ontwerp en met BTL Realisatie in de aanleg en het onderhoud van groenvoorzieningen, bedrijventerreinen en recreatieparken. Er werken 500 mensen verdeeld over een vijftiental vestigingen. De BTL Groep levert complete omgevingsverzorging in stedelijk en landelijk gebied. De opdrachtgevers zijn te vinden in tal van markten: van (zorg)instellingen, grote en kleine organisaties, projectontwikkelaars, woningbouwcoöperaties tot en met verschillende semi-overheden. Specialismen van de BTL Groep zijn sport, daktuinen en spelen. **Kijk voor meer informatie op www.btl.nl**



Vijf pijlers voor elke zorgtuin

Niet elke zorginstelling heeft een groot buitenterrein, maar de bedoeling van een zorgtuin blijft volgens BTL overal hetzelfde. Het bedrijf heeft vijf pijlers ontwikkeld die in elke zorgtuin moeten terugkomen: groen, toegankelijkheid, veiligheid, afleiding en therapie.

zien waar je naartoe loopt, wat voor een rustig gevoel zorgt. Er zijn ook moestuinen en een plukweide gekomen voor dagbesteding. Daarnaast wordt het park ook gebruikt door bewoners uit St. Nicolaasga.”

Geschied

Niet elke zorginstelling heeft zoals Wilhelminaoord de beschikking over een groot buitenterrein om mee te werken, maar de bedoeling van een zorgtuin blijft overal hetzelfde. BTL Advies heeft vijf pijlers ontwikkeld die in elke zorgtuin moeten terugkomen: groen, toegankelijkheid, veiligheid, afleiding en therapie (motivatie). “Een buitenruimte moet geschikt zijn voor bewoners”, legt Hereijgers uit. “Als mensen minderva-

lide zijn, moet je niet aankomen met hoge drempels of moeilijke doorgangen.” Janssen: “In een instelling voor visueel gehandicapten is het natuurlijk niet logisch om een bord in de tuin te plaatsen met de waarschuwing ‘pas op voor valend hout’. En een bladblazer kan heel slecht vallen bij psychiatrische patiënten. De basisvraag is: begrijp je waar je mee bezig bent als hovenier? Hoe ga je die buitenruimte zo goed mogelijk inzetten?” Nu is het zaak dat zorginstellingen de kansen grijpen die er liggen. “De eerste stap zit hem in het besef dat er veel meerwaarde te halen is uit een groene buitenruimte”, vervolgt Janssen. “In ons land zijn ook de eerste onderzoeken met betrekking tot het effect van groen op

het genezingsproces in gang gezet. Als je vandaag aan de slag gaat, hoef je natuurlijk niet te verwachten dat je morgen al resultaten ziet. Een tuin ontwikkelt zich in jaren. Door voor aanvang van de realisatie goed te kijken naar de kansen en kwaliteitsgebieden binnen een zorgtuin en tijdens het proces prioriteiten te stellen, zijn er in ieder project kansen om budgettaire besparingen door te voeren. Door samen te werken met zorginstellingen kijken wij in ieder project hoe we met ons zorgconcept voor de buitenruimte kunnen bijdragen aan de core business van de zorginstelling. Want dat is wat je met een zorgtuin wilt bereiken: meerwaarde bieden voor de zorginstelling en gebruikers.” 

Facilitaire Vakbeurs Assen

woensdag - donderdag

3 - 4 oktober
 TT Hall Assen

Kom op woensdag 3 en donderdag 4 oktober naar de Facilitaire Vakbeurs in de TT Hall Assen; dé vakbeurs voor de facilitaire sector in Noordoost-Nederland.

Deze vakbeurs biedt ondernemers, (semi)overheden, onderwijs- en zorginstellingen een compleet overzicht van alle facilitaire producten en diensten waarmee zij hun organisatie optimaal kunt laten opereren. Van schoonmaak tot hygiëneproducten, van catering tot koffieautomaat en van projectinrichters tot straatmeubilair; alles is vertegenwoordigd op de Facilitaire Vakbeurs Assen. Ook worden er interessante seminars gegeven over actuele onderwerpen. U komt toch ook?

WWW.FACILITAIREVAKBEURS.NL

Woensdag en donderdag geopend van 10.00 tot 18.00 uur
 TT Hall Assen - De Haar 11 - 9405 TE Assen
 A28 richting Assen - afrit 32 - Gratis parkeren

Openingstijden
 gewijzigd!



GGNET wil meer succes met gastvrijheid

GGNet moet volgend jaar op het podium staan bij Gastvrijheidszorg met Sterren. Dat is één van de doelen die Reint Scholten, manager stafdienst Services bij GGNet, voor ogen heeft. Hij deed onlangs onderzoek naar gastvrijheid bij de GGZ-organisatie. “Hoevel er veel goed gaat ten opzichte van het verleden, zie ik zeker nog verbetermogelijkheden.”

Tekst Dennis van Asselt



Reint Scholten:
uiteindelijk begint
gastvrijheid bij jezelf,
met aandacht voor
een ander.

Twee locaties van GGZ-organisatie GGNet stonden dit jaar in de top 5 van Gastvrijheidszorg met Sterren: De Wieken in Groenlo eindigde met vier sterren op plaats vier en De Linde in Apeldoorn kwam met drie sterren uit op de vijfde plek. Als het aan manager Reint Scholten ligt, volgen andere zorglijnen binnen GGNet snel het goede voorbeeld en veroverd GGNet volgend jaar tenminste een derde plek.

Voor zijn meesterproef van de studie Management en Innovatie deed hij onderzoek naar gastvrijheid binnen GGNet. Hij keek vooral naar de omgang en communicatie tussen de verschillende medewerkers, evenals de rol van een leidinggevende en het effect daarvan op de patiënten. “Ik wilde weten hoe wij het nu eigenlijk doen”, legt Scholten uit. “Dit is voor ons een nulmeting.”

Scholten begon met een kwantitatief onderzoek binnen zijn eigen team, de stafdienst Services. Hij concludeerde onder meer dat er op een aantal afdelingen een communicatieprobleem bestaat tussen de stafdienst Services en zorgmedewerkers. Om erachter te komen waar de schoen precies wringt, besloot Scholten in gesprek te gaan met alle organisatieonderdelen om zo een compleet beeld te krijgen van de kwaliteit van gastvrijheid en de

Omgang en communicatie

Reint Scholten keek voor zijn onderzoek bij GGNet vooral naar de omgang en communicatie tussen de verschillende medewerkers, evenals de rol van een leidinggevende en het effect daarvan op de patiënten.

wederzijdse beleving en ervaringen. Het volledige onderzoek wordt in het najaar gepubliceerd.

Samenwerken

Een van de problemen waar de servicemedewerkers tegenaan lopen, is dat ze zich niet altijd serieus genomen voelen door de collega's van de zorgafdelingen als het gaat om waarneming van gedrag van de patiënten. Scholten: "Een servicemedewerker is in bepaalde situaties voor een patiënt minder bedreigend dan een verpleegkundige. Het kan nuttig zijn om daar gebruik van te maken. De verpleegkundige moet er gehoor aan geven als een servicemedewerker aangeeft dat het in een bepaalde situatie niet goed gaat met een patiënt. Zorgmedewerkers kunnen daarin nog beter samenwerken met servicemedewerkers als zij met de patiënten extra doelen willen halen."

Volgens Scholten ligt hier ook een taak voor de leidinggevenden. "Een teamleider Services – en ook de manager – moet er voor openstaan. Servicemedewerkers komen vaak in een



Afdeling De Wieken van GGNet in Groenlo kreeg vier sterren tijdens Gastvrijheidszorg met Sterren.

spagaat. Ze hebben natuurlijk taken die ze moeten volbrengen, maar als er een calamiteit is, wordt ze ook wel eens gevraagd om te assisteren bij een verpleegkundige taak. Vervolgens krijgen ze het met de eigen leidinggevende aan de stok omdat de servicetaken niet uitgevoerd zijn. De zorgprocessen en de ondersteunende processen moeten dichter bij elkaar komen. Door hierin actiever leiding te geven en dus meer aandacht voor elkaar te hebben, komt dit ten gunste van onze de patiënten." Er zijn al een aantal locaties waar dit goed gaat. Die voorbeelden wil GGNet in de etalage zetten, zodat anderen daarvan kunnen leren. Scholten: "Binnen GGNet kiezen we bewust voor de olievlekbenadering: klein beginnen, successen delen en het concept verder uitrollen binnen de gehele organisatie."

Zelfreflectie

De stafdienst Services mag volgens Scholten ook kritisch op zichzelf zijn. "Servicemedewerkers voelen zich overal op hun gemak en lopen daardoor zomaar onaangekondigd een afdeling op. Dan ben je niet gastvrij, want je moet je altijd melden. Ik denk ook dat de ondersteunende taken nog beter opgepakt kunnen worden. Nu zie ik zorgmedewerkers die van alles proberen te regelen, terwijl de stafdienst Services daar hulp zou kunnen bieden." Het vasthouden aan procedures staat volgens Scholten een effectieve samenwerking vaak in de weg. "Een schoonmaker kan best een keer een extra kamer schoonmaken, zonder dat daar speciaal een aanvraag voor ingediend moet worden. Als de beide afdelingen wat beter met elkaar communiceren, krijg je veel meer gedaan. Het na uitvoering melden van extra werkzaam-



Tijdens Gastvrijheidszorg met Sterren behaalde locatie De Linde van GGNet drie sterren.

heden draagt daar zeker aan bij. Dit geldt overigens voor alle activiteiten die binnen onze stafdienst worden uitgevoerd. Als het over te veel schijven gaat en langs elkaar heenloopt, krijgt een patiënt niet de juiste verzorging." Wat gaat GGNet doen met de bevindingen van Scholten? "De resultaten van het onderzoek worden gepresenteerd aan de Raad van Bestuur. Op zich verbazen de resultaten me niet, maar ik denk dat ik een aantal gevoelheden naar boven heb gehaald. Ik ben nu bezig de uitkomsten om te buigen naar een discussienota. We zijn allemaal supertrots op wat we doen en als wij hiermee verder gaan, zit er voor ons in de toekomst zeker een podiumplaats bij Gastvrijheidszorg met Sterren." Het onderzoek deed Scholten ook nadenken over zijn eigen leiderschapstijl. "Ik moet nog vaker de teams die actief zijn op de afdeling bezoeken, ook gewoon spontaan. Dat waarden medewerkers enorm. Aandacht en begrip voor elkaar is ook een vorm van gastvrijheid. Uiteindelijk begint gastvrijheid bij jezelf, met aandacht voor een ander." 

Jeeves, het antwoord op al uw zorgvragen?

Wie parkeert de auto voor mijn patiënten?

Wie begeleidt mijn patiënten?

Wie gaat met mij wandelen?

Wie begeleidt mijn moeder?

Wie helpt mij op internet?

Wie levert mijn golfcarservice?

Ziekenhuisdiensten:

Jeeves is marktleider in diensten rondom vervoer, begeleiding, aankomst en vertrek bij ziekenhuizen en klinieken. Diensten die door ziekenhuizen aan patiënten en bezoekers worden aangeboden. Waarom alleen valetparking bij een chique restaurant? Bij een ziekenhuis daar komt het pas echt tot zijn recht. Vanuit dat oogpunt is onze service ontwikkeld.

Senior Service:

Tevens leveren we als Senior Service professionele mantelzorg die senioren ondersteunt bij hun dagelijkse activiteiten. Onze medewerkers regelen vervoer, begeleiden de senior naar de huisarts, doen de boodschappen, koken, helpen met opstaan, blijven slapen en bieden een luisterend oor. Zo geven zij de senior een kwaliteit van leven die het leven weer de moeite waard maakt.

Neem voor informatie contact met ons op of bezoek onze website www.jeeves.nl



Zakelijke diensten

Senior Service

Ziekenhuisdiensten

Steupelstraat 40,
3065 JE Rotterdam
T 010 - 43 33 921

F 010 - 43 33 941
E info@jeeves.nl
W www.jeeves.nl



‘Ik wil het zorgpersoneel wakker schudden’



Interieurstylist
 Margriet Verhulst en
 Sven Vermaas van
 Deron Slaapcomfort.

Voor bewoners van een zorginstelling of herstellende patiënten in een ziekenhuis is een goede nachtrust van vitaal belang. Veel zorgprofessionals zijn hier echter niet genoeg mee bezig, zegt interieurstylist Margriet Verhulst. Haar nieuwe slaapconcept moet daar verandering in brengen.

Tekst en fotografie Dennis van Asselt

Een onderzoek van omgevingspsycholoog Fiona de Vos in het Groninger Martini Ziekenhuis liet in 2009 al zien dat patiënten een goede nachtrust het belangrijkste vinden (18 procent), meer dan eten (17 procent) en bereikbaarheid en oriëntatie (14 procent). Toch worden slaapproblemen in de zorg zwaar onderschat, vindt interieurstylist Margriet Verhulst. “Misschien is er bij het personeel sprake van beroepsblindheid. Ik wil hen wakker schudden in het belang van de patiënt.” Een persoonlijke ervaring maakte Verhulst bewust van de noodzaak voor een oplossing. “Mijn vader, die 80 is, moest vorig jaar een hartoperatie ondergaan. Meteen daarna kreeg hij twee klaplongen. Als hij de nacht maar haalt, dachten we. Vooral op de intensive care is dat heel belangrijk. Het ging niet goed, want hij had last had van geluid op de gang. We maakten ons grote zorgen die eerste nacht. Daarna werd hij gelukkig in een andere kamer gelegd waarna het veel beter met hem ging.” Om het probleem van slaapproblemen in de zorg aan te pakken, wil Verhulst ziekenhuizen en zorginstellingen gaan screenen op de kwaliteit van de nachtrust. Voor haar interieuradviezen maakt Verhulst gebruik van Feng Shui, de eeuwenoude Chinese filosofie die de harmonie van de

Margriet Verhulst: ik kijk vooral naar de weerslag van de uiterlijke omgeving op de beleving van mensen.

Het matras

Volgens accountmanager Sven Vermaas van Deron Slaapcomfort is de samenwerking met Margriet Verhulst een logische stap: "Haar screening sluit perfect aan bij onze kennis en producten. Samen maken we het concept compleet." Vermaas ziet vaak dat ziekenhuizen en zorginstellingen fouten maken bij de keuze voor matrassen. "Meestal worden belangrijke productwaardes, zoals densiteit, treksterkte en ventilatie niet of slecht meegenomen bij de evaluatie en uiteindelijke beslissing tot aanschaf van zorgmatrassen. Er zijn verschillende matrassen voor verschillende klachtvormingen. Mensen met obesitas hebben bijvoorbeeld een matras nodig met heel andere eigenschappen dan mensen met bijvoorbeeld reumatische klachten. Een meerderheid van de patiënten kan volstaan met een goed drukverlagend basismatras. In de loop der jaren zijn zorgmatrassen veel beter geworden in kwaliteit en functionaliteit. Helaas is dit bij ziekenhuizen, revalidatiecentra en verzorgingshuizen niet altijd bekend. Wij leveren bijvoorbeeld matrassen met een traagschuimlaag die niet met olie is geïmpregneerd. Matrassen ventileren hierdoor beter en zijn veel minder temperatuurgevoelig, extreem duurzaam en hygiënischer."



mensen en zijn omgeving bestudeert. Die kennis wil ze nu ook gebruiken voor haar screenings van het slaapconcept. "Feng Shui heeft vele aspecten. Ik kijk vooral naar de weerslag van de uiterlijke omgeving op de beleving van mensen, maar ook naar comfort."

"Tijdens een screening bezoek ik een afdeling waar zich een probleem voordoet en kijk ik in zijn algemeenheid naar verbetermogelijkheden", legt Verhulst uit. "Er zijn veel factoren die slaapverstoring kunnen werken. Personeel dat met het verkeerde schoeisel op de gang loopt en hard praat. Lichten die onnodig aan zijn, krakende en piepende deuren of een vaatwasmachine die ergens staat te zoemen. Maar de slaap wordt ook beïnvloed door de ervaringen overdag. Als een patiënt niet goed in zijn vel zit of last heeft van stress, werkt dat door in de nacht. Dat heeft weer een weerslag op het humeur." Ook de inrichting van de kamer heeft invloed op het slaappatroon. "Gebrek aan uitzicht en daglicht kan leiden tot depressie en angst. Bovendien beïnvloedt te veel daglicht de biologische

klok. Daarnaast heeft de kleurstelling van de kamer een reflectie op de huidstint van de patiënt. Met de goede kleurstelling krijgt het gezicht letterlijk wat meer kleur. Dit is ook prettig voor familie en andere bezoekers. Verder kunnen geuroliën de ademhaling verdiepen. Hierdoor gaat de bloeddruk omlaag en slaapt de patiënt beter."


Een belangrijk ingrediënt voor een goede nachtrust is natuurlijk het matras. Voor dat deel van de screening heeft Verhulst contact gezocht met Deron Slaapcomfort, een internationale groothandel die zich bezighoudt met onder meer de ontwikkeling van hoogwaardige matrassen voor de zorgsector (zie kader). "Zij leveren grootschalig aan zorginstellingen. Als ik tijdens een bezoek problemen tegenkom met de matrassen, komt Deron langs om zelf te screenen en adviezen te geven. Andersom schakelen ze mij in als dat nodig is."

Zelfgenezend vermogen

De screening van Verhulst heeft verschillende doelen. "Het is belangrijk om patiënten zo lang mogelijk in de remslaap te houden door verstoringen van omgevings- en geluidsfactoren weg te nemen en de patiënt zoveel mogelijk ligcomfort te bieden. Tijdens de remslaap maakt het lichaam melatonine aan, waardoor het zelfgenezend vermogen toeneemt. Dan zullen ze wellicht niet zo snel om pijnstillers of slaaptabletten vragen, die weer een negatief effect hebben op het slaappatroon. Patiënten krijgen meer rust, herstellen beter en sneller, wat niet alleen het personeel ontlast maar ook scheelt in de kosten. Bovendien komen er sneller weer bedden beschikbaar. Meer inkomsten voor het ziekenhuis dus." Margriet Verhulst heeft haar slaapcon-

Goede nachtrust

Een belangrijk ingrediënt voor een goede nachtrust is natuurlijk het matras. Voor dat deel van de screening heeft interieurstylist Margriet Verhulst contact gezocht met Deron Slaapcomfort, een internationale groothandel die zich bezighoudt met onder meer de ontwikkeling van hoogwaardige matrassen voor de zorgsector.

cept nog maar pas geïntroduceerd en via een forum op LinkedIn krijgt ze al veel positieve reacties. “Zorgmedewerkers kunnen mij op deze manier benaderen en aangeven waar de problemen liggen. Ik hoor van ze dat er weinig aandacht voor slaapcomfort is binnen de instellingen waar zij werken en dat ze enthousiast zijn over mijn ideeën. Het personeel steunt me, maar directies overtuigen is een kwestie van een goede afstemming vinden en de problemen in kaart brengen. Ik kan vrijblijvend langskomen om te zien waar de problemen zich voordoen en met een voorstel komen dat specifiek op die locatie gericht is.”

Aandachtspunten voor een goede nachtrust

Overdag:

- Kleurstelling in de kamer
- Verlichting
- Voldoende daglicht en uitzicht

's Nachts:

- Gordijnen die voldoende verduisteren
- Geuolie voor diepere ademhaling en lagere bloeddruk
- Licht en geluid op de gangen (schoeisel, stemvolume)
- Kwaliteit van het matras
- Omgevingsfactoren

Meer informatie:

www.dayc.nl

Bel ons voor
 een demonstratie!
 035 543 07 38



A PRODUCT FROM HME WIRELESS

Patiënten oproepsysteem Gastvrijheid tijdens het wachten!

- Wachtbeleving wordt positief, de gast kan zich na het melden aan de balie vrij bewegen door het ziekenhuis, of buiten.
- De arts bepaalt in welke volgorde de patiënten mogen komen.
- Geen wachtrijen, onnodige stress en ergernis meer tijdens het wachten.
- Een duidelijk signaal dat voor slechtziende of slechthorende patiënten niet kan worden gemist.

Ontdek de voordelen
 voor uw bedrijf en
 bel ons vandaag nog!
 035 543 07 38



Van een functionele omgeving naar een gastvrije ruimte met 24-uurservice; de zorgwereld is de laatste jaren ingrijpend veranderd. Zorginstellingen moeten zich gaan onderscheiden en zoeken naar de juiste leefomgeving voor hun bewoners. Satelliet Meubelen helpt hen daarbij.



Florence locatie Steenvoorde in Rijswijk

Gastvrije inrichting

Zo'n vijftien jaar geleden was de zorg nog volledig aanbodgestuurd. De zorginstelling bood iets aan en de bewoner of familie moest het daar mee doen. De laatste jaren is een andere ontwikkeling gaande: zorginstellingen kijken hoe ze hun gasten het beste kunnen bedienen. "We merken dat de zorg anders naar gastvrijheid en inrichting kijkt. Zorginstellingen zoeken naar een concept dat bij hun zorgverlening past", zegt Pim Schreurs, manager Care & Cure van Satelliet Meubelen. Volgens de manager heeft die zoektocht ook te maken met de eisen van bewoners en familie. "Mensen gaan kritischer kijken naar een zorginstelling. De bewoner wil tot op bepaalde hoogte keuzes kunnen maken en de familie vindt dat het aangenaam moet zijn om op bezoek te komen bij opa of oma. Zorginstellingen zien steeds meer dat een mooi ingericht restaurant heel belangrijk kan zijn voor de gastvrijheidsbeleving. In hun zoektocht naar een nieuw concept kloppen ze dan bij ons aan." Een mooi ingerichte omgeving gaat veel verder dan alleen de meubels. "Mensen moeten zich prettig voelen in een ruimte", zegt Eric Roest, marketingdirecteur van Satelliet. "Wij adviseren onze klanten om eens door een andere bril te kijken naar het on-

'Zorginstellingen zien steeds meer dat een mooi restaurant heel belangrijk kan zijn'

derwerp." Het eerste gesprek gaat vaak over het totaalplaatje. Pim Schreurs: "Je praat niet over producten en meubels, maar over het ideaalbeeld van de instelling. Wat is gastvrijheid? Hoe zien ze een goed restaurant? Wat voor koffie wordt er aangeboden? Hoe gaan we die koffie uitserveren? De totale beleving moet de basis van het succes worden. Daar zit een ander soort inspanning aan vast die een ander verdienmodel oplevert. Zorgmanagers moeten eerst investeren door bijvoorbeeld een goede koffiemachine te kopen voor het maken van lekkere cappuccino's. Die investering betaalt zich later terug in het aantal klanten." Naast de gastvrijheidsbeleving van de zorginstelling speelt de omgeving ook een steeds belangrijkere rol. "Inrichting heeft ook met cultuur te maken", legt Eric Roest uit. "De wijkomgeving en de achtergrond van de bewoners tellen mee. De zorginstelling was vroeger een instituut, maar is nu veel meer maatschappelijk betrokken. De deuren staan wijd open, ook voor mensen uit de buurt. Eten heeft een sociale functie gekregen. Een zorginstelling had bijvoorbeeld een frietmiddag in het leven geroepen op zondagmiddag. Het was nog nooit zo druk geweest." Het eerste gesprek vindt plaats met een groepje



Het Albert Schweitzer ziekenhuis in Zwijndrecht

steeds belangrijker

vertegenwoordigers van de zorginstelling. Dat varieert van bewonerscommissies tot facilitair managers. Ze zoeken allemaal een gevoel dat ze willen creëren voor de gasten zodat ze als goede zorgverlener gezien worden, maar over de uitvoering zijn ze het lang niet altijd eens. Roest: "Het is belangrijk om een compromis te maken. Mevrouw Jansen van de bewonerscommissie vindt een stoel bijvoorbeeld heel gezellig, terwijl de ergonoom vindt dat zo'n stoel helemaal niet ergonomisch verantwoord is. Wij proberen dan een tussenweg te vinden en de grens op te zoeken tussen ambiance en functionaliteit.

Met een mind map en veel discussie komen we tot een gezamenlijk beeld." Zo'n beeld is niet in één middag

gecreëerd. Tussen het eerste gesprek en de daadwerkelijke opening van het project kan wel anderhalf of twee jaar tijd zitten. "We kijken vanuit sfeer en beleving naar de zorgsector, maar je moet ook rekening houden met wat de cliënt kan", weet Pim Schreurs. "De kinderafdeling van een ziekenhuis ziet er heel anders uit dan een ADHD-afdeling. We hebben een interieurarchitect die uit de zorg komt. Zij weet welk kleurgebruik werkt voor een groep bewoners. Uiteindelijk moet er een omgeving gecreëerd worden waarin iedereen zich thuis voelt." Satelliet heeft onder andere het bezoekersrestaurant van het

'We kijken vanuit sfeer en beleving naar de zorgsector'

Albert Schweitzer ziekenhuis in Zwijndrecht ingericht. Schreurs: Daar gingen mensen niet voor de gezelligheid koffie drinken. Nu ziet het er prachtig uit. Bezoekers en patiënten komen er zelfs naar toe om even op een laptop te werken. Het restaurant krijgt dan meteen een andere functie: die van een sociale leefomgeving." Ook binnen zorginstellingen kan het restaurant volgens Schreurs multifunctioneel ingezet worden. "Eén van onze klanten is de zorgorganisatie Florence locatie Steenvoorde. Die zijn ongeveer drie jaar geleden begonnen met meer aandacht voor hospitality. Als je er nu komt, is het altijd heel

druk in het restaurant.

De koffie is bij wijze van spreken niet aan te slepen. Het management speelt in op die

drukte door bijvoorbeeld ook recepties en feesten te geven in de ruimte. Op die manier gebruik je het restaurant optimaal en creëer je extra inkomsten." De ontwikkeling van een ruimte met een vinylvloer, lichtblauwe armstoeltjes en tl-balken naar een 24-uursomgeving waar mensen zich thuis voelen, is snel gegaan. De gastvrijheidszorg ontwikkelt zich steeds verder. "Het borrelt en het is drukker dan ooit", aldus Pim Schreurs. "Alle aspecten zijn de laatste jaren samengekomen, waardoor we de knop van functioneel naar gastvrij steeds beter kunnen omzetten."



ER IS EEN ENERGIEMAATSCHAPPIJ DIE ER NET ZO HARD VOOR MOET WERKEN ALS U.

Ondernemen vraagt veel energie. Letterlijk en figuurlijk. En u weet als geen ander dat het inkopen van die energie een groot verschil kan maken. Steeds vaker hét verschil.

Daarbij heeft u een energiemeatschappij nodig, die haar klanten net zo belangrijk vindt, als u uw klanten. Die energiemeatschappij is DONG Energy. We zijn niet heel erg groot en ook nog niet zo bekend in Nederland. We weten dat we het elke dag opnieuw moeten verdienen. Juist dat maakt dat we veel gemeen hebben met

ondernemers. We doen er alles aan om u zo goed mogelijk te adviseren, we bieden scherpe tarieven en heldere contracten en ondersteunen u bij het efficiënt beheren van uw energie-

zaken. We investeren ook in innovatieve producten. Zoals de DONG Energy Alert, die u helpt om op het juiste moment in te kopen. Het allerbelangrijkst vinden we bereikbaarheid en persoonlijke aandacht.

Meer weten? Maak een afspraak met Oktay Canpolat (073) 616 02 05. Of ga naar dongenergy.nl/ondernemen.

ONDERNEMEN MET DONG ENERGY

- Een persoonlijk adviseur
- Slim en op het juiste moment inkopen
- Een helder, transparant contract

DAT IS DAN DUIDELIJK.

DONG
energy



Amaris De Veste: duurzaam voorbeeld

Zorginstellingen geven elk jaar veel geld uit aan energie. Door gebouwen te verduurzamen, kunnen de instellingen de energiekosten flink verlagen. Het Activiteitenbesluit uit de Wet Milieubeheer verplicht instellingen zelfs bepaalde duurzame maatregelen uit te voeren. Toch blijft het aantal verduurzamingsprojecten in de zorg achter in vergelijking met andere branches. Woonzorgcentrum Amaris De Veste in Naarden laat zien dat een duurzaam gebouw binnen handbereik ligt door goed samen te werken met andere partijen. Het resultaat? Lagere kosten, meer comfort en een gezonder binnenklimaat.

Tekst Remco Verhezen

In vergelijking met bijvoorbeeld banken, verzekeraars en zelfs ziekenhuizen komt de verduurzaming van verpleeg- en verzorgingshuizen traag op gang. Dat stelt adviseur duurzaamheid Henk Waaldijk van Agentschap NL. Wel ziet Waaldijk dat steeds meer zorginstellingen nadenken over duurzaamheid. “Daar zijn twee belangrijke redenen voor”, zegt Waaldijk. “In de eerste

plaats krijgen instellingen sinds januari geen vaste vergoeding meer van de overheid, maar een vergoeding per cliënt.” Dit dwingt zorgorganisaties ertoe om nog kritischer naar hun uitgaven te kijken. “En dus ook naar de energierekening. Daarnaast hebben zorginstellingen te maken met het Activiteitenbesluit uit de Wet Milieubeheer. Dit verplicht hen duurzame

maatregelen te nemen die ze binnen vijf jaar kunnen terugverdienen.” Hoe komt het dat zorginstellingen minder gespits zijn op duurzaamheid dan organisaties in andere branches? “De energie-installaties in de zorg zijn uitermate belangrijk voor het primaire proces”, zegt algemeen directeur Bram Adema van adviesbureau Corporate Facility Partners (CFP). “Het voorko-



men van storingen aan de installaties heeft daarom een hogere prioriteit dan de verduurzaming ervan. Zolang de apparaten het doen, is er geen noodzaak voor investeringen en steken directies het beschikbare budget liever in de zorg. Logisch, maar het zorgt er wel voor dat installaties vaak meer dan twaalf jaar oud zijn en bovendien slecht presteren.”

Waldijk ziet geen redenen voor zorginstellingen om niet te investeren in duurzaamheid. “Andere 24-uursinstellingen, zoals ziekenhuizen en hotels, lukt het ook. Daar kunnen zorginstellingen van leren hoe ze kunnen komen tot duurzame gebouwen, welke voordelen het oplevert en hoe je benodigde investeringen op een slimme manier weer terugverdient.”

Duurzame technieken

De praktijk laat zien dat de succesvolste duurzaamheidsprojecten voortkomen uit samenwerking tussen gebruikers, projectontwikkelaars, architecten en adviesbureaus. Samen kunnen ze de exploitatiekosten van zorggebouwen minimaliseren en de waarde van een pand maximaliseren voor de eigenaar, de zorginstelling en hun cliënten. Een goed voorbeeld hiervan is de verduurzaming van woonzorgcentrum Amaris

De Veste in Naarden. “Ons oude pand voldeed niet meer aan onze wensen”, vertelt facilitair manager Ariëne Weggemans van Amaris De Veste. “Uit onderzoek bleek dat nieuwbouw voor ons voordeliger was dan een renovatie. Toen we besloten inderdaad een nieuw gebouw neer te zetten, wilden we dat ook duurzaam doen.”

Weggemans en haar collega’s hebben zich eerst verdiept in alle duurzame bouwtechnieken. “Ik las veel

over warmte-koude-opslaginstallaties (WKO), we bezochten congressen en voerden veel oriënterende gesprekken. We werden daar heel enthousiast van, maar wisten op een gegeven moment niet meer welke maatregelen echt interessant waren voor ons”, vervolgt Weggemans. “We kwamen toevallig in contact met Bram Adema en zijn toen met Corporate Facility Partners in zee gegaan.”

Ontwerp aanpassen

CFP heeft de mogelijkheden voor Amaris De Veste in kaart gebracht en geholpen het programma van eisen voor het nieuwe gebouw te verduurzamen. Adema: “Daarbij zijn we begonnen met een nulmeting. Dat is altijd het startpunt van een verduurzamings-traject. Zo’n meting biedt namelijk de mogelijkheid om in relatief korte tijd en tegen lage kosten het potentieel van je pand in kaart te brengen. Welke maatregelen kun je nemen? Wat kosten ze en wat leveren ze op de lange termijn op?”

CFP voerde de meting uit op het ontwerp dat architect Aart van der Vlist van VDVZ Architecten inmiddels had gemaakt. Dit leverde een lijst van dertig maatregelen op waarvan Amaris De Veste er uiteindelijk twintig koos om

Agentschap NL stimuleert duurzame gebouwen

Agentschap NL ondersteunt beleggers, projectontwikkelaars, gemeenten, gebouweigenaren en eindgebruikers bij het duurzaam bouwen, renoveren en beheren van gebouwen. Een duurzaam gebouw leidt tot lagere energiekosten, een beter binnenmilieu, meerwaarde van het vastgoed en een beter bedrijfsimago. Meer weten over rendement, techniek, maatregelen, instrumenten, regelgeving en financieringsmogelijkheden? Kijk op www.agentschapnl.nl/zorginstellingen voor meer informatie.

het ontwerp nog duurzamer te maken. Weggemans: “Zo krijgt het pand een dak waarmee we zonnewarmte opvangen om tapwater te verwarmen, een WKO-installatie, vloerverwarming en een systeem waarmee we de energieprestaties nauwkeurig kunnen monitoren.”


Architect Van der Vlist benadrukt dat ook in het eerste ontwerp al naar de duurzaamheid was gekeken. “Met de EPC-waarde zat het wel goed en ook hadden we goed nagedacht over isolatie en het tochtvrij maken van het gebouw. Vanwege de extra duurzame maatregelen hebben we het ontwerp hier en daar wel moeten aanpassen en aanscherpen, maar dat is in goed overleg gegaan met CFP en Amaris De Veste. Geen ideale werkvolgorde, maar ik vind het erg goed van Amaris De Veste dat het wat extra tijd en budget

heeft uitgetrokken om innovatieve maatregelen te implementeren die het pand nóg duurzamer maken.”

Huurder

Voor de verduurzaming van het nieuwe pand heeft Amaris De Veste een samenwerkingsverband gesloten met Habion, een woningcorporatie gespecialiseerd in ouderenhuisvesting. “Habion wordt eigenaar van het vastgoed, wij de huurder”, vertelt Weggemans. “Wij betalen in dit geval zelf de WKO-installatie zodat we hem helemaal naar onze wens kunnen inrichten. In het bestek nemen we op dat we een partij willen die de installatie voor minimaal vijf jaar beheert. CFP heeft ons bestuur ervan kunnen overtuigen dat de investeringen in duurzaamheid goed zijn voor onze organisatie en dienst-

verlening en dat we ze terugverdienen met de besparingen die we realiseren. De bedoeling is dat het nieuwe gebouw er medio 2014 staat.”

Volgens Waaldijk is het belangrijk dat alle zorginstellingen net zo kritisch naar hun gebouwen kijken als Amaris De Veste en ook kiezen voor een intensieve samenwerking met externe partijen. “Ze moeten hoge duurzaamheidseisen stellen aan nieuwbouw of renovatie. Externe partijen kunnen helpen bij de praktische en financiële uitvoering ervan. Zorginstellingen kunnen niet langer om een verduurzamingsslag heen, want in de toekomst zullen cliënten duurzaamheid ongetwijfeld laten meewegen in de keuze voor een woonzorgcentrum. Alle reden dus om goed na te denken over duurzaamheid en de rol die het gebouw daarin speelt.” 

Rentokil
De Experts in Pest Control

Last van ongedierte?

Maak gebruik van de expertise van een specialist

Uw onderneming is natuurlijk een schone zaak. Met een aantrekkelijk assortiment. Niet alleen voor uw klanten, maar ook voor allerlei ongenode gasten, zoals ongedierte.

Ongedierte kan niet alleen schadelijk zijn voor uw interieur, maar ook voor uw imago. Rentokil Pest Control is gespecialiseerd in de bestrijding en preventie van ongedierte, waaronder knaagdieren en insecten in en rond bedrijfspanden. Op basis van onze ervaring kunnen wij waarmaken dat we voor elk ongedierte-probleem een oplossing hebben of zondig speciaal ontwikkelen. PestNetOnline (digitale rapportage van ongediertepreventie en -bestrijding), de Mouse Monitoring Unit en de RADAR voor muizendetectie alsmede de Luminos vliegenlamp zijn daar enkele voorbeelden van. Alles volgens wettelijke eisen, voldoende aan HACCP- en hygiënecodes. Belangstelling voor een geheel vrijblijvende inspectie en advies? Neem dan contact met ons op.



Bel 0800-Rentokil (0800-7368654) of kijk op www.rentokil.nl

Videoconferentie voor efficiënt vergaderen

Steeds meer zorginstellingen maken gebruik van videoconferentie. De medewerkers van de locaties van GGZ-aanbieder Parnassia Bavo Groep vergaderen vaak via het videoconferencesysteem van BIS. “Het systeem bespaart ons veel reistijd en reiskosten en betaalt zich daarvoor vrij gemakkelijk terug.”

Tekst Aline de Bruin



De 133 locaties van de Parnassia Bavo Groep liggen verspreid door het hele land. Medewerkers die een vergadering op een andere locatie moeten bijwonen, zijn vaak veel reistijd en reiskosten kwijt. De GGZ-instelling heeft een oplossing gevonden die het personeel efficiënter laat werken: vergaderen via videoconferentie. “Voor ons is het besparen van reistijd en reiskosten een duidelijke business case”, zegt Leo Ligtenberg, programmamanager bij de Parnassia Bavo Groep. “De investering moet zich terugbetalen door efficiënt te werken.”

Parnassia heeft gekozen voor een videoconferencesysteem van BIS, een bedrijf gespecialiseerd in audiovisuele oplossingen. Inmiddels heeft BIS op twaalf locaties een unit met twee schermen geïnstalleerd en de volledige infrastructuur verzorgd. Als locaties met elkaar willen vergaderen, maken medewerkers via de afstandsbediening verbinding met elkaar. Op het linkerscherm zijn beide partijen te zien en het rechterscherm biedt ruimte voor weergave van het meegestuurde PC-beeld zoals het EPD, een PowerPointpresentatie of een vergaderstuk. Medewerkers van verschillende locaties (twee of meer) kunnen deelnemen aan dezelfde vergadering.

Vlotte besprekingen

Het invoeren van zo'n nieuw vergadersysteem vereist wat training en uitleg. “We hebben er veel bekendheid aan gegeven zodat mensen konden wennen”, aldus Aad Weerheim, salesmanager bij BIS en verantwoordelijk voor de afdeling Health Care. “Er is veel aandacht besteed aan inloopsessies en vrije trainingen. Natuurlijk was er de eerste keer wat koudwatervrees, maar al snel waren de medewerkers gewend aan het vergaderen via videoconferentie. Zo hoort het ook: de mensen die met dit systeem werken, willen zich richten op de agendaonderwerpen.”

Parnassia heeft het complete beheer van het systeem uitbesteed aan BIS.



Leo Ligtenberg: “Als de gebruikers er zelf niet uitkomen, kunnen ze met de servicedesk van BIS bellen en lossen zij het probleem op. Normaal zetten wij een vergadering zelf op, maar als een gebruiker bijvoorbeeld nog onwennig is, kan BIS de regie overnemen en via remote beheer instappen en helpen met het opzetten van een verbinding. Dat werkt drempelverlagend.”


Videoconferentie vereist wel een andere manier van vergaderen. “Tijdens reguliere vergaderingen is er vaak tijd voor koffie en een extra praatje. Bij deze manier van vergaderen doe je dat minder snel, en dat scheelt tijd. Bijkomend voordeel is dat de deelnemers meer geneigd zijn elkaar uit te laten praten. Als je iets wilt zeggen, kun je bijvoorbeeld even een gebaar maken”, zegt Leo Ligtenberg. Volgens de programmamanager verlopen de vergaderingen binnen de organisatie nu veel beter. “Mensen praten efficiënter met elkaar, alle informatie wordt centraal getoond op de schermen, agenda's worden vlotter afgewerkt en besprekingen zijn puntiger geworden.”

Parnassia wil dat elke videovergaderingruimte minstens vijftien procent van de werktijd gebruikt wordt voor videovergaderingen. De meeste vergaderingruimtes halen die doelstelling. Aad Weerheim van BIS: “Het managementrapportagesysteem houdt zelf bij wat het gebruik per ruimte is. Elke maand wordt een rapportage met een urenoverzicht naar de Service Level Manager gestuurd.”

Webcam

Nu het videosysteem volledig is geïntegreerd binnen de organisatie, onderzoekt Parnassia nieuwe gebruiksmogelijkheden. Er lopen een aantal proefprojecten voor gesprekken tussen patiënt en behandelaar via videoconferentie. “Vrijwel iedereen is tegenwoordig aangesloten op het internet en veel mensen hebben ook een webcam tot hun beschikking”, legt Weerheim uit. “Dan kan er via videoconference een verbinding worden gelegd tussen de behandelaar en de patiënt met een webcam.”

Volgens Leo Ligtenberg van Parnassia kan een medewerker op termijn vanuit zijn of haar eigen huis meedoen aan een vergadering. Hij benadrukt wel dat het systeem niet altijd toepasbaar is. “Als je net met een nieuw project gestart bent en de eerste vergadering hebt met alle partijen, dan is het belangrijk dat je met elkaar aan tafel zit om handen te kunnen schudden. Een beoordelingsgesprek werkt ook niet via videoconferentie. Je moet de balans goed vinden.”

Het personeel van Parnassia vergadert graag via videoconferentie omdat het systeem goed van kwaliteit en gemakkelijk in gebruik is. “Dat is cruciaal”, aldus Aad Weerheim van BIS. “Nu gaan we verder uitbreiden en voortbouwen op dit succes.” 

Meer informatie:

www.bis.nl/nl/video-communication
www.bis.nl/nl/markten/healthcare

De Boom

Ik zit op het terras en kijk tevreden naar ons rozenperk. Ik ben niet zozeer onder de indruk van de rozen als wel van het kleine boompje dat trots midden in het perkje boven de rozen uitsteekt, wel zeker zo'n 75 centimeter. Hij begint al op een echte kastanjeboom te lijken, maar dan in miniatuur. En dat pas een jaar nadat het miezerige stekje werd geplant, zo'n 25 centimeter hoog met een 'stam' van nog geen centimeter dikte. Maar dit is een bijzonder boompje: de stek kwam namelijk van de Anne Frankboom.

Het is twee jaar geleden dat de beroemde Anne Frankboom in de tuin van het Anne Frank Huis in Amsterdam omwaaide. In 2006 was er veel ophef over de boom. Er zat schimmel in en hij moest gekapt worden omdat hij ging bezwijken. Hele comités en bezwaarcommissies zijn ten strijde getrokken. Men sprak er schande van. De boom moest blijven. Het had niet veel gescheeld of er was een parlementaire enquête gekomen. Wij joden dachten weleens: als men zich destijds zo om de echte Anne Frank en haar lotgenoten had bekommerd als nu om De Boom, was het misschien beter afgelopen met alle vermoorde joden.

Maar alle heibel rondom de boom had ook zo zijn goede kanten, want de Anne Frank Stichting kwam na het omvallen met het lumineuze idee om de boom te stekken. En dat is gelukt. Er zijn 150 stekjes de hele wereld over gegaan. De eerste stek is geplant in het Amsterdamse Bos.

Wij hebben er ook één bemachtigd. Als directeur van een joods woonzorgcentrum vond ik dat wij ook zo'n stek in onze tuin moesten hebben. Eén brief was genoeg. Medio mei vorig jaar kwam de nazaat van de Anne Frankboom gewoon per post in een kartonnen koker.

Onze 'tuin' bestaat voornamelijk uit een betegeld terras, aangelegd op het dak van de garage met één grote diepe aarden kuil van tien vierkante meter, die naar beneden reikt tot aan de bodem van de garage. We hebben van de kuil een mooi rozenperk gemaakt en hiertussen was de enige plek waar de stek zou kunnen gedijen.

Verschillende deskundigen twijfelden of deze exercitie wel kans van slagen zou hebben. Ze waren er niet erg optimistisch over. Maar toch, ruim een jaar later, staat er een klein boompje met frisse groene kastanjebladeren. De bewoners van ons huis, allen grotendeels Holocaustoverlevenden, zijn er waanzinnig trots op: in hun midden een heuse stek van de Anne Frankboom. Het is alsof Anne Frank een beetje bij ons voortleeft.

Inmiddels heb ik een nieuwe uitdaging: ik moet voorkomen dat de boom zo groot wordt dat het dak van de garage instort. Maar ja, wie dan leeft, wie dan zorgt.

Deze maand een gastcolumn van Noor van den Bergh, omdat de vaste columnist Frederiek Morees met vakantie is.

Noor van den Bergh is directeur van het joods woonzorgcentrum mr. L.E. Visserhuis in Den Haag en is lid van de redactieraad van ZorgInstellingen.





Voldoen aan de wet, toch niet veilig

GGZ Rivierduinen in Oegstgeest was niet voldoende voorbereid op de fatale brand in maart 2011. Dat concludeerde de Onderzoeksraad voor Veiligheid. Maar Rivierduinen voldeed wel aan de brandveiligheidsnormen. Johan Koudijs, directeur van ingenieursbureau DGMR, analyseert de conclusies van de onderzoeksraad.

Tekst Johan Koudijs

Tijdens de brand bij GGZ Rivierduinen in Oegstgeest op 12 maart 2011 kwamen drie patiënten om het leven. Brandveiligheid is al langer een probleem en een belangrijk deel van de zorgsector worstelt met de wettelijk vereiste brandveiligheid. Maar met het rapport van de Onderzoeksraad voor Veiligheid naar aanleiding van deze brand, heeft de zorgsector er weer een zorg bij. In het onderzoeksrapport stelt de Raad dat Rivierduinen zich weliswaar hield aan de wettelijke brandveiligheidsnormen, maar dat de locatie toch onvoldoende brandveilig was.

De Raad geeft in het onderzoeksrapport twee soorten advies. Ten eerste moeten zorginstellingen nog meer organisatorische maatregelen treffen en de bestaande bedrijfshulpverlening (BHV) herzien. De nadruk moet daarbij liggen op ontruimen in plaats van bestrijden van brand. Daarnaast vindt de raad dat instellingen vooral technische maatregelen moeten nemen, zoals het installeren van sprinklerinstallaties en het realiseren van subbrandcompartimenten met zelfsluitende deuren, zodat elke kamer een apart brandcompartimentje vormt met een brandwerendheid van 30

minuten. In ieder geval, zo stelt de raad, moeten instellingen bij het treffen van maatregelen een integrale benadering volgen, anders wacht hen hetzelfde lot als Rivierduinen heeft getroffen: wel voldoen aan de voorschriften, maar toch niet brandveilig genoeg.

Rooskleurig

Met betrekking tot de (bouw)technische maatregelen meldt de raad dat zorginstellingen deze het makkelijkst kunnen verwezenlijken bij nieuwbouw. Het is een illusie dat het bij nieuwbouw altijd goed

Praktijkcasus

In een bestaand streekziekenhuis, gebouwd begin jaren 90 (toen het Bouwbesluit nog geen afdeling had voor de functie gezondheidszorg) waren de patiëntenkamers op de verpleegafdelingen niet uitgevoerd als subbrandcompartimenten met zelfsluitende deuren. Er moesten daarom nieuwe kamerdeuren met drangers komen. Ook moest het ziekenhuis brandkleppen aanbrengen in alle luchtkanalen bestemd voor aan- en afvoer van ventilatie-lucht in deze kamers. Totale kosten: 1,5 miljoen euro. Een sprinklerinstallatie als alternatief: 2 miljoen euro. Na gedetailleerd onderzoek door brandveiligheidsexperts (onder andere met rookverspreidingsmodellen) en het houden van oefeningen met de BHV-organisatie, heeft het ziekenhuis als gelijkwaardige oplossing uiteindelijk gekozen voor een genuanceerde aanpak. Daarbij zijn de deuren van patiëntenkamers voorzien van drangers en zijn alle kamers zonder patiënten – zoals de zusterpost en de linnenkamer – opgewaarderd naar subbrandcompartimenten met brandwerende deuren. Omdat hierdoor de gangen gedurende de ontruimingstijd echt rookvrij blijven (ook bij een brand in bijvoorbeeld de linnenkamer) bereikte het ziekenhuis uiteindelijk een hoger veiligheidsniveau dan met de wettelijk voorgeschreven maatregelen. De kosten van deze aanpassingen: 800.000 euro. Bovendien waren deze aanpassingen goed uitvoerbaar terwijl de verpleegafdeling in gebruik bleef.

gaat. Bij het aanvragen van bouwvergunningen schatten zorgorganisaties de zorg die mensen nodig hebben te rooskleurig in. Misschien gebeurt dat wel met opzet, want bij minder zorgbehoefte zijn ook de eisen aan het gebouw minder zwaar. Ook houden instellingen vaak geen rekening met het gegeven dat bewoners na verloop van tijd meer zorg nodig hebben waardoor ze eigenlijk in

een andere categorie thuishoren.

In bestaande gebouwen komt het voor dat zorgaanbieders zich met hand en tand verzetten tegen het zelfsluitend maken van kamerdeuren, met als argument dat een dranger erg vervelend is voor het personeel en de bewoners. Sommige instellingen vinden het te duur om drangers te installeren die pas bij een brandmelding worden geactiveerd. Met de regelgeving in de hand moet in veel gevallen dan ook nog worden geconstateerd dat drangers niet vereist zijn mits de BHV op orde is. Als ingenieursbureau schrijven wij dan ook netjes uit aan welke eisen de BHV moet voldoen en sluiten af met het advies om toch de deuren maar zelfsluitend te maken, omdat we weten dat de bedrijfshulpverleners anders al snel voor een onmogelijke taak staan. Als de gang onder de rook komt te staan, is ontruimen namelijk onmogelijk. Dat bleek niet alleen bij Rivierduinen, maar bijvoorbeeld ook tijdens de brand in het cellencomplex op Schiphol-Oost in 2005.

Maatwerk

De vraag is of zorginstellingen inderdaad meer moeten doen dan de wet voorschrijft om de gebouwen brandveilig te maken. Moeten instellingen dan toch een automatische blusinstallatie aanbrengen als er ook al subbrandcompartimenten in het gebouw aanwezig zijn? Niet per se, maar een verstandige aanpak en maatwerk zijn dan wel van belang. Instellingen moeten daarvoor een goede brandveiligheidsadviseur inschakelen. Dat kost geld, maar een

goede adviseur bespaart vaak een veelvoud van zijn honorarium door een maatpak aan te meten. Zo kan blijken dat deurdrangers op niet-brandwerende deuren soms meer veiligheid opleveren dan brandwerende deuren zonder drangers. Het rookvrij houden van de gang levert een goede BHV-organisatie dan voldoende tijd op om de afdeling te ontruimen. Het heeft dus zin na te denken voordat de buizen van de automatische blusinstallatie worden besteld. Verwacht van zo'n installatie ook niet dat het een oplossing is voor alle problemen. Een sprinkler heeft nou eenmaal warmteopbouw aan het plafond nodig om geactiveerd te raken. In het beginstadium van de brand kan zo veel rook ontstaan. Maar ook daar is nog geen generieke uitspraak over te doen omdat gebouwen en gebruikers nu eenmaal allemaal anders zijn. Om de brandveiligheidsproblemen in de zorg op te kunnen lossen, is een onderzoek naar de grootste gemene deler in de zorg nodig. Het moet mogelijk zijn om, op basis van een eenvoudig protocol, voor 80 procent van de gebouwen de optimale oplossing te kiezen. Daarbij kan op sommige plekken in bestaande gebouwen ook een veiliger situatie ontstaan met maatregelen die, strikt genomen, minder streng zijn dan de wettelijke eisen (zie kader). Daar is een onderzoek voor nodig waarin ook van nieuwe technieken, zoals sprinklers en watermist, de toegevoegde waarde nauwkeurig wordt bepaald. 4

Onderzoeksraad voor Veiligheid: zorginstellingen moeten meer organisatorische en technische maatregelen nemen.



Eisen aan een BHV-organisatie

Om te waarborgen dat de ontruiming binnen de geplande periode plaatsvindt, moeten zorginstellingen rekening houden met onder andere de volgende factoren:

- De aanwezigheid van voldoende getrainde medewerkers op elk tijdstip, dus ook in de nacht. Zij moeten, na het in werking treden van de brandmeldinstallatie, tijdig de brand kunnen bereiken.
- De kwaliteit van de opleiding en oefeningen van het BHV-personeel
- De plaats waar de brand optreedt
- Het aantal personen dat moet worden verplaatst en de wijze waarop (bijvoorbeeld in bed, in een rolstoel of door middel van tillen)
- De afstanden tot de uitgang(en) van het brandcompartiment
- De logistiek

Zorginstellingen moeten de werkelijke tijd die nodig is voor de ontruiming bepalen aan de hand van oefeningen. Dit moeten ze ook blijvend controleren. Het is belangrijk dat oefeningen in voldoende mate en op onverwachte en willekeurige tijdstippen plaatsvinden. Naarmate het aantal personen die niet zelfredzaam zijn toeneemt, moet de ontruiming tijdens oefeningen sneller plaatsvinden. Zo ontstaat er tijdens een echte ontruiming tijd om eventuele verrassingen op te vangen binnen de tijd die werkelijk beschikbaar is voor de ontruiming. De veiligheidsmarge moet dus groter zijn.



TJSS kwaliteitsdeurdrangers uit Zwitserland

- ✓ Veilig DIN 1154
- ✓ Betrouwbaar 5 jaar fabrieksgarantie
- ✓ Veelzijdig Breed toepasbaar door de vele extra's
- ✓ Ook speciale oplossingen voor toegdeuren mogelijk



TJSS vrijloopdeurdranger

Voor preventieve brandbeveiliging gecombineerd met optimale toegankelijkheid



**ALLEEN DICT
ALS HET ECHT
MOET!**

Ideaal voor toepassing in bijv. ziekenhuizen, scholen, kinderdagverblijven, bejaardencentra en verzorgingstehuizen waar zowel **brandveiligheid** als ook **toegankelijkheid** een belangrijke rol spelen.





De Assistent-medewerker is een vast aanspreekpunt op de verpleegafdeling.

‘Hago Zorg en Assist bieden gastvrij en efficiënt zorgconcept’

Ze serveren maaltijden, verschonen bedden en ondersteunen patiënten bij alle voorkomende facilitaire vragen. In het Reinier de Graaf Gasthuis in Delft wordt gastvrijheid dagelijks in praktijk gebracht door Assistentmedewerkers op de afdelingen die gefaciliteerd worden door schoonmaakmedewerkers.

Het ziekenhuis werkt hiervoor samen met Hago Zorg en Assist.

De samenwerking tussen Assist Zorg-ondersteuning en het Reinier de Graaf Gasthuis begon in 2004 met een proef. "Het concept is in samenwerking met het ziekenhuis opgezet", zegt Erik Vrijhoeven, business unit manager van Assist. "Wij hebben vervolgens geholpen om het ontwerp verder in te voeren binnen het ziekenhuis."

Het ziekenhuis was op zoek naar een manier om patiënten zo goed mogelijk van dienst te zijn. Volgens Margot van Leijen, commercieel directeur van Hago Zorg, begint dienstverlening al bij de schoonmaak. "Natuurlijk is kwalitatief goede schoonmaak de basis, maar ook gastvrijheid draagt in grote mate bij aan de beleving van de patiënt. Schoonmakers staan vaak in direct contact met patiënten en bezoekers en hebben daarin dus een wezenlijke rol."

Daar waar Hago Zorg (medische) schoonmaakdienstverlening en aanvullende services levert, biedt Assist een zorgondersteuningsconcept. Het aangeboden concept van Assist is heel geschikt voor verpleegafdelingen. "Door duidelijk onderscheid te maken tussen verpleegkundige taken en servicewerkzaamheden biedt iedereen de juiste ondersteuning en geef je invulling aan gastvrijheid, één van de beleidsspeerpunten van het ziekenhuis. Patiënten weten waar ze aan toe zijn en dit geeft rust in het ziekenhuis", aldus Robbert Jan van der Ent Braat, manager facilitair bedrijf van het ziekenhuis.

EFFICIËNT

De Assistmedewerkers voeren alle taken rondom het bed uit die niet specifiek verpleegkundig zijn. Dit biedt vele voordelen. "De verpleegkundigen wordt facilitair werk uit handen genomen, waardoor ze zich meer kunnen richten op zorggerelateerde taken. Het concept is efficiënter en biedt een antwoord op het tekort aan verpleegkundigen", zegt Erik Vrijhoeven van

Het concept maakt een 24/7 service mogelijk

Assist. Bovendien is de dienstverlening veel directer. Bij het Reinier de Graaf Gasthuis worden op een afdeling, afhankelijk van het moment op de dag, verschillende vaste Assistmedewerkers ingezet. Ze zijn direct herkenbaar aan hun onderscheidende kleding. Patiënten hebben van half acht 's ochtends tot half negen 's avonds een vast aanspreekpunt.

Ifie van Maanen, teamleider van Assist: "De medewerkers zijn zeker 80 procent van hun diensttijd in het directe zicht van de patiënt. Als een patiënt iets te drinken wenst, verzorgt de Assistmedewerker dit direct. Dat geeft een rustig gevoel." Het ziekenhuis heeft er bewust voor gekozen om deze medewerkers geen medische taken te laten verrichten, ook al is dat binnen de dienstverlening van Assist wel mogelijk.

INTERACTIE

De animo voor het beroep is groot. "We ontvangen veel open sollicitaties. Het beroep biedt bijvoorbeeld een ideale kans voor mensen die graag in een ziekenhuis willen werken, maar nooit een specifieke opleiding hebben gevolgd", vervolgt Van Maanen. "Alle nieuwe medewerkers krijgen een basistraining in onder andere gastvrijheid, communicatie, diëtik en hygiëne. Vervolgens lopen ze een aantal weken mee met een vaste medewerker." Van Leijen vult aan: "Hetzelfde geldt voor medewerkers van Hago Zorg. Naast technische schoonmaakkennis maakt ook interactie met patiënten en afdelingsmanagers onderdeel uit van het

leer-werktraject dat Hago Zorg hun biedt. Onze werknemers moeten een open houding hebben, vriendelijk zijn en met plezier naar hun werk gaan."

SUCCESVOL

Ellen Kleyweg heeft twee jaar ervaring als Assistmedewerker in het Reinier de Graaf Gasthuis. Ze noemt de werkzaamheden heel afwisselend. "Het varieert van ontbijtrondes tot het verzorgen van linnen-goed en begeleiding bij het ontslag van een patiënt. Je hebt veel leuk, persoonlijk contact met de patiënten. Op de afdeling Gynaecologie werd een patiënte om half acht 's avonds opgenomen. Om acht uur kreeg zij zelfs nog een warme maaltijd. Daar was ze heel blij mee. Ik vind het fijn om zulke dingen voor een patiënt te kunnen regelen", aldus Kleyweg. De Assistmedewerkers vormen bovendien ook een schakel tussen verpleging en de patiënt. Als de Assistmedewerker iets signaleert, geeft hij dat meteen door aan de verpleging.

De patiënten van het Reinier de Graaf Gasthuis zijn heel tevreden met het concept. "Ze geven gemiddeld een 8,3 voor de dienstverlening rondom het bed. Dat bevestigt dat het concept uitermate succesvol is", zegt manager facilitair bedrijf Van der Ent Braat. Volgens hem is het inzetten van Assistmedewerkers niet alleen goed voor de dienstverlening, maar biedt het ook financiële voordelen. Erik Vrijhoeven, business unit manager van Assist Zorgondersteuning, noemt het opmerkelijk dat veel ziekenhuizen ondanks de financiële druk nog vasthouden aan het oude zorgmodel. "Het is niet meer van deze tijd en onvoldoende op de zorgvraag afgestemd. Het concept van Assist Zorgondersteuning kan een 24/7 service en dienstverlening bieden. Gastvrije en gemotiveerde medewerkers zijn belangrijk, uiteindelijk maken ook hier de mensen het verschil."

Dit artikel is tot stand gekomen in samenwerking met Hago Zorg en Assist

Kwaliteitsmeting verpleeghuizen kan beter

De kwaliteitsmeting bij verpleeg- en verzorgingshuizen schiet volgens de adviseurs Germa Reivers en Frederike Kroon tekort. Bij de CQ-index en de zorginhoudelijke indicatoren ligt de nadruk op algemene, cijfermatige informatie, terwijl er volgens de adviseurs dringend behoefte is aan kwalitatieve feedback van alle partijen. Reivers en Kroon laten zien hoe zorgorganisaties samen met de omgeving de kwaliteit kunnen verbeteren.

Tekst Germa Reivers en Frederike Kroon



Verpleeg- en verzorgingshuizen zijn verplicht de cliënttevredenheid en de kwaliteit van hun prestaties te meten. Dit gebeurt door middel van een onderzoek door een externe organisatie die daarna een rapport presenteert. De organisatie gaat niet zelf met respondenten in gesprek en is ook niet betrokken bij het onderzoek. Hierdoor zijn de resultaten abstract en weinig concreet. Zorgorganisaties zien de tekortkomingen, maar weten niet hoe het anders in te vullen. Het rapportcijfer uit de meting is niet gekoppeld aan concrete verwachtingen uit de omgeving noch aan de eigen ambities voor de toekomst.

Een kwaliteitstoetsing heeft pas toegevoegde waarde als het door alle partijen wordt gedragen en als het een transparante verbeteragenda biedt die de zorginstelling samen met cliënten, familieleden, partners en de lokale overheid kan aanpakken. Het begint bij de onderwerpen van de toetsing. Die kunnen aansluiten bij een kwaliteitskader van de zorgsector, maar het is ook mogelijk de kwesties binnen de organisatie aan te halen door



middel van individuele interviews met mensen in de instelling en de omgeving. Welk kader ook wordt gebruikt, het is goed om hierover expliciet overeenstemming te bereiken met het management, de financier, de cliëntenraad en de lokale politiek. Zo ontstaat er draagvlak voor de inhoud van de toetsing.

Zelfbeeld

Een oordeel na de toetsing is meestal pas acceptabel en zet daarmee aan tot actie wanneer de instelling vooraf zelf een oordeel kan geven: wat zijn de ambities bij een bepaald onderwerp, welk cijfer geeft de zorginstelling zichzelf, welk cijfer wil een instelling bereiken en wat is daarvoor nodig? De organisatie bespreekt dit met medewerkers om het eerste zelfbeeld aan te vullen en om intern meer draagvlak voor de toetsing en de uitkomsten te krijgen. Hiermee is de toetsing minder een feestje van het management.

Vervolgens betreft de instelling de cliënten, familieleden en zorgpartners bij de toetsing. In een dialoog krijgen de deelnemers te horen wat de ambities zijn en hoe de organisatie de stand van zaken beoordeelt. Daarna gaan de deelnemers met elkaar in gesprek over wat zij vinden van de kwaliteit van dienstverlening. Een belangrijk effect van het gezamenlijk praten over de kwaliteit is dat de individuele beelden door de verhalen van andere deelnemers worden aangevuld. Dit leidt vaak tot een genuanceerder oordeel. Betrokkenen voelen zich serieus genomen door de uitnodiging voor de dialoog en de luisterende aanwezigheid van de managers.

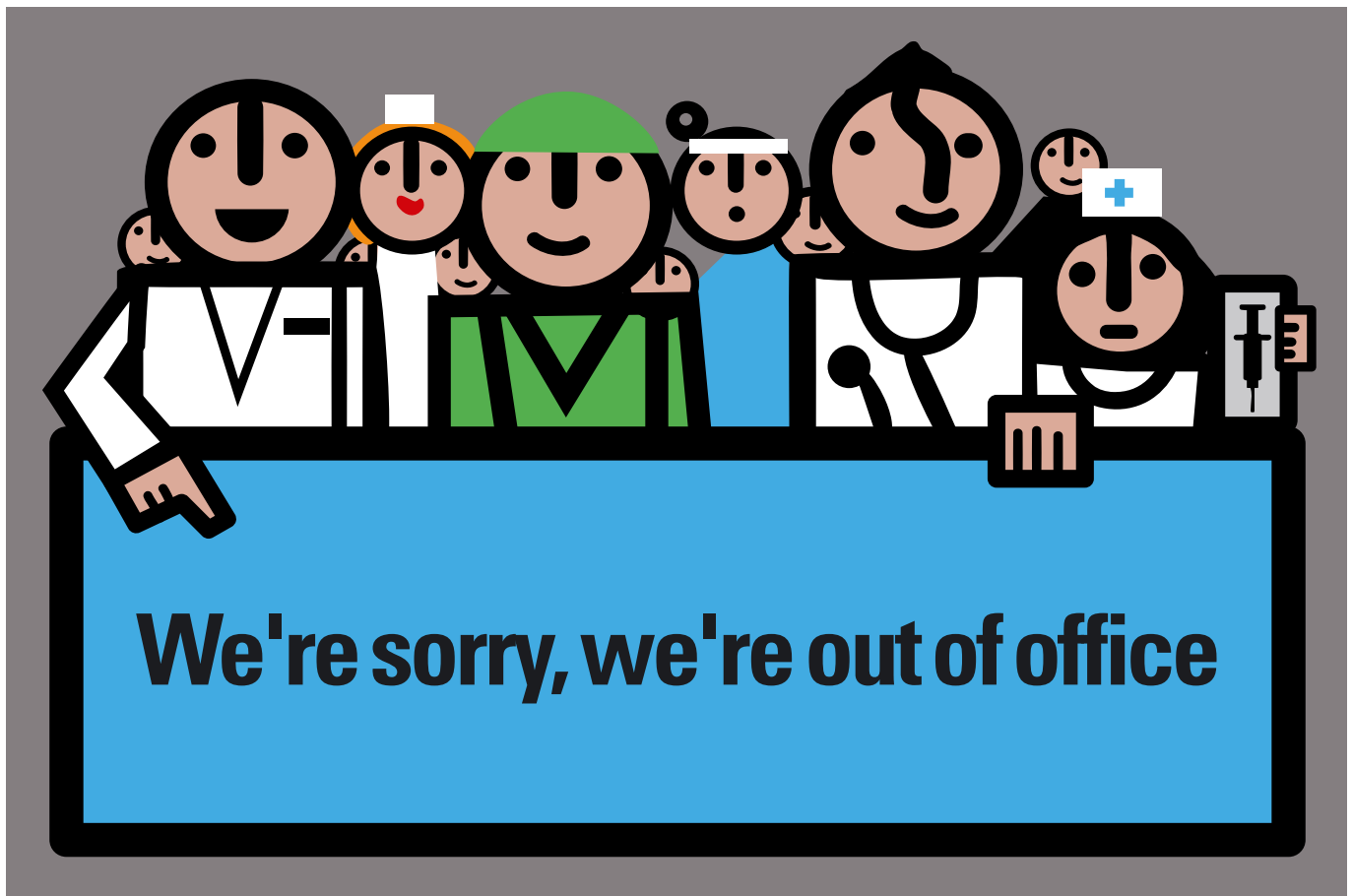
Door met elkaar in gesprek te gaan, verbetert de kwaliteitstoetsing de relatie met en betrokkenheid van de omgeving. Hierdoor is een gesprek over de uitkomsten van de toetsing en de te nemen acties een natuurlijk vervolg. In een dialoog met zorgpartners, cliënten en familie wordt de verbeteragenda vastgesteld: welke zaken worden met welke prioriteit opgepakt en wie nemen daaraan deel? Tevens worden de normen voor de verbetering verkend: wanneer vinden we het bijvoorbeeld schoon genoeg? Niet iedereen hanteert hierbij dezelfde standaarden. Door alle partijen te betrekken in het verbeterproces, is het traject voor de zorginstelling ook niet vrijblijvend meer. **4**

Resultaat

Vierstroom levert zorg, welzijn en woondiensten aan kwetsbare ouderen en chronisch zieken in Zuid-Holland en Utrecht. Sinds vorig jaar betreft Vierstroom alle partijen binnen en buiten de organisatie bij de kwaliteitsmetingen, de gesprekken en het verbeterproces. Bestuurder Jeroen van den Oever is blij met het resultaat. "Door met elkaar in gesprek te gaan, wordt het meten van de kwaliteit een manier om te achterhalen waar verbeterpunten liggen. Het is tegelijkertijd een manier om je als organisatie meer transparant op te stellen en de relaties met de in- en externe betrokkenen te verstevigen. Het geeft meer achtergrond dan de kale cijfers en stimuleert het proces om samen de verbeteringen op te pakken. Het voorkomt ook dat de instelling bedenkt wat de anderen als oplossing voor de kwestie zien."

Nieuwe koers van ActiZ

Ook ActiZ heeft een nieuwe kwaliteitskoers ingezet, VVT 2.0, gericht op een kleinere set doelen dan in de oorspronkelijke opzet: de interne verbetering en verkoopinformatie van zorgondernemers voor potentiële cliënten. ActiZ geeft aan dat daarvoor andere informatie nodig is dan alleen met kwantitatieve metingen kan worden verzameld. ActiZ experimenteert met kwalitatieve methoden zoals narratieve vormen, waarbij cliënten, zorgmedewerkers, management en medewerkers onderling de kwaliteit van zorg bespreken. De behoefte aan meer kwalitatief onderzoek is dus groot.



Handvatten voor toekomstvast verzuimbeleid

Hoge werkdruk en bescherming van personeel in zorg- en welzijnsinstellingen zijn momenteel een hot topic. Ook Stichting Kalorama in Beek-Ubbergen worstelde met een hoog verzuimcijfer en deed onderzoek naar een nieuw beleid. Manager P&O en onderzoeker Annita Opdam van Kalorama deelt handvatten voor een concrete aanpak.

Tekst Annita Opdam

De Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid controleert hoe zorg- en welzijnsinstellingen omgaan met de hoge werkdruk en hoe het personeel beschermt wordt. De helft van het ziekteverzuim in deze sector is namelijk te wijten aan werkdruk en agressie van patiënten en hun familieleden. Ook Stichting Kalorama had een aantal jaren geleden te maken met een stijging in het verzuim (10,2 procent). Kalorama wilde onderzoeken met welk beleid het verzuimcijfer kon zakken tot onder het branchegemiddelde van 6,5 procent.

Kalorama analyseerde de situatie op de werkvloer destijds aan de hand van een aantal aandachtspunten. Ten eerste keek de organisatie naar de procedure voor ziektemeldingen. Kalorama beschikte over een stapsgewijze omschrijving van de procedure: van ontvangst en registratie van de melding tot opvolging en afhandeling. Een concreet plan over hoe leidinggevenden met verzuim moesten omgaan en vanuit welke visie dit moest gebeuren, ontbrak echter. Stichting Kalorama wilde ook weten welke conclusies ze kon trekken uit

de registratie van het verzuim. Waren er opvallende zaken af te leiden ten aanzien van het kort, lang of frequent verzuim? Werden alle zieke medewerkers meegeteld in het verzuim, inclusief degene die langer dan een jaar ziek zijn? Is het cijfer inclusief zwangerschappen? Kalorama maakte hierbij gebruik van de Vernet Health Rating, de branchevergelijking met betrekking tot verzuimcijfers. Wat tijdens het onderzoek opviel, was dat het personeel veel problemen bleek te hebben met het bewegingsapparaat (schou-

ders, rug, polsen). Kalorama bekeek voor welke werkzaamheden de medewerkers hulpmiddelen gebruikten en of er klachten waren als gevolg van het ontbreken van bepaalde hulpmiddelen.

Verantwoording

Ook de cultuur van de organisatie kan een belangrijke factor zijn in de omgang met verzuim. Ervaren werknemers merken bijvoorbeeld dat ze zich eenvoudig ziek kunnen melden, zonder al te veel verantwoording te hoeven afleggen. Door middel van een anonieme enquête onder medewerkers wilde Kalorama meer duidelijkheid krijgen over de cultuur binnen de organisatie. Verder analyseerde de instelling de leeftijdsopbouw en het opleidingsniveau binnen het team om te kijken of hier opvallende dingen uit te halen waren die invloed konden hebben op het gedrag van medewerkers. Tenslotte keek Kalorama ook naar de rol van leidinggevend. Is er sprake van frequent overleg? Is de leidinggevende goed zichtbaar voor een team?

Deze concrete analysestappen leidden direct tot nieuwe inzichten. Eerst pakte de instelling de meest acute problemen aan. Zo stapte Kalorama bijvoorbeeld direct over op een nieuw registratiesysteem, kregen medewerkers opnieuw training in het gebruik van hulpmiddelen om klachten

Handvatten voor verzuimpreventie

- Maak het onderwerp preventie van verzuim bespreekbaar op zowel individueel niveau als binnen werkoverleggen.
- Houd rekening met de principes van verandermanagement. Een nieuw verzuimbeleid betekent dat ook de denkwijze van werknemers op het gebied van verzuim moet veranderen. Dit kost veel tijd en aandacht.
- Wees alert op de leefstijl van medewerkers thuis en op het werk. Bied ondersteuning om deze waar mogelijk te veranderen.
- Neem wat iemand nog wel kan als uitgangspunt, niet wat iemand niet kan. Schep hierover ook transparantie binnen de organisatie.
- Zorg voor periodiek overleg tussen leidinggevend en de bedrijfsarts. Dit draagt bij aan tijdige signalering en preventie.
- Borg de kennis. Deel de bevindingen uit het onderzoek, train de stakeholders en sla documentatie op.
- Besteed veel aandacht aan hulpmiddelen ter ondersteuning van het personeel.

aan het bewegingsapparaat te voorkomen en werden leidinggevend gecoacht ten behoeve van hun regierol.

Regie

Gelijktijdig ontwikkelde Kalorama een langetermijnvisie op verzuim als basis voor het nieuwe verzuimbeleid. Een toekomstvast verzuimbeleid kent een aantal aspecten die noodzakelijk zijn om het beleid succesvol uit te rollen, met als uitgangspunt een gedragen visie. Ziek worden kan iedereen overkomen, maar hoe wil je dat je organisatie met verzuim omgaat? Kalorama koos ervoor om te werken volgens het gedragsmodel in plaats van het medisch model, gebaseerd op de gedachte 'ziekte overkomt je, verzuim is een keuze'. Hierin heeft niet de bedrijfsarts, maar de leidinggevende de regie. Daarnaast moet er sprake zijn van duidelijke en praktische procedures (waaronder de ziek- en herstelprocedure), dient te allen tijde voldoende kennis aanwezig te zijn op het gebied van wettelijke kaders (Wet Poortwachter), de principes van gezond roosteren en de CAO VVT. Verder moeten de verantwoordelijkheden binnen het gehele proces duidelijk zijn vastgelegd. Inmiddels is het verzuimpercentage binnen Stichting Kalorama gedaald van 10,2 naar 5,8. Het onderzoek en het daarop geformuleerde plan van aanpak hebben dus zeker hun winst opgeleverd. **4**



Strategisch HRM bij Kalorama

Stichting Kalorama biedt een gevarieerd zorgaanbod en omvat twee verpleeghuizen, een verzorgingshuis, een hospice en een Centrum voor Doofblinden in de regio Nijmegen. In 2009 steeg het verzuim binnen Kalorama explosief ten opzichte van de jaren daarvoor. In het kader van haar afstudeerscriptie voor de opleiding Strategisch HRM bij opleider ISBW, werd Annita Opdam gevraagd onderzoek uit te voeren en een plan van aanpak te formuleren.

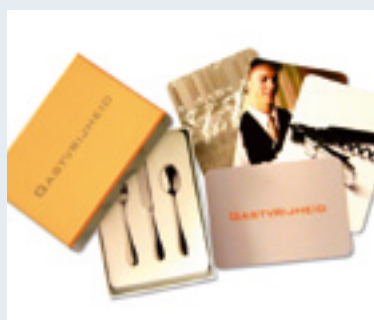
4 PRODUCT & MARKT

Nieuw communicatiemiddel voor patiënten



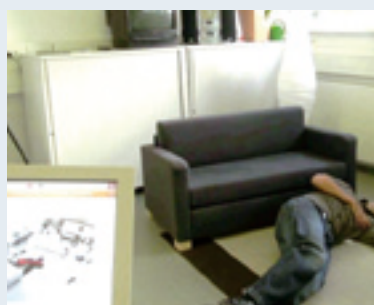
BeagleBoxx is een nieuw concept dat via de iPad informatie, communicatie en entertainment aanbiedt aan patiënten in ziekenhuizen. Via het systeem krijgen patiënten toegang tot informatie over het ziekenhuis of kunnen ze tv, boeken en films bekijken en spelletjes spelen. Ook is het mogelijk bestellingen te plaatsen bij winkels in het ziekenhuis of het restaurant. Patiënten kunnen hun waardering over de service in het ziekenhuis geven, waarmee BeagleBoxx een Patient Delight Index ontwikkelt. **Meer info: www.beagleboxx.com**

Nieuw: het Gastvrijheidsspel



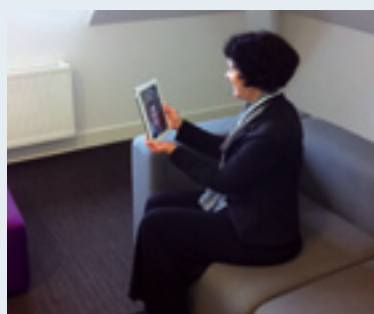
Het bedrijf Gastvrijheid & Meer heeft een spel ontwikkeld en uitgegeven over gastvrijheid. In de harde kartonnen speldoos van het Gastvrijheidsspel zitten 36 speelkaarten met daarop foto's die iets met gastvrijheid te maken hebben. Deelnemers vertellen wat een bepaalde afbeelding hen zegt met betrekking tot gastvrijheid. Het is de bedoeling dat bijvoorbeeld zorgmedewerkers door het spel met elkaar aan de praat raken. Vanuit die gesprekken kunnen ze doelstellingen ontwikkelen en gezamenlijke afspraken maken. Zorginstellingen kunnen de speelkaarten ook gebruiken bij werving en selectie, coaching van medewerkers en in werkoverleggen. Volgens de ontwikkelaars is het spel een prima middel voor bedrijven en instellingen om gastvrijheid en klantbeleving op de kaart te zetten en te houden. **Meer info: www.gastvrijheidenmeer.nl**

Nieuw domoticsysteem van Meyra WoonCare



Meyra WoonCare ontwikkelt een nieuw domoticsysteem waarbij een sensor voor beweging, temperatuur en geluid en een communicatie-apparaat (bijvoorbeeld een telefoon) in het verblijf van de belanghebbende worden geplaatst. Deze apparaten zijn verbonden met een spraakgestuurde computer. De computer analyseert binnenkomende gegevens en communiceert zelfstandig met de persoon in het verblijf of alarmeert de hulpdiensten. Een voordeel is dat dit systeem in de ondersteuning geen meldcentrale nodig heeft. Meyra heeft zich de afgelopen jaren ontwikkeld tot een totaalleverancier en dienstverlener van bouwkundige, elektronische en werktuigbouwkundige gebouwaanpassingen. Volgens Meyra vindt er een verschuiving plaats van fysieke en mechanische aanpassingen naar elektronisch gestuurde aanpassingen. **Meer info: www.wooncare.nl**

Ascom breidt service uit met Zorg op afstand



Ascom, specialist in kritieke communicatieoplossingen voor de gezondheidszorg, introduceert Zorg op afstand. De module is gebaseerd op de cloud en zodoende overal toegankelijk vanaf een pc, laptop, smartphone of tablet. Dankzij beeldcontact begeleiden verpleegkundigen en mantelzorgers ouderen op afstand bij hun medicatie, het oefenen met zelfzorg of door het beantwoorden van praktische vragen. Zorg op afstand bevat bovendien welzijnsdiensten voor informatievoorziening, vermaak en sociaal contact. Voor hulp in geval van nood maken ouderen eerst gebruik van de geborgde Ascom-alarmeringsgateway in de woning. Aanvullend vraagt de zorgverlener of beeldcontact toegestaan is, zodat de situatie beter kan worden ingeschat. Dit beeldcontact maakt de communicatie persoonlijker. **Meer info: www.ascom.nl**

Meer info: www.zorginstellingen.nl

Opnieuw Facilitaire Vakbeurs Assen



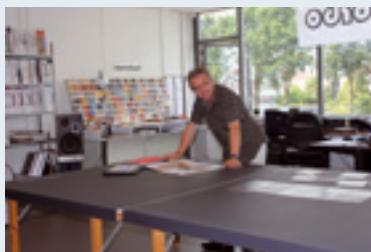
De Facilitaire Vakbeurs Assen vindt plaats op woensdag 3 en donderdag 4 oktober in de TT Hall Assen. Het evenement is een ontmoetingsplek voor de complete facilitaire sector in Drenthe, Groningen, Friesland, Flevoland en Overijssel. Bezoekers kunnen kennismaken met een breed assortiment van facilitaire producten en diensten. Exponenten laten zien hoe zij een positieve bijdrage kunnen leveren aan kostenbesparing en efficiëntieverhoging bij onder meer zorginstellingen. Op de beursvloer zijn bedrijven zoals ISS, Segafredo, Ascom en tal van andere leveranciers vertegenwoordigd. Daarnaast is deze tweede editie van de Facilitaire Vakbeurs Assen omlijst door een randprogramma van seminars en workshops over actuele thema's. De beurs is op beide dagen geopend van 10.00 tot 18.00 uur. De entree is 15 euro per persoon. Op vertoon van een relatiekaart is de entree gratis, evenals het parkeren. De relatiekaart is bijgesloten in deze editie van ZorgInstellingen. **Meer info: www.facilitairevakbeurs.nl**

Nieuwe multifunctionele bedmover



De H-350 bedmover van Electrocar is speciaal ontwikkeld voor een veilig en ergonomisch transport van bedden in ziekenhuizen en zorginstellingen. Doordat de bedmover is uitgerust met een 300W motor en een 75Ah onderhoudsvrij accupakket is hij zeer geschikt om lange afstanden te overbruggen. De bedmover is voorzien van een zitplaats waardoor de bestuurder niet hoeft te lopen, wat veel tijdswinst oplevert. Een ander bijkomend voordeel is de optionele trekhaak, waardoor hij ook kan worden ingezet als trekker van linnencontainers. De bedmover is op deze manier multifunctioneel inzetbaar. De boardcomputer van de H-350 is instelbaar; snelheid, acceleratie en tractie zijn hierdoor aan te passen. **Meer info: www.electrocar.eu**

Nieuw atelier van Forbo Flooring



Ontwerper Michiel van Nieuwland van Forbo Flooring heeft in Bunnik een atelier opgezet voor verschillende belanghebbenden, zoals architecten, bouwcommissies, directeuren en facilitair managers uit de zorg. Van Nieuwland staat sinds 2001 aan het hoofd van de Forbo Ontwerpservice. Hij stelt vloeren en kleurplannen op voor onderwijs-, zorg- en kantoorlocaties. "Ik kan bij instellingen op bezoek komen om de inrichting te bekijken, maar nu kunnen klanten ook naar het atelier komen en in een informele setting met mij overleggen over de inrichtingswensen en voorbeelden op A4 formaat bekijken." Belangstellenden kunnen het atelier op afspraak bezoeken. **Meer info: www.forbo-flooring.nl**

Nieuwe mobiele telefoon met gps voor hulpbehoevenden



Sinds kort is er een mobiele telefoon met gps-functie op de markt voor ouderen, slechtzienden, dementerenden, Alzheimerpatiënten en overige hulpbehoevenden. De telefoon is ontwikkeld door Tracktraceshop, een bedrijf dat zich bezighoudt met de verkoop van positiebepalingsapparatuur. In de telefoon kunnen drie nummers voorgeprogrammeerd worden. Wanneer een gebruiker de SOS-knop aan de achterzijde drie seconden of langer ingedrukt houdt, zal de telefoon de drie voorgeprogrammeerde nummers een sms sturen of bellen. Wanneer de gebruiker niet antwoordt, stuurt de telefoon de locatie via sms. Het is voor familie of verzorgers ook mogelijk om de locatie van de gebruiker op te vragen via een sms-commando, waarna de telefoon een bericht terugstuurt met een link naar Google Maps. De telefoon kost 89 euro. **Meer info: www.tracktraceshop.com**

Meer info: www.zorginstellingen.nl



**Meiske
Hoe ik de zus werd van mijn vader (e-book)**

Auteur: Hannie Mommers

ISBN 978-90-75619-00-3

Prijs: € 5,85

Mantelzorg is zwaar. Mantelzorg is mooi. Mantelzorgers zullen in dit e-book veel herkennen. Verzorgenden kunnen hun voordeel doen met een kijkje in het innerlijk van een mantelzorger. Auteur Hannie Mommers: "Vanaf 2000 heb ik in een dagboek over de

ziekteprocessen van mijn ouders geschreven en in 2008 ben ik er over gaan bloggen. Dit e-book bevat fragmenten daaruit – vooral over mijn vader – aangevuld met observaties en overdenkingen. Het is een persoonlijk verslag geworden over hoe ik de Alzheimer van mijn vader en de mantelzorg voor mijn ouders heb ervaren." Mommers is beeldend kunstenaar en blogger. Een deel van het e-book is gratis te downloaden via www.hanniemommers.nl/HMBlog/ebook ■



Handboek oplossingsgerichte gespreksvoering met ouderen
Auteurs René den Haan en Fredrike Bannink

ISBN: 978 90 265 2249 9

Prijs: € 37,50

Iedereen wil oud worden, maar wie wil er ook oud zijn? Er bestaan helaas nog veel negatieve denkbeelden over het ouder worden en over ouderen, terwijl de meeste ouderen juist goed functioneren. Door die denkbeelden wordt er in de (geestelijke) gezondheidszorg niet voldoende stilgestaan bij de sterke kanten, mogelijkheden en veerkracht van deze groep cliënten. Ook is het idee dat verandering op oudere leeftijd nog mogelijk is relatief nieuw. Dit handboek heeft als doel om gespreksvoering zo positief en simpel mogelijk te maken voor alle professionals in de gezondheidszorg die met ouderen

werken. Verschillende onderwerpen komen aan bod die specifiek met oudere cliënten te maken hebben, zoals omgaan met cognitieve beperkingen, het voeren van crisisgesprekken en gesprekken over suïcidaliteit en het toepassen van mediatieve gespreksvoering. Het handboek bevat veel tips en oefeningen en een groot aantal casus die zorginstellingen uitnodigen morgen al met oplossingsgerichte gespreksvoering te beginnen. Rob Kok, ouderensychiater: "René den Haan en Fredrike Bannink beschrijven hoe deze psychologische interventie in de ouderenzorg kan worden ingezet. Zij doen dat op een toegankelijke wijze, met praktijkvoorbeelden, oefeningen en gespreksprotocollen die uitnodigen om er vol optimisme mee aan de slag te gaan. Dit boek is een aanwinst in het onderwijs voor psychologen die in de ouderenzorg werkzaam zijn." ■



Ethiekbeleid voor zorgorganisaties

Auteur: Hans van Dartelt

ISBN: 978 90 232 5015 9

Prijs: € 49,75

Deze studie gaat na hoe een goed ethiekbeleid voor zorgorganisaties er uit kan zien. Het is een verkenning aan de hand van de filosofische traditie. Het ethiekbeleid moet professionals ondersteunen in hun praktijk. Zo'n ethiek is niet los verkrijgbaar. Wie opvattingen over een praktijkgerichte ethiek hanteert die begint bij de professionals,

moet deze ook integreren in het denken over zorgen én in het denken over de organisatie. Een praktijkgerichte ethiek voor de zorg houdt niet op bij de zorg. Het heeft ook betrekking op de ethiek van het management en op de plaats van de zorg in de samenleving. Zo behandelt deze studie over ethiek in de zorg ook actuele politieke vragen over de inrichting van de samenleving. Hans van Dartelt is ethicus en verpleegkundige en werkt als docent en onderzoeker ethiek bij het Leids Universitair Medisch Centrum. ■

Nieuw ontwerpconcept ontwikkeld voor de zorg

Een bezoek aan het ziekenhuis brengt voor veel mensen angst en onzekerheid met zich mee. Het is daarom belangrijk dat de omgeving waarin je terechtkomt, rust en vertrouwen geeft en vrij is van stress. Mensen willen zich in een ruimte prettig voelen en dat geldt zeker in een zorgomgeving. Kleuren kunnen daarbij helpen. Caparol, fabrikant van professionele bouwverven, heeft een samenhangende visie geformuleerd op vastgoedonderhoud en interieurdesign in de zorg. Die visie moet zorginstellingen, ontwerpers en uitvoerende partijen helpen bij het opstellen van eisen en het creëren van een functioneel design. Een tastbare en zichtbare bijdrage aan een betere zorg.



De omgeving heeft effect op de behandeling

Voelt een patiënt zich op zijn gemak, dan heeft dat effect op de medische behandeling. Kleuren zijn als onderdeel van de vormgeving belangrijk om dat effect te weeg te brengen. Kleuren kunnen verschillende stemmingen creëren en een ruimte een eigen identiteit geven. De verschillende afdelingen in een zorginstelling stellen hun eigen eisen aan het kleurgebruik. De kinderafdeling vraagt andere kleuren en contrasten dan de afdeling gerontologie. Ook de duur van het verblijf is van invloed op de keuze van de kleuren. Op de patiëntenkamer moet de patiënt gewoonlijk lang verblijven, een dergelijke omgeving moet rust en veiligheid uitstralen. Hier valt de keus daarom doorgaans op rustige kleuren,

met name pastelkleuren die een zachte uitwerking hebben op het interieur.

Oók aandacht voor medisch-functionele eisen

Naast het directe effect op de gemoedstoestand van de patiënt gelden in een zorgomgeving natuurlijk ook andere criteria. Duurzaamheid, lange onderhoudscyclussen, reinigbaarheid en de mogelijkheid om wanden en andere oppervlakken te desinfecteren zijn in een zorginstelling óók van groot belang. Caparol heeft de functionele, esthetische en 'wellness'-eisen bijeengebracht in het concept Health_Care.

63 kleuren

De nieuwe brochure Health_Care geeft onder meer informatie over het

specifieke kleurenschema dat Caparol voor de zorg heeft ontwikkeld. Het kleurenschema bestaat uit 63 basiskleuren, ondersteunende kleuren en accentkleuren. Health_Care geeft veel praktische voorbeelden voor publieke ruimten, behandel- en patiëntenkamers. Verder geeft de beschrijving van enkele specifieke kernproducten van Caparol antwoord op de gebruikseisen die de zorg stelt aan de afwerking van wanden, plafonds, deuren en vloeren.

Voor meer informatie neemt u contact op met DAW Coatings Nederland. 033-2475000 of info@dawcoatings.nl. Of ga naar www.caparol.nl/healthcare

Foto rechts: Architekturbüro Nickl & Partner Architekten AG München

SERVICEWIJZER

AUTOMATISERING



Quarto

De specialist in betaaloplossingen voor (kleinschalige) zorginstellingen
Westbaan 200
2841 MC Moordrecht
Postbus 59
2840 AB Moordrecht
T 0182-700500
E info@quarto.nl
I www.quarto.nl

BEVEILIGING



VDZ Security

Hoofdkantoor
Papendorpseweg
53-59
3528 BJ Utrecht
Tel: 030-7991106
Regio Kantoor Oost Nederland
Metaalstraat 2c
7483 PD Haaksbergen
T 053-5742294
E info@vdzsecurity.nl
I www.vdzsecurity.nl
Beveiligingsdiensten voor zorgsector
VDZ Security levert vakbekwaam en goed opgeleid beveiligingspersoneel.

BEDRIJFSKLEDING



George Pisa & Zn.

Stijlvolle bedrijfskleding
George Pisa & Zn.
Tailleurs
Kanaaldijk Noord 15B
5613 DZ Eindhoven
T 040-2433631
E info@georgepisa.nl
I www.georgepisa.nl

ERKENDE CERTIFICATIE-INSTELLINGEN



Bureau Veritas Certification

Computerweg 2
3821 AJ Amersfoort
T 088-4505500
E verkoopnederland@nl.bureauveritas.com
I www.bureauveritas.nl



MANAGING RISK

DNV

Postbus 9599
3007 AN Rotterdam
T 010-29 22 700
E certificatie@dnv.com
I www.dnv.nl/zorg
Zichtbare kwaliteit door certificering?
DNV certificeert managementsystemen volgens: HKZ, ISO 9001, NTA 8009, NEN 8048, OHSAS 18001, ISO 14001. **Onze unieke auditmethode Risk Based Certification® gaat nét even verder en haalt het maximale uit uw certificatie traject. Resultaat? Betrouwbare zorg van hoge kwaliteit.**



Lloyd's Register Quality Assurance Certificatie en Training

Weena-Zuid 170
3012 NC Rotterdam
Postbus 701
3000 AS Rotterdam
T 010-2018445
I www.lrqa.nl



TUV Nederland QA

De Waal 21c
5684 PH Best
T 0499-339500
E info@tuv.nl
I www.tuv.nl

TUV Nederland is uw partner in certificatie: o.a. de HKZ T, V&V, Gehandicapenzorg, Jeugdzorg, Revalidatie, Kinderopvang en Zorg-boerderijen en Veiligheidsmanagement-systemen. Wij komen graag bij u langs !

EVACUATIE



Escape Mobility Company

Marconistraat 32
6372 PN Landgraaf
T 045-5727031
E info@escape-mobility.com
I www.escape-mobility.com

FACILITAIRE DIENSTEN



Landuwasco

Bellstraat 10
3133KE Vlaardingen
E mail@landuwasco.nl
I www.landuwasco.nl
Landuwasco Wasserij-techniek levert meer dan 48 jaar het totale pakket wasmachines, droogmachines en strijkmachines aan de wasserijindustrie, instellingen, campings, hotels, scheepvaart en professionele inhuuswasserijen.



Dienstverleners in textiel

Newasco

Newasco Diensten BV
Nijverheidsweg 40
2102 LL Heemstede
T 023-5474004
E diensten@newasco.nl
I www.newasco.nl
Innovatieve regionale wasserijbedrijven met hoge kwaliteit, ontzorgt volledig op het gebied van textielvoorziening. Onze dienstverlening sluit aan op de nieuwe AWBZ. Facturatie per bewoner is mogelijk.

INRICHTING



ARTIMO textiles

Postbus 1150
4700 BD Roosendaal
De Meeten 53
4706 NK Roosendaal
T 0165-543940
E info@artimo.nl
I www.artimo.nl
Artimo is leverancier van permanent vlamvertragende gordijnen en meubelstoffen voor projecten.

eromes

Eromes Projectinrichters

Nieuweweg 240
Postbus 13
6600 AA Wijchen
T 024-7502300
I www.eromes.nl
Eromes ontwerpt, produceert en levert creatieve oplossingen voor zorg- en werkomgevingen. Creativiteit die voorkomt uit nieuwe inzichten en ook door anders te kijken naar bestaande.



E.S.T.I.D.A. Interieurontwerp en -fabricage Amsterdam

Scannerstraat 21
1033 RV Amsterdam
T 020-3371576
E info@estida.nl
I www.estida.nl
E.S.T.I.D.A. ontwerpt, realiseert en produceert totaalinterieurs en interieuronderdelen voor zorginstellingen, horeca, retail, kantoren en wellness. Uw inrichtingspartner voor nieuwbouwprojecten, uitbreiding, renovaties en stoffering.



GerRor Benelux

Postbus 7102
5605 JC Eindhoven
T 040-2661700
E gerflornl@gerflor.com
I www.gerflor.nl of www.gerflor.be
Sinds 1937 wereldwijd producent van professionele PVC projectvloeren en specialist in vloeroplossingen voor de gezondheidszorg.

SERVICEWIJZER

LABELS

ARTEVO

Artevo

Alexanderstraat 6
6882 BG Velp
T 026-3619334
E top@artevo.nl
I www.naamlabels.nl

Zelf investeren of uitbesteden? ARTEVO naamlabels maakt al ruim dertig jaar naamlabels voor uw kleding die wasecht en chemisch reinigbaar is.

INSTALLATIETECHNIEK EN ONDERHOUD



BLR-Bimon airconditioning

Postbus 72
3417 ZH Montfoort
T 0348-472247
E airconditioning@blr-bimon.nl
I www.blr-bimon.nl

BLR-Bimon is de specialist op het gebied van airconditioning.

Imtech

Imtech Care & Cure

Rivium Boulevard 122
2909 LK Capelle aan den IJssel
Postbus 8584
3009 AN Rotterdam
T 010-4477400
I www.zorg.imtech.nl

TRAININGEN



Bureau Veritas Training

Computerweg 2
3821 AJ Amersfoort
T 088-4505551
F 088-4505555
E bvct@nl.bureauveritas.com
I www.bureauveritas.nl

Theoretisch of toegepast, standaard of maatwerk, intern of open inschrijving: training is altijd een bron voor het creëren van meerwaarde.

KASSASYSTEMEN

straight systems

Straight Systems Straight Systems, één adres voor al uw kassa- en betalingsuitdagingen in de zorg en ziekenhuizen.

Kattenburg 29-31
6651 AL Druten
T 0487-517700
I www.straight.nl

De kosten voor een vermelding in deze Service-rubriek (logo, adresgegevens en ca. 20 woorden tekst) bedragen 750 euro per jaar. Inclusief plaatsing van een logo/link op de website www.zorginstellingen.nl in de rubriek producten.

Informatie:
Jeroen Baar:
T 035-6940740
E jeroenbaar@vakmedianet.nl

Al ruim 20 jaar een begrip in de zorgsector!

De ZorgAgenda 2013

Dè agenda voor medewerkers in de zorg

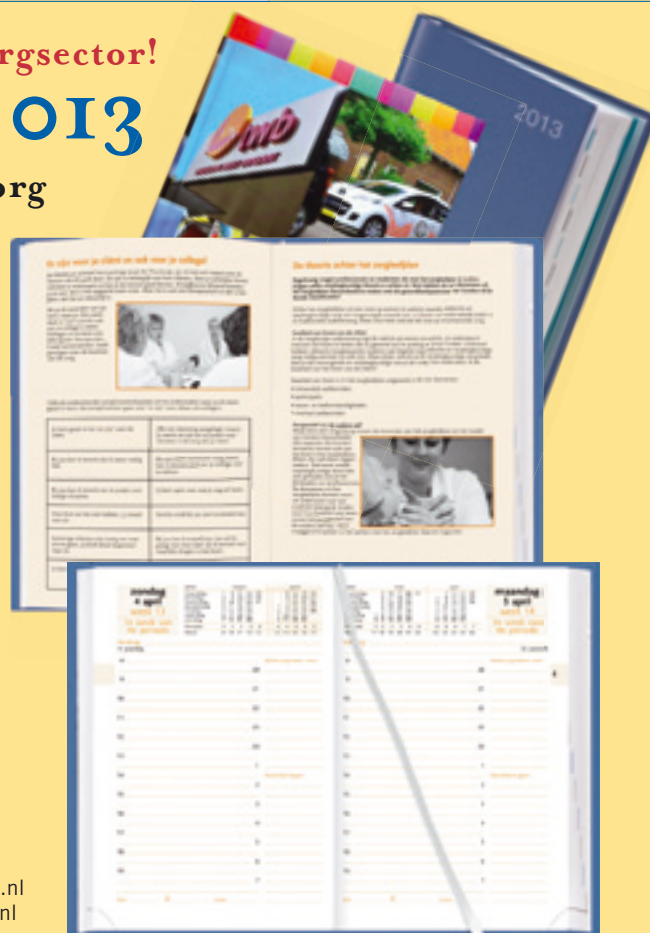
- Formaat 11,7 x 17,5 cm
- Veel schrijfruimte
- Periodevermelding
- 24-uursindeling
- Inclusief zorginfo

Kijk op www.eilers-international.nl voor:

- Het complete assortiment agenda's, kalenders en notitieboeken voor medewerkers, vrijwilligers en cliënten in de zorg.
- Mogelijkheden voor eigen bedrukking en eigen pagina's.


EILERS
INTERNATIONAL

EILERS International B.V.
Telefoon 075 - 629 46 61
Website www.eilers-international.nl
E-mail info@eilers-international.nl
Webshop www.officewebshop.nl



23 – 26 september
Hogatec 2012
Düsseldorf
www.hogatec.de

3 oktober
**Seminar Zorgen voor een
brandveilige zorg**
Gorinchem
www.vbe.novb.nl

3 – 4 oktober
Facilitaire Vakbeurs Assen
Assen
www.facilitairevakbeurs.nl

10 – 12 oktober
HealthCare 2012
Brussel
www.health-care.be

10 – 13 oktober
Rehacare
Düsseldorf

21 – 25 oktober
Sial 2012
Parijs
www.sial.fr

24 – 26 oktober
Vending Paris
Parijs
www.vendingparis.com

7 november
KiZ Congres 2012
Arnhem
www.tijdschriftkiz.nl/congres

14 – 17 november
Medica
Düsseldorf
www.medica.de

21 – 22 november
**Beurs Domotica
& Slim Wonen**
Eindhoven
www.beursdomoticaenslimwonen.nl

18 december
**Congres Succes met
aanbesteden!**
Breukelen
www.factomagazine.nl/opleidingen

16 – 18 januari
Vakbeurs Facilitair
Den Bosch
www.vakbeursfacilitair.nl

4 ADVERTENTIE-INDEX

Alpheios	4
BIS	1
BTL	12
DAW Coatings	47
De Sphinx Maastricht	10/11
Dictator	37
Dong Energy	28
Facilitaire Vakbeurs Assen	19
Hago Zorg / Assist	38/39
Huuskes	2
Jeeves	22
Lotus Professional	12
Medica / Rehacare 2012	9
Miele Professional	16
Patiëntline	51
Rentokil	31
Satelliet Meubelen	26/27, 52
VeDoSign	25
ZorgAgenda	49



Samen bouwen aan gastvrijheid ...



... resulteert in de nieuwe standaard in zorg

In een ziekenhuis moet men niet alleen kunnen rekenen op de beste zorg, maar ook op een zo aangenaam mogelijk verblijf. De – moderne – patiënt (ook wel zorgconsument genaamd) staat centraal bij het realiseren van innovatieve toepassingen en diensten.

Juist in de fase voorafgaand aan renovatie of nieuwbouw is het belangrijk de basis hiervoor te leggen. Door middel van workshops en het bezichtigen van gerealiseerde projecten bereidt u zich optimaal voor op de mogelijkheden voor uw instelling. U leert over de mogelijkheden van (IP)TV en bedside information – en entertainment services middels interactieve MultiMediaTerminals (MMT) met touchscreen.

Met een MMT kan uw gast niet alleen in contact blijven met familie, collega's en vrienden door middel van internet en telefoon, maar beschikt hij of zij ook over entertainment mogelijkheden als: TV, Eredivisie Live, films kijken en games spelen. Denk ook aan diensten als Skype, YouTube, social media en het online delen van foto's. Bovendien zijn extra diensten als maaltijdkeuze, babyview, het online volgen van colleges en

medische informatievoorziening met deze innovatie binnen handbereik.

Patientline BV is al 20 jaar marktleider. Met 50 zorginstellingen en ca. 17.000 bedside systemen wordt de nieuwe standaard gezet op het gebied van Digital Hospitality.

Door nauwe samenwerking met ziekenhuizen, producenten en mediapartijen bouwt Patientline continu aan verdere innovatie en het maximaliseren van het serviceniveau in zorgomgevingen. De behoefte van en het gemak voor zorgconsumenten staat daarbij centraal. Bel Patientline (0162-480100) voor meer informatie of het plannen van een workshop!

Patientline, voor digitale gastvrijheid in de zorg.
Graag gedaan,

Patientline
TAKING CARE OF COMMUNICATION

Patientline verzorgt o.a.:

callcenter services - (IP) TV en telefonie - internet - EPD toegang - maaltijdkeuze - babyview
video on demand - narrow casting - gezamenlijke exploitatie

www.patientline.nl



It's a pleasure to
care



Een gastvrije ambiance biedt een moment zonder zorg! Dat geldt niet alleen voor bewoners, maar ook voor personeel en bezoekers van zorginstellingen. Iedereen voelt zich prettig en thuis in een verrassend interieur. Wilt u hier alles over weten?
Scan de code of kijk op www.satelliet.net voor meer inspiratie, of vraag de zorgspecial aan.



SATELLIET
indoor | outdoor | furniture