

Healing environment, een strategische zet?

Ferdy Bauman, Kim van den Berge, Marije Bouwman, Tom van de Kerkhoff, Tim Peperkamp en Bart Reinders

In FMI 2 van dit jaar werd in het artikel 'healing environment, een onderzoeksbenadering' een onderzoek omschreven naar healing environment. Studenten van de Haagse hogeschool in Nederland en vijf andere Europese landen een vervolgonderzoek naar het toepassen van een healing environment in academische ziekenhuizen en de rol van de facility manager gedurende het implementatieproces.

De tweede shift van het International Semester heeft in het kader van de opleiding Facility Management aan de Haagse Hogeschool een vervolgonderzoek uitgevoerd naar een healing environment binnen academische ziekenhuizen. Gedurende het eerste kwartaal van 2011 is onderzoek gedaan in Nederland, waarna er een vergelijkend onderzoek heeft plaatsgevonden in het Verenigd Koninkrijk, België, Duitsland, Denemarken en Noorwegen.

Het eerder gepubliceerde onderzoek heeft relevante informatie opgeleverd over een healing environment in ziekenhuizen en gaf de volgende definitie: 'Een healing environment binnen het ziekenhuis is een omgeving waarin het genezingsproces versneld wordt, terwijl de patiënt zich niet noodzakelijkerwijs voortdurend in een ziekenhuis waant.' Aanvullend hierop kan gesteld worden dat een healing environment bijdraagt aan de welzijnsbeleving van de patiënt. Dit levert vervolgens een positieve bijdrage aan het natuurlijke genezingsproces en kan als resultaat hebben dat het verblijf van de patiënt verkort wordt.

Een healing environment kan onderverdeeld worden in zogenaamde zachte en harde aspecten. Onder zachte aspecten verstaat men de diensten en de wijze waarop deze uitgevoerd worden. Protocollen voor personeel kunnen bijdragen aan een hoger serviceniveau. De harde aspecten zijn gericht op de huisvesting, die dient als ondersteuning van het primaire proces. Enkele voorbeelden met betrekking tot de huisvesting zijn het gebruik van kleur, kunst en natuurlijke daglichttoetreding.

Welzijnsbeleving

De voortschrijdende privatisering van de zorgsector in Nederland heeft ertoe geleid dat ziekenhuizen

worden gestimuleerd zich te onderscheiden van hun concurrentie. Dit onderscheidend vermogen heeft niet alleen tot gevolg dat ziekenhuizen meer patiënten aan kunnen trekken, maar tevens dat medewerkers aangetrokken en behouden kunnen worden (boeien en binden). Door het creëren van een stimulerende werkomgeving worden ziekenhuizen aantrekkelijkere werkgevers. Door het aantrekken van nieuwe medewerkers wordt het mogelijk om vernieuwende kennis in huis te halen, wat de kwaliteit en ontwikkeling van de zorg ten goede komt. Het toepassen van een healing environment is mede hierdoor een strategisch middel om onderscheidend vermogen te creëren.

In het eerder gepubliceerde onderzoek wordt onder andere ingegaan op de rol die een facility manager kan spelen bij het realiseren van een healing environment. Enerzijds wordt gesteld dat de facility manager een traditionele rol vervult, omdat de patiënt wordt beschouwd als externe klant, als gast. Anderzijds zou de facility manager een adviserende en ondersteunende rol hebben, omdat een healing environment onderdeel is van het primaire proces.

Bij het gebruik van een healing environment als strategisch middel kan men zich afvragen wat de rol van de facility manager is gedurende het implementatieproces. Hieronder wordt het continue proces verstaan vanaf de initiatiefase tot aan de onderhoudsfase. Het vervolgonderzoek heeft uitgewezen dat de rol van de facility manager afhankelijk is van diens positie binnen de organisatie. Zo blijkt de Engelse en Noorse collega voornamelijk een uitvoerende rol te hebben, terwijl de Nederlandse facility manager ook adviseert aan de directie. Voor het succesvol implementeren van een healing environment zal de rol zowel adviserend als uitvoerend



Voor de facility manager is de patiënt een externe klant

moeten zijn, waarbij de nadruk wordt gelegd op de initiatie- en exploitatiefase. Door gebruik te maken van de kennis van een facility manager in deze fasen kunnen kosten worden bespaard.

Uit het onderzoek is gebleken dat bijna alle ziekenhuizen gebruik maken van projectmatig werken voor de ontwikkeling van een healing environment. De facility manager is betrokken bij de projectgroep, draagt ideeën aan en geeft advies; hij is degene die de gebruiker en diens wensen vertegenwoordigt.

Classificatiesysteem

Interviews met betrokkenen uit ziekenhuizen in zowel Nederland als de overige landen, toonden aan dat de term healing environment weliswaar bekend is, maar niet als dusdanig wordt gebruikt. Geïnterviewden zijn van mening dat deze term het concept te kort doet. Het creëren van een healing environment lijkt te duiden op alleen de fysieke aspecten, terwijl zij aangeven dat het een samenwerking is in combinatie met de geleverde service door het personeel. Daarnaast blijkt het lastig om een concreet onderscheid te maken tussen wat wel en geen onderdeel is van een healing environment. Het lijkt een totaalconcept, een holistische benadering van de gebruiker-patiënt, een manier van denken en beslissingen nemen. De term healing environment wordt hierdoor meer gezien als een *state of mind*, een proces waarbij de beslissingen die ge-

nomen worden minimaal positief moeten bijdragen aan de beleving en het welzijnsgevoel van de gebruiker.

Een van de uitkomsten van de onderzoeken is dat er geen vastomlijnde criteria, stramien of minimumeis voor de implementatie van een healing environment bestaan. Dit onderschrijft dat het begrip gezien kan worden als state of mind. Hierdoor wordt het concept niet op een eenduidige wijze ingevoerd en draagt de toepassing ervan niet bij aan een meetbaar verhoogd (landelijk) niveau van healing environment.

Een denkbare oplossing voor het verhogen van het niveau zou de introductie van een classificatiesysteem zijn. Een dergelijk systeem, specifiek gericht op healing environment bestaat op dit moment nog niet. Met behulp van een classificatiesysteem wordt de toepassing van een healing environment binnen het ziekenhuis op meerdere aspecten gewaardeerd en daarmee meetbaar. Dit kan een aanvulling zijn op bestaande kwaliteitsmeetsystemen / classificatiesystemen. Door de waardering kunnen ziekenhuizen zich meer onderscheiden van elkaar, zodat een healing environment ingezet kan worden als marketingtool. Op deze wijze kan dit concept bijdragen aan de marktwerking binnen de zorg en functioneren als een strategisch middel.

Conclusie

Er bestaan geen vastgestelde standaarden voor de inhoud en het niveau van een healing environment. De reikwijdte dient te worden bepaald conform het beleid van het betreffende ziekenhuis. De praktische invulling van het concept en het niveau verschilt hierdoor per ziekenhuis. Tot op heden ontbreken concrete richtlijnen voor de implementatie; het fenomeen betreft eerder een holistische gedachte of state of mind.

Holistisch of niet: de privatisering van de zorgsector zorgt ervoor dat ziekenhuizen zich moeten onderscheiden van de concurrent om zowel patiënten als medewerkers aan te trekken en behouden. Het creëren van een onderscheidend healing environment fungeert dan als een strategisch hulpmiddel. Daarnaast kan een landelijk classificatiesysteem healing environment meetbaar maken, een positieve bijdrage leveren aan het imago van ziekenhuizen en onderscheidend vermogen creëren. Het is hiermee zowel een strategische zet als een marketingtool. 

Mocht u geïnteresseerd zijn in de business cases van de verschillende groepen dan kunt u contact opnemen met de Academie voor Facility Management van de Haagse Hogeschool.

> Ferdy Bauman, Kim van den Berge, Marije Bouwman, Tom van de Kerkhoff, Tim Peperkamp en Bart Reinders vertegenwoordigen zes groepen studenten aan de Academie voor Facility Management van de Haagse Hogeschool die deelgenomen hebben aan de module EXPO (Exchange Project) binnen het International Semester.