

# Passie voor FM

Wat zijn de verschillen tussen facility management in een kantooromgeving en in een ziekenhuis? *Ron van der Pluijm*, hoofd Facilitair Bedrijf bij het Havenziekenhuis in Rotterdam, gaat nader in op zaken als de toegevoegde waarde van hospitality, de inzet van vrijwilligers, het belang van voedingsconcepten en de specifieke ziekenhuisfuncties. RON VAN DER PLUIJM \*

**F**acility management bestaat in veel organisaties uit een breed scala van activiteiten en werkzaamheden op het gebied van huisvesting en services waarbij iedere facilitaire afdeling of medewerker een belangrijke rol heeft in de ondersteuning van de organisatie. FM is daarbij ook een vakgebied dat enorm in beweging is om de organisatie meer proactief te kunnen ondersteunen. Maar onder de noemer van facility management vinden per sector en soms zelfs per organisatie verschillende activiteiten plaats. Dit kan afhangen van de grootte of soort organisatie waardoor FM wordt gecombineerd met andere ondersteunende functies zoals ICT, afdeling financieel-economische zaken, P&O et cetera.

Het accent van de dienstverlening kan ook verschillen per sector. Zo heeft facility management binnen de industriële sector, het onderwijs, het vastgoed, een kantooromgeving, de zorgsector en een hotel verschillende aandachtsgebieden en functies.

Als nader wordt ingezoomd op twee werkomgevingen, namelijk een kantoor en een ziekenhuis, wat zijn dan de verschillen als het gaat om facility management?

## FM in een kantoor

De organisatie en werkzaamheden van een facilitair bedrijf in kantooromgevingen zijn vergelijkbaar omdat zij vaak primair gericht zijn op de organisatie en het gebouw waarin de werkzaamheden plaatsvinden, en minder op de core business van de organisatie. De afdelingen en directie hebben contact met de klant van de organisatie. Het facilitair bedrijf heeft als taak het

primaire proces hierbij zo efficiënt mogelijk te ondersteunen. De integrale benadering van facility management binnen een kantooromgeving is vooral gericht op hoe we het facilitair bedrijf nog efficiënter kunnen afstemmen op de interne processen. De focus is intern gericht en gericht op kostenbeheersing en efficiency.

Het contact van het facilitair bedrijf met de klant van de organisatie beperkt zich veelal tot frontoffice-activiteiten zoals parkeren, receptie en ont-

vangst, telefooncentrale, restaurant en vergaderservice.

## FM in een ziekenhuis

Kenmerkend voor het werken binnen een ziekenhuis is dat FM niet alleen ondersteunend is voor de zorgafdelingen, maar ook samen met de zorg (integraal) de patiënt en bezoeker ondersteunt.

Een ziekenhuis richt zich op polibezoek en kort verblijf van patiënten en is daarmee te vergelijken met de klantgerichte benadering in een hotel.

## Accenten van FM in een ziekenhuis

- » **Hospitality** in een ziekenhuis is vergelijkbaar met gastvrijheid in een hotel.
- » Een groot deel van de **klantbeleving** heeft te maken met FM.
- » **Aandacht voor de patiënt** staat centraal.
- » **Techniek** in een ziekenhuis vraagt om specifieke kennis zoals bij OK, SEH, poli's, laboratorium en apotheek.
- » Een ziekenhuis kent **karacteristieke functies** zoals bij linnenkamer, voedingsconcept, patiëntenvervoer, beddenreiniging en onderhoud medisch instrumentarium.
- » **Voedingsconcepten** op de zorgafdelingen dragen bij aan een prettig verblijf.
- » **Vrijwilligers** zijn voor ziekenhuizen van onschatbare waarde.



Hierbij wordt de patiëntbeleving in grote mate beïnvloed door facilitaire mogelijkheden zoals gebouw, voeding, schoonmaak, bewegwijzering, receptie, gastvrouw, vrijwilligers, parkeren en telefonie. Dit omdat de patiënten gedurende hun verblijf hier het meeste (in) direct contact mee hebben.

Naar verwachting zal dit in de toekomst alleen maar meer worden omdat er door bezuinigingen en personeelsschaarste minder contactmomenten zullen zijn met verpleegkundigen en artsen. FM springt hierop in door samen met de zorg te bekijken welke werkzaamheden zij kan oppakken om de patiënt en bezoekers het zo goed mogelijk naar hun zin te maken. *FM in een ziekenhuis is dus een integraal onderdeel van de bedrijfsvoering.*

### Havenziekenhuis

Het Havenziekenhuis in Rotterdam is een algemeen ziekenhuis (260 bedden, 512 fte's) met specialisaties op het gebied van tropen-, reizigers- en ouderengeneeskunde. Ook in dit ziekenhuis zijn de verschillen met een kantooromgeving herkenbaar. Binnen het ziekenhuis ontwikkelt het facilitair bedrijf zich samen met directie en de zorgafdelingen op het gebied van zorg, huisvesting en hospitality. Door integraal te zorgen voor een kwalitatief goede én efficiënte facilitaire ondersteuning waarbij de patiënt, bezoeker en medewerker van het ziekenhuis centraal staan.

Zo draagt FM bij aan een gastvrij en patiëntvriendelijk ziekenhuis dat zijn patiënten 'goede zorg mét aandacht' wil bieden. Dat is het centrale thema van het Havenziekenhuis.

### Passie!

De integrale samenwerking met de zorg, specifieke huisvesting en de hotelmatige benadering van de facilitaire dienstverlening maken een ziekenhuis tot een zeer uitdagende en energieke omgeving. 'Passie voor FM, Passie voor de zorg.'

Wat zijn nu enkele karakteristieke voorbeelden van het werken binnen FM in een ziekenhuisomgeving? We zoomen nader in op de praktijk bij het Havenziekenhuis.



*Een sfeervol en patiëntgericht voedingsconcept heeft een positief effect op de beleving van de patiënt.*

### Hospitality: de patiënt centraal

'Hospitality' (het Engelse woord voor ziekenhuis, 'hospital', zit erin) is gebaseerd op verzorging, gastvrijheid en vriendelijkheid. Hospitality is van belang voor de beleving van de patiënt en zijn/haar naaste omgeving. Dit bepaalt - naast de daadwerkelijke zorgbehandeling - in grote mate hoe men een ziekenhuis ervaart. Het inventariseren van deze ervaringen is van groot belang om de dienstverlening te kunnen verbeteren. Het is dan ook logisch dat ziekenhuizen veel aandacht besteden aan onderzoeken naar patiënttevredenheid, spiegelgesprekken en evaluaties. Ook zijn er ziekenhuizen die gebruikmaken van mysteryguests (net als bij hotels).

Een groot deel van de manier waarop een patiënt een ziekenhuis beleeft,

wordt beïnvloed door FM op het gebied van huisvesting, services en hospitality. Het is de kunst om als facilitaire organisatie, samen met alle betrokkenen, hierop in te spelen.

Naast kwaliteit van de zorg willen ziekenhuizen, net als bij een hotel of recreatiepark, iets *extra's* en onverwachts bieden aan de patiënt. Enkele voorbeelden:

- » *gastheren* die helpen bij parkeren, uitstappen of de weg wijzen;
- » *vrijwilligers* die patiënten ondersteunen;
- » een *gezellig hoekje* waar de patiënt met zijn bezoek kan bijpraten;
- » de beschikbaarheid van *internet, krant en leesmap*;
- » een *voedingconcept* waarbij een patiënt zelf kan bepalen wat en op welk moment hij wil eten.

»



Foto: Havenziekenhuis

Met behulp van het elektrische voertuig Easy Go Electric (iYYo 701) worden patiënten en bezoekers van het Havenziekenhuis gastvrij en duurzaam vervoerd tussen de locaties. Op de foto een proefmodel. Het echte voertuig (incl. transparante zijdeuren) wordt binnenkort afgeleverd.

Het Havenziekenhuis beschikt als extra sinds kort ook over een elektrisch voertuig van Easy Go Electric (iYYo 701) dat op een duurzame, patiëntvriendelijke en 'ludieke' wijze patiënten en bezoekers vervoert tussen de locaties.

### Echte ziekenhuisfuncties

Binnen een ziekenhuis komen we bij het facilitair bedrijf enkele karakteristieke functies en werkzaamheden tegen die (in)direct gericht zijn op de patiënt zoals linnenkamer, patiëntenvervoer, patiëntenservicebureau, onderhoud medisch instrumentarium, en servicevakmannen voor onderhoud op de zorgafdelingen.

Daarbij vragen de normen binnen een ziekenhuis om speciale aandacht. Denk bijvoorbeeld aan de reiniging van bedden, de voeding van patiënten en de techniek in een operatiekamer (OK). Bij de afdeling Techniek (onderdeel van FM) en bij de leveranciers is specialistische kennis noodzakelijk vanwege eisen aan specifieke ruimten en het onderhoud aan medisch apparatuur zoals bij een OK, de röntgenafdeling, het laboratorium, de apotheek, het mortuarium, de centrale sterilisatieafdeling, de poliklinieken en het beheer van medische gassen.

### Dienstverlening in zones

In het Havenziekenhuis is het niveau van facilitaire dienstverlening gekop-

peld aan een zone-indeling, Drie zones zijn gedefinieerd:

- » zone 1: patiënt/bezoekersgebied;
- » zone 2: ruimten/gebied van de zorgafdelingen waar geen patiënten of bezoekers komen;
- » zone 3: overige afdelingen.

De meeste facilitaire aandacht en kosten gaan uit naar de patiënt en de verpleging, zone 1 dus.

De contracten (zowel techniek als services) worden hierop aangepast, waarbij van leveranciers wordt verwacht dat zij als partner proactief meehelpen om de dienstverlening te verbeteren tegen lagere kosten. Prestatie-indicatoren die worden gebruikt, zijn onder meer patiëntgerichtheid, resultaatgerichtheid, ondernemersrisico en de hospitality door hun medewerkers.

### Voedingsconcept/grand café

In ziekenhuizen zijn er verschillende voedingsconcepten voor patiënten. Zo heeft het Havenziekenhuis op elke afdeling een klein restaurant gecreëerd in de sfeer van een grand café. In dit vernieuwde voedingsconcept staat de patiënt nog meer centraal. In het afdelingsrestaurant kunnen patiënten op flexibele tijden ontbijten, zijn kranten en tijdschriften beschikbaar, kan men internetten en ook bezoek ontvangen. Tussen 12.00 en 14.00 uur kan de patiënt ter plekke een warme maaltijd naar keuze bestellen. Deze wordt geser-

veerd vanuit de pantry direct tegenover het restaurant.

Patiënten die in bed willen of moeten blijven, worden vanzelfsprekend ook goed verzorgd: zij krijgen roomservice.

### Vrijwilligers

De inzet van vrijwilligers naast FM wordt voor ziekenhuizen steeds belangrijker. De reden is helder: het aantal contactmomenten tussen een patiënt en een verpleegkundige en/of arts wordt steeds minder, dus is het zaak een andere groep medewerkers dat contact te laten verzorgen.

In het Havenziekenhuis zijn de vrijwilligers van het patiëntenservicebureau en patiëntenvervoer onderdeel van het facilitair bedrijf. De vrijwilligers zijn van onschatbare waarde om FM en de zorg patiëntgericht en betaalbaar te kunnen houden. Het ziekenhuis beschikt momenteel over zeventig vrijwilligers (er is zelfs een wachtlijst!).

De vrijwilligers van het patiëntenservicebureau geven informatie aan patiënten en families, en ondersteunen op afdelingen bij ontspanning, voeding en zorgtaken. Ook letten zij op de patiëntvriendelijkheid van de algemene ruimten en zorgen zij voor een krant, boek of leesmap op de zorgafdelingen en in de wachtruimten.

De vrijwilligers van patiëntenvervoer brengen slecht ter been zijnde bezoekers naar de afdeling, poli of een bijgebouw. Soms gebeurt dit met behulp van een rolstoel en soms met behulp van een elektrische funkar. «



\* Ron van der Pluijm MSc is Hoofd Facilitair Bedrijf bij het Havenziekenhuis. Hij is daarnaast sparringpartner vanuit RCFM, CvT-lid van de HBO-FM Haagse Hogeschool, bestuurslid Platform Duurzaam Rijnmond en schrijft vakartikelen (zie [www.rcfm.nl](http://www.rcfm.nl)).