

Ontwikkelingen binnen de zorgsector en het SigmaCare Concept

Zorgsector wordt kleurrijk

Veranderingen in de zorgsector vragen momenteel veel aandacht van de facility manager. Marktwerking en demografische en technische veranderingen hebben gevolgen voor de omgeving van zorginstellingen. Die omgeving bepaalt of een instelling aantrekkelijk wordt gevonden. In het Visitor Centre Sigma Coatings discussieerden op 8 mei jl. een aantal experts uit de zorgsector, zowel van gebruikerszijde als toeleveranciers, over deze ontwikkelingen.

EKST: IRIS BAKKER EN LEO FAASEN | FOTO'S: MAAIKE MORSINK

Frits Kemper, marketingmanager Sigma Coatings en initiatiefnemer van het SigmaCare-concept, opende de bijeenkomst en vertelde over de verschillende zorgaspecten in relatie tot kleurtoepassingen. Vervolgens vertelden drie sprekers inhoudelijk over een aantal ontwikkelingen. Iris Bakker, promovenda aan de TU Delft en bezig met een onderzoek gericht op productiviteitsmaximalisatie en als zodanig gesponsord door Sigma, ging in op de functionele ontwikkelingen en de strategische inzet van het vastgoed. Leo Faasen (Sigma Coatings) besprak de effecten van kleur, vorm en ruimte en de bezielende werking op de mens. Winold Wijnholds, 2double you en projectmanager in de zorg, vertelde over de renovatie van het Canisiusziekenhuis en de effecten op het welzijn van de mens door toepassing van een meer mensvriendelijke omgeving. Daarna ontstond met de aanwezigen een debat waaruit u de meest treffende opmerkingen hierna aantreft.

Functionele ontwikkelingen

De zorgsector verandert. Om de positie van de zorginstelling te versterken zien we bijvoorbeeld een interessante verandering optreden waarbij vastgoed verschuift van een kostenpost naar een strategisch instrument (Van der Voordt, 2008). Het model van Fritzsche (2005) (zie figuur 1) geeft een aantal kenmerkende veranderingen weer: van zekerheden naar kansen en risico's, van een vooraf omkaderde en genormeerde vraagstelling naar een behoeftestelling op basis van een businessplan, van een maximalisatie van genormeerde meters naar een strategisch eigendomsdeel op basis van een integrale kostprijsberekening. Allemaal een logisch

gevolg van wijzigingen binnen de zorgsector en gebaseerd op drie ontwikkelingen (Van Hasselt/Smits, 2005): de invoer van de marktwerking, demografische veranderingen en technische veranderingen. Binnen de veranderende marktwerking zien we een deregulering van de overheid en een verandering van het bekostigingsstelsel. Demografische ontwikkelingen spitsen zich toe op de centrale positie van de patiënt en de vergrijzing. Bij technische veranderingen zien we innovaties en fusies. Hieruit volgen aandachtspunten variërend van prestatiedenken, huisvesting als strategietool, en kenniscentralisatie tot een wijzigende zorgvraag. Op de zogenaamde CREM-thermometer (de ladder van Joroff et al, 1993) is te constateren dat zorginstellingen zich in een verschillende fase bevinden ten aanzien van het omgaan met en hun inzet van vastgoed. In het eerste stadium treedt de zorginstelling op als beheerder (het operationele niveau). Daarna volgt de controller respectievelijk ondernemer. Tot het laatste stadium waar-

Leo Faasen is Colour Trainer bij Sigma Coatings.
Iris Bakker is promovenda aan de TU Delft en doet onderzoek naar productiviteitsmaximalisatie.

bij de zorginstelling als strateeg het vastgoed als een strategisch managementtool inzet. Verschillende zorginstellingen bevinden zich in verschillende stadia (Van Hasselt, 2005). Uitgangspunt is de mens als individu te beschouwen, en niet alleen als drager van een ziekte. We hebben ziekenhuizen en geen ziektenhuizen. Jim Lussier, voorzitter van de Raad van Bestuur van het St.Charles Medical Center in Oregon, heeft van hieruit met een holistische visie de basis gelegd voor human environment waarbij de patiënt met respect en vanuit een totaalbeeld wordt benaderd en behandeld.

Elly Cornel (facilitair manager van het Zaans Medisch Centrum): 'Beleving gaat iedereen aan. Voor ons Medisch Centrum hebben we gezamenlijk - patiënten en medewerkers - aan de hand van workshops, een visie en een totaalbeeld opgezet van ons belevingsconcept. We hebben daarbij kleuren gekozen en zijn tot een harmonieus totaalbeeld gekomen. De verzamelde sfeerbeelden zijn meegegeven aan de architect.' Jan Willem Tellegen (Sectormanager Inrichting Directie Facilitair Bedrijf bij Erasmus MC): 'Ziekenhuizen moeten zich meer gaan onderscheiden, zoals in de hotellerie. Zij zouden er een hotelpartner bij moeten nemen. Zoals bijvoorbeeld het Franciscusgasthuis van Rotterdam heeft

gedaan. Je hebt dan mogelijk wel andere managers nodig. De zorg volgt de patiënt. Door geïntegreerde zorg ontstaat veilige zorg. Zowel de arts als de patiënt zijn dan blij. Je stuurt op een win-winsituatie. Ook de verzekeraars hebben belang bij servicepakketten, die moet je erbij betrekken.'

Binnen de mensgerichte omgeving spelen alle fysieke aspecten een rol en hebben invloed op elkaar. Hoe wij zien en ervaren vraagt alle aandacht. De wijze van zien, ervaren en beleven, wordt voor een belangrijk deel door ons zelf beïnvloed. In een

een wezenlijke rol; 95 procent van ons handelen wordt bepaald vanuit ons onderbewustzijn en slechts 5 procent wordt bewust gestuurd.

De beïnvloeding van de verschillende aspecten op ons doen (en daarmee ons denken) is vaak gecompliceerd. Invloedsaspecten kunnen niet los van elkaar worden gezien. Zo is de invloed van planten met name evolutionair bepaald, waarbij ook de metaboliëten waarschijnlijk een serieuze rol spelen. Geluidsoverlast kan onze productiviteit voor 15 tot 20 procent negatief beïnvloeden. Ook kunst speelt een belangrijke rol

We hebben ziekenhuizen en geen ziektenhuizen

stress-situatie worden in onze hersenen de zogenaamde bètagolven geactiveerd en zijn wij minder in staat diepgaand en creatief te denken. In een rusttoestand treden in onze hersenen meer de alfa golven op en kunnen wij ons beter concentreren en creatiever denken. Door zorgvuldig keuzes te maken met betrekking tot onze omgeving, kunnen wij sturen op die condities waar wij beter en creatiever denken. Het onderbewustzijn speelt daarbij

en kan een positief en een negatief effect hebben. Neem het voorbeeld van het schilderij 'Queens' van Shirley Brown in een centrum voor hartpatiënten in Ottawa; een indringend kijkende koningin veroorzaakte nogal wat klachten en deed de bloeddruk van de patiënten stijgen. De verschillende aspecten beïnvloeden ons en kennen een onderlinge samenhang die weer invloed heeft op ons energieniveau.

Jan Willem Tellegen: 'We zouden de



Geheel rechts Leo Faasen, daarnaast Iris Bakker.



Elly Cornel, facilitair manager van het Zaans Medisch Centrum.

zintuiglijke beleving moeten vertalen naar facilitaire zintuigen. Facilitair zou verantwoordelijk moeten zijn voor het totale belevingsconcept.' Elly Cornel: 'Met een goede sfeer en ook afleiding, word je sneller beter. Dit heeft ook bij een kortere ligduur zijn meerwaarde. Beleving moet leiden tot sneller herstel van de patiënt en een betere productiviteit van de medewerker.'

teerd. Kleur speelt dan een essentiële rol. Een zorggebouw moet voldoen aan drie wezenlijke thema's: schoonheid, duurzaamheid en functionaliteit. Hierbij wordt kleur weloverwogen gekozen met gevoel en visie. De betekenisgeving van kleur wordt vanuit drie niveaus gedefinieerd: het universele, het culturele en persoonlijke niveau. De maatschappij verandert, met een gevolg

Een indringend kijkende koningin veroorzaakte nogal wat klachten

Martha van der Pijl (Bedrijfsbureau Divisie Kinderen aan het Wilhelmina Kinderziekenhuis Utrecht): 'Je moet niet alleen de patiënt als uitgangspunt nemen; medewerkers, ouders, verzorgend personeel maken allen deel uit van het geheel.'

Kleur

In ziekenhuizen zien we een tendens van vermenselijking van de hedendaagse zorg met een vertaling naar indeling van ruimtes en inrichting met verlichting, materiaal en kleur. Mensen met fysieke en/of psychische problemen hebben een sterke behoefte aan een huiselijke omgeving om zo minder direct met hun ziektebeeld te worden geconfron-

teerd. Kleur speelt dan een essentiële rol. Een zorggebouw moet voldoen aan drie wezenlijke thema's: schoonheid, duurzaamheid en functionaliteit. Hierbij wordt kleur weloverwogen gekozen met gevoel en visie. De betekenisgeving van kleur wordt vanuit drie niveaus gedefinieerd: het universele, het culturele en persoonlijke niveau. De maatschappij verandert, met een gevolg

gemaakt hoe het daglicht moet binnenvallen en welk soort kunstverlichting toegepast moet worden, zodat er een optimale waarneming wordt bereikt.

Waarneming, werking en waardering

Om tot een weloverwogen kleurbeleidsplan te komen, is het een vereiste om afwegingen te maken binnen het gebied van de menselijke kleurwaarneming, de -werking en de -waardering.

Waarneming

Licht, met al zijn kleurverschuivingen, is de drager van onze perceptie in kleurbeleving en kan verrassende kleurconcepten geven. Zwaarmoedige patiënten hebben bijvoorbeeld meer warm licht nodig en overactieve patiënten meer koel licht. Met een goed lichtplan kan je inspelen op de menselijke dynamische klok. Zorg wordt 24 uur per dag aangeboden; licht is dan belangrijk voor nachtdienstploegen, maar ook voor patiëntengroepen, bijvoorbeeld op de intensive care en voor baby's in couveuses. Martha van der Pijl: 'Kleur geeft sfeer en kan ondersteunend werken bij genezing. Als patiënten zich op hun gemak voelen heeft dit invloed op de genezing.' Jan Willem Tellegen: 'Kleur ondersteunt de zorgvisie van het ziekenhuis. Het begint dus bij de zorg.'

Werking

Kleurwerking gaat samen met de vorm en omstandigheid van beleving. Bij de toepassing van kleuren of kleurnuances treden veranderende kleurwerkingen op. Kleuren worden anders ervaren als de toepassing ervan niet gelijk is. Als we een kleur roze noemen dan zal ieder van ons daarbij iets bedenken met sterk subjectieve gedachten. Maar noemen we het woord suikerspin dan treedt er een proces op dat meer objectief is. We weten dat een suikerspin mierzoet (subjectief bepaald) is, een luchtige eivormige massa heeft dat om een lang dun bruin houten stokje gedraaid is en dat de kleur hoort roze (soms wit of geel) te zijn. Met kleur treedt een impuls op van drie basisemoties: aangenaamheid, stimulatie en dominantie. Daarnaast twee subdimensies: positieve

Van	Naar
Zekerheden	Kansen en risico's
Goedkeuring vragen	Verantwoordelijkheid nemen
Basis bouwplan: normen	Basis bouwplan: Businessplan
Te hoge Boekwaarde op basis TL	Reële vastgoedwaarde op basis EL
Grotendeels in eigendom	Alleen strategisch deel in eigendom
Maximaliseren m ² en € (norm)	Optimaliseren exploitatie/int. Kostprijs
Monofunctionele huisvesting	Flexibel aanpasbare huisvesting
Investeringssteuning CBZ	Investeringssteuning kapitaalverstrekker

Bron: Fritzsche e.a., 2005

Figuur 1. Het model van Fritzsche.

of negatieve opwinding. Als reactie op kleur vertaalt een en ander zich in toenaderings- of verwijderingsgedrag. Het is dan van belang dat een kleurontwerper kan werken met de dimensies kleurtoon (rood, blauw etc.), lichtheid (het wit/zwartgehalte van een kleurnuance) en verzadiging (de puurheid van een kleurtoon roze is laag verzadigd en brandweerrood is hoog verzadigd).

Waardering

De waardering van een kleur is gerelateerd aan je eigen voorkeur en deels aan je ervaringen. Daarnaast beïnvloeden nieuwe tendensen en trends je waardering voor kleur. Aspecten als levensfase, sekse, karakter, leeftijd, milieu, onderwijsniveau, land of streek, cultuurpatroon en religie zijn van invloed op de waardering en beleving van kleurvoorkeur. Ook speelt conditie een rol: in een periode van ziekte weegt de waardering van een omgeving zwaarder dan in gezonde omstandigheden. Waardering voor een kleur kan in een periode van ziekte ineens veranderen van positief naar negatief. Als je bijvoorbeeld bent aangereden door een gele auto, kan geel traumatisch werken.

Gevoelsbeleving in de zorg

Met het kleurbeleidsplan wordt een kleurenplan opgesteld, dat inspeelt op de zorgbehandeling van de patiënt. Aandacht voor de bedrijfskleding is van belang. Deze hoeft niet altijd wit te zijn; in het ziekenhuis in Hilversum is bijvoorbeeld gespeeld met passende kleuren in de kleding. Een ander punt is hoe patiënten maaltijden krijgen opgediend. Als je ziek bent, is de eetlust vaak minder of niet aanwezig en als dan de kleur van het dienblad en serviesgoed niet uitnodigend is, wordt de afwijzing versterkt. Het zijn vaak kleine dingen die de gemoedstoestand van een patiënt positief kunnen beïnvloeden. Kortom, vraag je steeds af hoe je zelf als patiënt behandeld en verzorgd wilt worden. Jan Willem Tellegen: 'Je moet de bedrijfsmatige filosofie als startpunt nemen om de opbrengst van het belevingsconcept hard te maken.' Elly Cornel: 'Het is heel eenvoudig: zonder patiënt, geen ziekenhuis.'

REAGEREN?
redactie@fmm.nl

Gegarandeerd kampioen



De lente zit duidelijk in de lucht. In mijn dagelijkse adviespraktijk heb ik zelden zoveel uiteenlopende projecten en adviesvraagstukken op mij af zien komen als de afgelopen maand. Het lijkt of facilitair Nederland het komende EK in het hoofd heeft: verdedigen, aanvallen of paniekvoetbal, roept u maar! Waar een kwart van facilitair Nederland zich lijkt voor te bereiden op een economische crisis en op de defensieve kostenbesparingstour gaat, worden aan de andere kant budgetten vrijgemaakt om met innovatieve ideeën de aanval in te zetten. Ook is er een groep die vooral oog heeft voor het veld zelf en met een groene agenda in het team van de 'de duurzamen' speelt.

Laat ik voorop stellen dat ik geen enkel oordeel wil vellen over welke richting de juiste is, als deze maar aansluit bij de doelen die gesteld zijn en past binnen de kaders van het beschreven eindresultaat. Helaas merk ik nog te vaak dat het facilitair bedrijf geen ruggengraat toont en zich niet durft vast te houden aan het door iedereen goedgekeurde en dus breed gedragen speelplan. Bij een sterke tegenstander, een kleine tegenslag of meningen van externe partijen, wordt het speelplan verlaten en gaat het om het snelle scoren. Voor de voetballiefhebbers onder ons wil ik memoreren aan N.E.C., degradatiekandidaat in december en uiteindelijk met glans gekwalificeerd voor UEFA-cup voetbal. Waarom? Vasthouden aan je koers, geloof houden in eigen kunnen en als team ervoor gaan. Ik hoop op een hete (voetbal) zomer en dat Marco van Basten stiekem heeft gebeld met Mario Been...

Iwan van Eldijk
iwan.vaneldijk@planon.nl