

Wat betekent een veilige zorgomgeving voor u? De mening van (ervarings)deskundigen en experts.

M.M. van der Does¹

R.A. Suijker²

‘Een veilige zorgomgeving’ is een algemeen en veelomvattend begrip. Bij een veilige zorgomgeving kun je onder andere denken aan de brandveiligheid van een zorggebouw, luchtbehandeling op de OK of aan goed licht. Kortom, uiteenlopende aandachtsgebieden waarbij verschillende partijen betrokken zijn.

Een veilige zorgomgeving wordt veelal gezien als een vanzelfsprekendheid waar de zorgaanbieder verantwoordelijk voor is. Maar om te komen tot een optimale veilige zorgomgeving lijkt samenwerking tussen de betrokken partijen onmisbaar. Een integrale benadering van een veilige zorgomgeving vraagt om afstemming tussen de betrokken partijen. Afstemming is o.a. mogelijk door inzicht te krijgen in elkaars kennis en kunde.

Centrum Zorg en Bouw van TNO richt zich met betrekking tot het onderwerp veilige zorgomgeving op de gebouwde omgeving. Dit artikel heeft als doel de verschillende perspectieven die er in het zorgveld zijn op een veilige zorgomgeving en de functie van het gebouw daarin weer te geven. De aanleiding voor het artikel is de lancering van het Loket ‘Veilige gebouwen in de zorg’ waarin de kennis en kunde op het snijvlak van veiligheid en gebouwde omgeving wordt ontsloten³.

Het Centrum heeft onderzoek gedaan naar de verschillende perspectieven op een veilige zorgomgeving. In totaal zijn negentien reacties ontvangen van personen uit verschillende organisaties. Hen is gevraagd wat zij zien als een veilige zorgomgeving. Dit geeft een breed beeld van de verschillende perspectieven op een veilige zorgomgeving.

Een veilige zorgomgeving en haar voorwaarden

Een veilige zorgomgeving wordt door meerdere experts gedefinieerd als een omgeving waar de kans op schade tot een minimum is gereduceerd.

‘Een veilige zorgomgeving is een omgeving waar de patiënt en de hulpverlener nauwelijks of geen kans lopen op schade, veroorzaakt door de fysieke aspecten van die omgeving.’ IGZ - J. Vesseur (hoofdingspecteur patiëntveiligheid)

Professionals, voornamelijk betrokken bij de directe zorg, benadrukken hierbij expliciet ook het belang van een veilige omgeving voor medewerkers.

‘Een veilige zorgomgeving is volgens mij een zorgomgeving waar zowel de veiligheid van de cliënt maar ook de veiligheid van de medewerker optimaal is gewaarborgd.’

Leger des Heils - L. Staal (maatschappelijk werker GGZ)

Twee experts die indirect betrokken zijn bij de zorg geven aan een veilige zorgomgeving belangrijk te vinden voor de doelmatigheid en doeltreffendheid van de zorg: de juiste zorg, door de juiste professional op de juiste wijze.

‘Een omgeving die faciliteert dat een patiënt de juiste zorg ontvangt, van de juiste professional krijgt, op het juiste moment op de juiste wijze.’ TNO - H. Molema (onderzoeker)

¹ Ten tijde van het onderzoek werkzaam als onderzoeker bij het Centrum Zorg en Bouw

² Onderzoeker bij het Centrum Zorg en Bouw

³ Zie www.tno.nl/veiligegebouweninzorg of <http://veiligegebouwen.zorgenbouw.nl/>

Er is volgens experts die indirect betrokken zijn bij de zorg een belangrijke rol weggelegd voor de zorgverleners om bij te dragen aan een veilige zorgomgeving. Dit blijkt o.a. uit de woorden van dhr. H. Campfens van Netwerk Cliëntenraden in de Zorg:

'De medewerkers zullen nadrukkelijk moeten worden geraadpleegd. Juist zij bezitten kennis van de werkvloer. Daar gebeurt het!' NCZ - H.Campfens (vice-voorzitter)

De medewerkers moeten, volgens de experts, bewust worden van de risico's die er zijn en onveilige situaties proberen te voorkomen. Om dat te bereiken wordt het opleiden en trainen van vaardigheden van zorgverleners gezien als een belangrijk middel.

Daarnaast wordt een veilige aanspreekcultuur gezien als onderdeel van een veilige zorgomgeving, waarin zorgverleners elkaar aan kunnen spreken op het functioneren.

Een ander belangrijk aspect van een veilige zorgomgeving dat meerdere malen wordt genoemd is de beschikking over de juiste faciliteiten en veilige apparatuur om de zorg te kunnen leveren. Bovenstaande voorwaarden en elementen worden samengevat in een beschrijving van Dhr. J.G.P. Siep (Netwerk Cliëntenraden in de Zorg):

'Een veilige zorgomgeving is een voor het beoogde doel ingerichte fysieke omgeving waar hoog opgeleide, gemotiveerde professionals beschikken over voldoende passende en hoog kwalitatieve voorzieningen en middelen om de van hun gevraagde arbeid te kunnen verrichten. Het geheel van deze faciliteiten (mensen, gebouw, apparatuur en overige middelen) is er op gericht aan de zorgvraag van de zorgvrager te kunnen voldoen zonder dat deze, zijn relaties of de zorgverleners psychische en/of lichamelijke schade ondervinden tijdens verblijf of behandeling.' NCZ - G.P. Siep (lid Raad van Advies/beleidsadviseur/projectmanager BMO)

Vanuit het patiënten- of gebruikersperspectief kan aan deze definitie nog worden toegevoegd dat een veilige zorgomgeving ook een omgeving zou moeten zijn waarin de gebruikers zich ook daadwerkelijk veilig voelen.

Door drie experts wordt een integrale benadering genoemd om aan deze voorwaarden van een veilige zorgomgeving te kunnen voldoen. *'Een veilige zorgomgeving is ontworpen en ingericht op een geïntegreerde veilige manier waarbij alle aspecten gewogen zijn voor zowel patiënten als personeel en bezoeker'*. Erasmus - M.Pelk (adviseur nieuwbouw afd. patiëntenzorg)

'Het creëren van een veilige zorgomgeving vraagt afstemming tussen alle elementen in het systeem, op het niveau van de patiënt, de professional, het team van professionals, de organisatie en daarbuiten, bijvoorbeeld de architecten en bouwers, maar ook de juridische en maatschappelijke aspecten rond (ge)bouwen in de zorg.' TNO - H. Molema (onderzoeker) Afstemming tussen partijen zou mogelijk zijn door het opstellen van duidelijke richtlijnen, protocollen en regels en het maken van afspraken, bijvoorbeeld over het omgaan met calamiteiten.

Bovenstaande reacties van experts en professionals geven aan dat zij allen het belang van een veilige zorgomgeving onderstrepen, maar daarbij vanuit hun functie en betrokkenheid bij het thema een eigen perspectief hebben en op verschillende aspecten de nadruk leggen.

De bijdrage van het gebouw aan de veiligheid

Verschillende aspecten van een gebouwwontwerp kunnen bijdragen aan een veilige zorgomgeving. *‘Een gebouw is meer dan een georganiseerde stapel stenen’* Leger des Heils - M. Witberg (opleidingsfunctionaris/voormalig teamleider GGZ) Tal van aspecten worden genoemd, bijvoorbeeld het gebruik van materiaal, maatvoering, hygiëne, zichtlijnen, compartimentering, optimalisering van verlichting, autorisatiecheck bij het betreden van bepaalde ruimten en een logische overzichtelijke indeling. *‘Constructies waardoor de medewerker gedwongen wordt om ‘veilig’ te werken.’* Albert Schweitzer Ziekenhuis - C.Figaroa (adviseur kwaliteit, veiligheid en innovatie)

Het gebouw wordt door de meerderheid gezien als faciliterend voor de gebruikers. *‘De keuzen die de patiënt en hulpverleners moeten maken en die bepaald worden door de wijze waarop de omgeving is ingericht moeten hen automatisch in een veilige richting wijzen of hen dwingen een veilige keuze te maken.’* NCZ - J. Haeck (lid Raad van Advies/senior inspecteur ziekenhuizen)

De bijdrage van het gebouw aan de veilige zorgomgeving wordt door de experts vooral vanuit technische kwaliteitseisen belicht. Een enkele expert geeft aan dat het gebouw ook bij kan dragen aan het gevoel van veiligheid door bijvoorbeeld aandacht te besteden aan de toegankelijkheid en indeling.

Er wordt door experts uit de indirecte zorg benadrukt dat het gebouw en de inrichting ervan tot stand moet komen in relatie tot de gebruikers ervan, zodat een passende omgeving ontstaat wat de veiligheid ten goede komt. Een OK heeft immers andere veiligheidseisen dan een afdeling in een verpleeghuis.

Zorgen over veiligheid

Uit de reacties blijkt dat er meerdere zorgen spelen onder de diverse experts met betrekking tot een veilige zorgomgeving. Zo wordt de zorg geuit dat er (nog) onvoldoende transparantie is met betrekking tot het maken van fouten. *‘Iedereen denkt dat zorg veilig geleverd wordt terwijl het aantal incidenten en accidenten toeneemt.’* TU Delft/TNO - A. Dumay (onderzoeker/manager zorginnovatie)

Er zou volgens de professionals meer bewustzijn moeten zijn onder managers, beleidsmakers en professionals om de veiligheid te kunnen verbeteren.

Een andere zorg die onder de professionals van de directe zorg sterk leeft is de tijdsdruk waaronder hulpverleners moeten werken. *‘Met minder personeel hetzelfde werk verrichten, dit gaat ten koste van de veiligheid van de patiënt’.* Albert Schweitzer Ziekenhuis - M. Honing-Blom (verpleegkundige chirurgie)

De toenemende agressie van de betrokkenen tegenover de hulpverlening is een andere zorg die onder hen leeft.

Met betrekking tot de veiligheid van het gebouw is er zorg of er wel voldoende prikkels zijn om dit aspect te prioriteren. Zo zegt A. Boerwinkel van Landelijke Orgaan Cliënten raden: *‘Mijn grootste zorg is dat het opheffen van het vergunningstelsel/bouwregime ertoe zal leiden dat beknibbeld wordt op veiligheidsaspecten. Zorgaanbieders zullen onvoldoende worden geprikkeld om veiligheidsaspecten alle noodzakelijke aandacht te geven’.* LOC – A. Boerwinkel (beleidsmedewerker) Er zijn op dit gebied nieuwe ontwikkelingen en initiatieven voor kwaliteitsborging die uitkomst kunnen bieden. De geuite zorgen van de professionals in relatie tot een veilige zorgomgeving bieden mogelijkheden tot verbetering.

Afsluiting

Bovenstaande beschouwing geeft de verschillende perspectieven van betrokken partijen op een veilige zorgomgeving weer. Zo zijn er experts die zich voornamelijk richten op de patiëntveiligheid of op de kwaliteit van de beschikbare middelen, anderen benadrukken de cultuur van de zorgorganisatie die belangrijk is voor een veilige zorgomgeving of het belang van de cliënt waarbij een veilig gevoel een belangrijke plaats inneemt.

Het Centrum pleit, vanwege deze diverse perspectieven, voor een integrale benadering. Daarbij heeft het Centrum als aandachtsgebied de gebouwde zorgomgeving en neemt de beschreven perspectieven als uitgangspunt om kennis te ontsluiten voor het zorgveld. Kennis over het ontwikkelen en in stand houden van een veilige gebouwde zorgomgeving is vanaf 17 maart 2010 beschikbaar op <http://veiligegebouwen.zorgenbouw.nl> of www.tno.nl/veiligegebouwenindezorg