



EEN TOTAALOPLOSSING VOOR DE ZORGSECTOR

Verschillende klanten in de markt vragen op gebied van beveiliging steeds vaker om oplossingen waarin safety en security elkaar versterken. Zulke oplossingen zijn niet voor iedere sector geschikt, maar in de zorgsector juist uitstekend toepasbaar. 'Neem het ziekenhuis', zegt Marc Rensing, business development manager bij G4S. 'Het is een zeer open gebouw, waar veiligheid steeds vaker hoog op de agenda staat.'

Safety en security worden steeds belangrijker en professioneler in ziekenhuizen, aldus Rensing: 'Patiënten willen een ziekenhuis waar zij zich veilig kunnen voelen'. Niet voor niets staan ziekenhuizen die veiligheid belangrijk vinden hoog op de AD-top 100 lijst. We hebben met eigen ogen gezien dat de veiligheid daar heel goed voor elkaar is.'

50% minder agressie

Juist bij een ziekenhuis is oplossingsgericht denken een pré. De vraag is niet meer welke producten de opdrachtgever zou kunnen afnemen, maar er wordt

gekeken naar het probleem, zoals diefstal, agressie, brandveiligheid, veiligheid van apparatuur of patiëntveiligheid. 'Wij realiseren dan een integrale oplossing', zegt Rensing, 'en laten ons er vervolgens op afrekenen. Het kan dus heel goed zijn dat we bijvoorbeeld zeggen: zet maar in het contract dat de agressie binnen een periode met 50% afneemt.' Zo'n 'output-based' contract is in de markt nog vrij bijzonder. 'Om de risico's te benoemen en in kaart te brengen hebben we zelf een assessment tool ontwikkeld', legt Rensing uit. 'Met 150 vragen bepalen we een score waarmee de instelling inzicht krijgt in de

eigen veiligheidssituatie. Inmiddels hebben we een aantal instellingen op deze manier ondervraagd, dus is het tegelijkertijd een benchmark voor de klant. Hij ziet in één oogopslag hoe hij het doet ten opzichte van collega's.' Uit de assessment blijkt welke risico's minder goed zijn afgedekt. 'We maken eerst een nulmeting en daarna sluiten we met de opdrachtgever een prestatiecontract af, waarin nauwkeurig het niveau van onze dienstverlening beschreven staat.'

Intelligente security

Met moderne technologie kan tegenwoordig veel verbeterd worden in de veiligheidssituatie. Neem bijvoorbeeld camera's die, via ingebouwde microfoons, vormen van agressie signaleren. Of het traceren van medewerkers via intelligente apparatuur, zodat ze in een noodsituatie onmiddellijk bescherming krijgen. 'Een voorbeeld', vervolgt Rensing, 'is de bodyguard van G4S, een slim Track & Trace apparaat met een rode knop waarmee medewerkers altijd een spreekverbinding met onze alarmcentrale hebben. Doordat we via GPS weten waar ze zich bevinden kunnen we snel assistentie inroepen. Dit soort technologie kun je ook inzetten voor mensen met een bijzonder risico, bijvoorbeeld doordat zij lijden aan Alzheimer, of een psychiatrische aandoening. Je kunt zien wanneer een patiënt dwaalt. Maar ook mobiele medische apparatuur kun je uitrusten met een RFID-zender, zodat je ze op ieder moment kunt traceren. Hierdoor kunnen apparaten beter onderhouden worden en zijn ze beter beschikbaar voor de medische staf.' Als het gaat om de integratie van mens, techniek, safety en security, dan komt dit allemaal samen in de totaaloplossing van G4S. 'Het komt erop neer dat wij dit per definitie efficiënter kunnen uitvoeren dan het ziekenhuis zelf', zegt Rensing. 'Natuurlijk staat medische zorg altijd bovenaan in een ziekenhuis. Maar als het op gebied van safety of security mis gaat

in een ziekenhuis is de imagoschade door de media aandacht groot. En patiënten kunnen tegenwoordig kiezen in welk ziekenhuis ze behandeld willen worden. Veiligheid is dus een must. Als het gaat om veiligheid vinden we vooral een gewillig oor waar ziekenhuizen hun zorg al op een hoog niveau hebben. Dan komt aan het licht dat de veiligheid een uiterst belangrijk thema is.'

Veiligheid in de GGZ en jeugdzorg

Onder de noemer 'zorg' valt veel meer dan alleen het ziekenhuis. Pieter Dorlas is key account manager voor de Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI). Vanaf 2008 koopt DJI direct (forensische) zorgplaatsen in bij een 50-tal instellingen voor de geestelijke gezondheidszorg (GGZ). 'Dat werd voor ons heel interessant', vertelt Dorlas, 'omdat de meeste GGZ instellingen van origine vooral gericht waren op de zorg en behandeling van patiënten en in mindere mate op medewerker- en patiëntveiligheid. Met de komst van de DJI-plaatsingen veranderde dat: er wordt meer verwacht van de GGZ-medewerkers omdat de door DJI geplaatste patiënten heel anders zijn. De patiënten die DJI plaatst, brengen namelijk een hoger veiligheidsrisico met zich mee. In het kader van de bovenstaande ontwikkeling heeft G4S een op maat gemaakt functie- en competentieprofiel ontwikkeld voor medewerkers die binnen deze instellingen werken.' Voor verschillende GGZ- en jeugdzorginstellingen heeft G4S de werving en selectie gedaan aan de hand van een op maat gemaakt functie- en competentieprofiel, getoetst in een assessment specifiek voor de zorgsector. G4S-medewerkers zijn zodanig opgeleid dat ze inmiddels succesvol aan de slag zijn bij verschillende GGZ- en jeugdzorginstellingen. 'Niet iedereen die beveiliging is, kan zomaar aan de slag in de zorg', zeggen Dorlas en Rensing. 'Daarom is een persoonlijkheidstest ontwikkeld waarbij we via 28 karaktereigenschappen beoordelen of iemand het in zich heeft.' Vanaf het eerste jaar van de drie- of vierjarige opleiding en na een inwerkperiode, die samen met de zorginstellingen wordt vastgesteld, kunnen die medewerkers productief aan de slag. Dorlas ziet nog wel meer kansen in deze sector. 'Binnen de GGZ is steeds meer concurrentie: de grootste afnemers zijn immers de zorgverzekeraars. Hun wens is steeds

vaker 'one stop shopping' tegen een concurrerend tarief. Zorgverzekeraars zijn op zoek naar een totaalaanbieder waar zij zorgplaatsen kunnen inkopen. Dit dwingt de GGZinstellingen, om aan marktwerking te ontsnappen, steeds vaker hun zorgaanbod te verbreden.' Het beheersbaar maken van de kosten gaat daarom een steeds grotere rol spelen. G4S maakt in een eerste assessment de directe en indirecte kosten zichtbaar en komt dan met oplossingen die de kosten uiteindelijk verlagen.

Veel mogelijk in de thuiszorg

Niet alleen in de instelling is G4S aanwezig, maar ook in de thuiszorg. 'Zo hebben we bijvoorbeeld een Emergency & Care Center (ECC), dat onderdeel is van de G4S Alarmcentrale', zegt Rensing. 'Het ECC zorgt voor opvolging als een cliënt alarm slaat. Maar ook als bijvoorbeeld de temperatuur in een woning te hoog oploopt. Met domotica (huishoudelijke elektronica) is tegenwoordig heel veel mogelijk.' Door deze oplossingen kunnen mensen in hun eigen huis blijven, terwijl hulp steeds paraat is als het erop aan komt.

“Moderne technologie brengt verbetering in de veiligheidssituatie”

Beste oplossing

G4S appelleert met het aanbod aan maatschappelijke ontwikkelingen en wensen. Patiënten willen een veilig ziekenhuis en vragen daar ook steeds vaker naar. Als samenleving willen we meer samenwerking tussen Justitie en de GGZ, ook in die wens kunnen we een rol spelen. Tenslotte is een ontwikkeling dat mensen steeds ouder worden, terwijl ze juist langer thuis willen wonen. Daar voorziet G4S in de behoefte door middel van het ECC. 'Samen met onze partners zoeken we naar de beste oplossing', zegt Rensing. 'We werken uitsluitend met marktleaders en 'proven technology', tenzij een partij een uniek product kan aanbieden waarvan we zeker weten dat het werkt. G4S levert een totaaloplossing voor de klant en sluit daarmee aan bij de behoefte uit de zorgsector.'

