

# Professioneel opleidingsprogramma voor Frisius MC Heerenveen

## CASE STUDY



In Frisius MC Heerenveen, voorheen Tjongerschans ziekenhuis, komen dagelijks veel patiënten, bezoekers en medewerkers samen. Het waarborgen van de veiligheid is daar van essentieel belang. G4S Training & Safety verzorgt al jarenlang de veiligheidstrainingen en -opleidingen voor het ziekenhuis. De recente introductie van een maatwerkprogramma en een jaarplanning heeft geleid tot meer structuur en efficiëntie in de bhv-organisatie.

Zorginstellingen zijn verantwoordelijk voor de veiligheid van hun patiënten, bezoekers en personeel. In nood-situaties, zoals brand of calamiteiten, moet de organisatie snel en adequaat kunnen handelen. Een zorginstelling is verplicht om maatregelen te treffen die brandrisico's beperken en de veiligheid van mensen waarborgen. Denk onder andere aan het gebruik van brandvertragende materialen, het installeren van rook- en brandmelders en het vrijhouden van vluchtroutes. De organisatie kan de veiligheidsrisico's alleen verlagen als het personeel goed getraind is.

### Veiligheid als prioriteit

Marco Idzenga, afdelingshoofd Gebouw en Techniek bij Frisius MC Heerenveen, benadrukt het belang van goede trainingen: 'G4S leidt onze medewerkers zo op dat ze bij een ontruiming in de zorg alles in goede banen leiden en

de patiënten in veiligheid brengen. De veiligheids-trainingen werden tot voor kort ad hoc aangeboden, maar dit leidde soms tot logistieke problemen. Medewerkers en trainers konden niet altijd tijd vrijmaken in hun rooster. De behoefte aan een meer gestructureerde aanpak werd hierdoor duidelijk.'

### Tijdig inplannen

G4S vond een oplossing voor deze uitdaging. Door een jaarplanning en een maatwerkopleidingsprogramma aan te bieden, is het voor medewerkers duidelijk wat er van hen verwacht wordt. 'Nu kunnen ze hun trainingen tijdig inplannen zonder conflicten met hun dagelijkse werkzaamheden', legt Idzenga uit. 'Dit zorgt niet alleen voor rust, maar ook voor meer rendement en een grotere professionaliteit binnen ons ziekenhuis.'

### Gevarieerde trainingen op maat

Jan Dommerholt, accountmanager bij G4S, licht toe: 'Bij het opstellen van de scholingsplannen is nauwkeurig geluisterd naar de wensen van de verschillende afdelingen. Iedereen heeft een andere rol in een calamiteit. Bhv'ers hebben bijvoorbeeld een andere verantwoordelijkheid dan technisch bhv'ers, receptionisten of beveiligers.' Dit resulteerde in een gevarieerd opleidingsprogramma op maat. Zo zijn er onder andere praktijktrainingen voor locatiehulpverleners, herhalings-trainingen voor calamiteitencoördinatoren en specifieke

“

*'Door een jaarplanning en een maatwerkopleidingsprogramma aan te bieden, is het voor medewerkers duidelijk wat er van hen verwacht wordt'*

”



trainingen voor receptionisten ontwikkeld. Ook gezamenlijke ontruimingsoefeningen met de brandweer, tabletop-oefeningen, een programma voor de operatiekamer en onaangekondigde brandoefeningen zijn in het programma opgenomen.

### Doorlopend verbeteren

'In een veilige omgeving bieden we patiënten de zorg die ze verdienen,' zegt Idzenga. 'Om die veiligheid te garanderen maken de veiligheidstrainingen integraal deel uit van ons scholingsprogramma en volgt na elke training een grondige evaluatie.' 'We kijken wat goed ging en wat verbeterd kan worden', vult Dommerholt aan. 'Zo spelen we bijvoorbeeld steeds beter in op de specifieke behoeften van het ziekenhuis en zorgen we ervoor dat de afdelingsplannen up-to-date blijven.' Voorbeelden van verbeteringen zijn onder meer het gebruik van stickers op de deuren van ruimten die al zijn gecontroleerd tijdens ontruimingsoefeningen en het gebruik van smart-

phones om actuele data en informatie te verzamelen. 'Hoe vaker we trainen, hoe beter de bhv-organisatie wordt', zegt Dommerholt. 'Door aanpassingen op basis van de evaluaties blijven we de veiligheidstrainingen aanscherpen.'

### Adequaat reageren

Idzenga is zeer tevreden over de samenwerking met G4S. 'De dynamiek is goed en we communiceren open en transparant naar elkaar. G4S luistert naar onze behoeften en weet wat wettelijk noodzakelijk is. We stellen ons beide kwetsbaar op, houden elkaar scherp en dat maakt ons sterker naar de toekomst.' Door het op maat gemaakte opleidingsprogramma heeft Frisius MC Heerenveen niet alleen haar bhv-organisatie geprofessionaliseerd, maar ook de algehele veiligheidscultuur binnen de organisatie versterkt. Dit draagt bij aan het vertrouwen van zowel personeel als patiënten en stelt het ziekenhuis in staat om adequaat te reageren in geval van nood.

## Uitdaging

Het tekort aan zorgpersoneel en de hoge werkdruk maken het ad hoc inroosteren van bhv-trainingen bij Frisius MC Heerenveen lastig.

## Oplossing

G4S biedt het ziekenhuispersoneel een jaarplanning en een gestructureerd en aantrekkelijk maatwerkopleidingsprogramma en maakt hen bewust van de noodzaak van veiligheidstrainingen.

## Resultaat

Dankzij dit programma kunnen trainingen efficiënter worden ingepland. De wensen en behoeften van het personeel zijn in het scholingsprogramma meegenomen.