

# De uitdaging van het multidisciplinair

**Frank Geets, Directeur facilitaire dienst van AZ Nikolaas, kwam eerder toevallig in de ziekenhuiswereld terecht. Hij ontdekte al vlug het grote potentieel voor facilitair management in deze nieuwe werkomgeving. De zorgsector kan nog heel wat voordeel doen met het ontwikkelen van deze discipline.**

■ Eduard CODDÉ

**O**p de vraag hoe hij in facilitair management terecht kwam antwoordt Frank Geets: “Door dingen te doen die anderen niet graag doen”. Het leverde hem in elk geval een rijke en veelzijdige ervaring op, die hem goed van pas komt in de ziekenhuissector. “De facilitaire focus ligt hier volledig op de patiënten. Ziekenhuizen kijken altijd eng binnen de eigen sector, gaan niet op onderzoek hoe bepaalde vergelijkbare situaties elders worden aangepakt” blikt hij terug op de in-looptijd bij AZ Nikolaas. “Dat werkt voorerst confronterend”.

Toen Frank Geets begon, lag er een project voor het delocaliseren van de centrale keuken en het centrale magazijn, die in hun nieuwe vorm 6 campussen zouden bedienen. Hij heeft dat project verder uitgewerkt en geïmplementeerd.

Eén van de vele vernieuwingen die hij inbracht heeft betrekking op het voorraadbeheer. “Een indeling van de magazijnruimte volgens de rotatie van de producten i.p.v. de traditionele opslag volgens productcategorieën, betekende een ware revolutie” herinnert onze gastheer nog goed. Het nieuwe systeem voor voorraadbeheer heeft geleid tot een daling van de stockbreuk van voorheen 14% naar minder dan 1%! Het nieuwe stockbeheer werkt bovendien veiliger omdat elk opgeslagen product met een barcode herkenbaar is en gekoppeld zit aan de coördinaten van de stocklocatie. Aan de nieuwe manier van productopslag werd meteen ook een automatisch

voorraadbeheer gekoppeld met bewaking van minimum aantallen en automatisch bijbestellen. “In de logistieke wereld is dergelijke werkwijze al lang algemeen ingevoerd, maar voor een ziekenhuis is ze enorm vernieuwend” benadrukt Frank Geets.

Door de fusie van de ziekenhuizen onder AZ Nikolaas zijn de kosten voor de verbruiksgoederen gedaald. AZ Nikolaas beschikt over eigen vrachtwagenshuttles die een dienstregeling verzekeren tussen het logistieke centrum en de zes campussen. De werkplanning is zo georganiseerd dat de voertuigen altijd vol beladen rijden en rekening houden met lokale pieken in de verkeersdrukke.

## De chef naast het ziekenhuisbed

De uitbouw van een moderne, centrale keuken die voldoet aan alle wettelijk opgelegde bepalingen (o.a. HACCP) zat eveneens vevat in het project voor delocalisering. De keuken wordt volledig in eigen beheer uitgebaat en voorziet zowel in alle maaltijden voor de patiënten als in een toeleveringsfunctie naar de cafetaria's. “Vandaag moet alles 100% traceerbaar zijn, van inkomende ingrediënten tot wat elke patiënt op zijn plateau aan bed krijgt afgeleverd” licht Frank Geets toe. “De ziekenhuiskeuken evolueert ook gestaag naar een smakelijke keuken als deel van het genezingsproces” gaat hij verder. “Er lopen o.a. tests met à la carte menuvoorstellen naar de patiënten”. De keuken van AZ Nikolaas mag zich



Met de deelname aan de IFMA-Awards willen AZ Nikolaas en Frank Geets de vernieuwing binnen de ziekenhuiswereld aantonen.



Waar vroeger de gebruikers de aankopen dicteerden, speelt nu een voorafgaande kosten/baten-analyse een beslissende rol.

tot de modernste grootkeukens van het land rekenen. De kok van dienst blijkt voordien in de potten van het Antwerpse Hilton geroerd te hebben. AZ Nikolaas maakt ook heel wat gerechten zelf die traditioneel worden ingekocht, zoals bv. chocomousse!

De keuken moet kunnen inspelen op de enorme variatie aan verwachtingen en eisen voor eenzelfde product als bv. soep naargelang de ziekte waarvoor de patiënt in behandeling is. "Voor onze 822 bedden verlaat geen enkel identiek plateau de keuken!" verrast Frank Geets ons.

In elke campus worden de aangeleverde maaltijden geregenereerd. Dat vereist minutieus voorbereidend koken in de centrale keuken om een smakelijke maaltijd aan het ziekenhuisbed te kunnen opdienen.

### Testcentrum

Dat de administratie en het facilitair management voor AZ Nikolaas in een afzonderlijk gebouw zijn ondergebracht, biedt Frank Geets de opportuniteit dit als een soort testcentrum in te schakelen voor wat eventueel nadien in de campussen kan worden toegepast. "Dat kan gaan om technische uitrusting als de automatische sturing van verlichting en verwarming in functie tot de bezetting van de werkplaatsen" licht hij toe. "Maar ook eenvoudiger dingen als het selecteren van materialen en kleuren voor de aankleding komen aan bod. Het is een uitdaging om de beste functionaliteit en sfeer te scheppen met de beschikbare middelen. Verantwoord

omgaan met het belastingsgeld waaruit onze investeringsbudgetten voortvloeien is een conditio sine qua non".

Een andere uitdaging is het nastreven van een ecologische aanpak. Onze gesprekspartner wil het ziekenhuis graag een groen imago geven.

### Een brede horizon

Voor Frank Geets schuilt de uitdaging van zijn functie als Directeur facilitaire dienst AZ Nikolaas in de veelzijdigheid en omvang van de opdracht. Alle denkbare facilitaire aspecten komen aan bod: logistiek, gebouwen, voeding, cleaning, helpdesk, bewaking (monitoring gebouwen), intern transport en natuurlijk zijn aloude stokpaardje 'aankoop'. "Het is een zeer afwisselende taak, die bovendien nog veel ruimte laat voor verbetering" argumenteert onze gesprekspartner.

In het facilitaire departement van AZ Nikolaas werken liefst 450 mensen. "Dat heeft te maken met het feit dat ziekenhuizen niet BTW-plichtig zijn" reageert Frank Geets op onze verbazing over het grote aantal medewerkers. "Wij betalen net als particulieren de volledige BTW op alles wat we aankopen, zonder dat deze terugvorderbaar is. Dat maakt outsourcen dan ook bijzonder duur, zodat we dit tot

een minimum beperken en bijna alles zelf met eigen mensen regelen".

Tot nogtoe was er geen doeltreffend facilitair beheersysteem in gebruik bij AZ Nikolaas. Dat is alweer een nieuwe uitdaging voor Frank Geets, daar het gebruik van een dergelijk systeem ook algemeen een nieuw verschijnsel blijkt voor de ziekenhuiswereld.

Facilitair management in de ziekenhuissector brengt heel wat eigenheden aan de oppervlakte. Zo worden ziekenhuizen voortdurend verbouwd, maar ontstaat hoogst zelden de gelegenheid om een nieuw ziekenhuis te bouwen waarin alles optimaal georganiseerd kan worden. Dat heeft alles te maken met investeringsbudgetten – of beter het met mondesmaat vrijkomen daarvan – die verplichten tot aanpassen en bijbenen. "Een gerenoveerde ziekenhuisafdeling moet gemiddeld 20 à 25 jaar meegaan" leert ons Frank Geets. "Dat is een zeer langzaam proces dat verplicht tot een buitengewone vooruitziendheid bij het plannen van verbouwingen. We moeten vandaag inschatten wat een patiënt binnen enkele decennia als minimum comfort zal verwachten in een ziekenkamer. Een dagelijkse douche is nu heel gewoon, maar moet dat ook in het ziekenhuis blijven". ■

## AZ Nikolaas

AZ Nikolaas is het resultaat van een fusie tussen AZ Waasland en AZ Maria Middelaars. Het totaliseert 822 erkende ziekenhuisbedden, verspreid over vier campussen: Sint-Niklaas, Temse, Hamme en Beveren. In Sint-Gillis-Waas beschikt het ziekenhuis over een goed uitgebouwde polikliniek. In Lokeren is er nog een aparte low-care afdeling. In totaal werken er 2500 mensen, waarvan 80% in Sint-Niklaas.

Een opmerkelijke vernieuwing is de oprichting van een facilitair dienstencentrum, gevestigd in een industriezone en centraal gelegen tussen de verschillende campussen. Van hieruit krijgen de campussen geneesmiddelen, beddengoed, maaltijden, enz. aangeleverd.

De administratie en facilitair management zijn in een afzonderlijk gebouw ondergebracht om maximaal ruimte in dienst van de patiënten te kunnen stellen.

## Geboren als aankoper

Frank Geets studeerde af als ingenieur maar kwam al snel in aanraking met het facilitair gebeuren via aankoop- en logistieke functies bij productiebedrijven. Vervolgens liep zijn carrière via dienstverlenende bedrijven als Fedex, KPN Orange (nu Base) en Telenet, waar hij de herinrichting van de site begeleidde, een project dat in 2008 werd ingediend voor de IFMA-Awards.

Hij ontdekte de ziekenhuiswereld eerder toevallig, maar concludeerde al snel dat FM hier nog een grote toekomst voor zich heeft. FM in de ziekenhuiswereld werd de nieuwe carrière-uitdaging en dat bevalt opperbest.

Frank Geets kan terugblikken op meer dan tien jaar ervaring in de combinatie facilitair management en aankoop. "Ik ben als aankoper geboren" zegt hij van zichzelf, wat zich ook uit in het ondervoorzitterschap van VIB.

