



Westfries- gasthuis onderscheidt zich met schoonmaak- ambassadeurs

Tekst Esther Krijgsman – Foto's Marcel Rob

Schoon heeft een gezicht gekregen in het Westfriesgasthuis. De schoonmakers zijn stuk voor stuk ambassadeurs die hun werk met trots en plezier doen. En die zich realiseren dat zij binnen het ziekenhuis een verantwoordelijke taak hebben. De schoonmakers van Gom ZorgSupport leveren ook een bijdrage aan het gastvrijheidsbeleid van het Noord-Hollandse ziekenhuis.

Een patiënt die in een kamer van het Westfriesgasthuis komt te liggen, treft op zijn nachtkastje een kaart waarop staat wat hij of zij van de schoonmakers mag verwachten. Foto's laten zien wat wordt schoongemaakt en hoe dat gebeurt. Een tekstje op de achterkant van de kaart legt de microvezeltechniek uit en de patiënt kan op de kaart invullen wat hij of zij van de schoonmaak vond. Verder zijn de schoonmakers te herkennen aan een verzorgd uniform en dragen ze een naamkaartje.

Er is nauwelijks een plek denkbaar waar hygiëne nauwer luistert dan in een ziekenhuis. In operatiekamers, in laboratoria en op de intensive care kan het verschil tussen schoon en niet schoon letterlijk een verschil tussen leven en dood betekenen. Een uitbraak van een bacterie kan hele afdelingen platleggen. Met andere woorden: de schoonmaak in ziekenhuizen is een vak apart.

Toen het Westfriesgasthuis een aanbestedingsprocedure startte, werd meteen ook ingezet op een fikse kwaliteitsverbetering. Hoofd Bedrijfsbureau Thea Vermeulen: "Gom ZorgSupport kwam als beste van zes uit de aanbestedingsprocedure, omdat het bedrijf heel veel know how in huis heeft over de specifieke eisen die het schoonhouden van een ziekenhuis stelt. Maar minstens zo belangrijk vonden we het dat het bedrijf de medewerkers als ambassadeurs ziet. We willen niet alleen dat de schoonmaak in ons ziekenhuis goed is, maar ook dat mensen de ruimten als schoon ervaren. Daarbij speelt het

Bedkaartje

ensen zijn van thuis meestal gewend aan een citroen-, zee- of lavendelfris geurtje na het schoonmaken. Ontbreekt dat geurtje, dan denken ze al snel dat niet is schoongemaakt. Op een bedkaartje leggen we het waarom uit.

www.zorginstellingen.nl



Thea Vermeulen: in de ambassadeurstraining gaat het vooral om bejegening.

gedrag van de schoonmakers een grote rol. En daarom hebben we bijvoorbeeld die bedkaartjes. Mensen zijn van thuis meestal gewend aan een citroen-, zee- of lavendelfris geurtje na het schoonmaken. Ontbreekt dat geurtje, dan denken ze al snel dat er dus niet is schoongemaakt. Vandaar dat we het waarom daarvan uitleggen.”

Vorig jaar februari ging Gom aan de slag in het Westfriesgasthuis en enkele maanden later hadden alle schoonmakers – grotendeels overgenomen van het vorige schoonmaakbedrijf – de ambassadeurstraining achter de rug. In die door Gom in samenwerking met trainingsbureau IPV ontwikkelde training wordt veel aandacht besteed aan de pijlers van Gom ZorgSupport: specialisme, kwaliteit en betrokkenheid. Want je kunt als schoonmaakbedrijf of ziekenhuis wel weten dat alle medewerkers vakmensen zijn, maar hoe maak je dat ook zichtbaar?

Thea Vermeulen: “In de ambassadeurstraining gaat het vooral om bejegening. De schoonmakers – zowel het uitvoerend personeel als de leidinggevenden – worden bewust gemaakt van hun gedrag en het effect dat dit op anderen heeft. Hoeveel vriendelijker het overkomt om altijd te groeten, bijvoorbeeld, maar ook dat je niet schreeuwt op de gang en niet mobiel telefoneert. Dat lijken kleine dingen, maar ze zijn beeldbepalend.”

Behalve over de ambassadeurstraining is Thea Vermeulen ook erg tevreden over de borging van de kwaliteit van het schoonmaakwerk. “Op elke afdeling ligt een klapper met daarin alle werkprogramma’s, evaluatieformulieren en protocollen. Verder communiceren schoonmakers en opdrachtgever via logboeken. De ziekenhuishygiënist overleggen structureel met de kwaliteitsmedewerker van Gom om te kijken of er nog nieuwere inzichten zijn die een plek moeten krijgen in de manier van werken. En er is een digitaal objectboek waarin Marieke Steltenpool, de general objectmanager van Gom, en ik alle informatie over arbeidsgerelateerde zaken, werkwijze, het machinepark en controles en evaluaties noteren. Als ik een klacht krijg over de schoonmaak, zie ik met een druk op de knop wanneer er voor het laatst een controle was en wat de resultaten daarvan waren.”⁴

Zorgmanager Theo Karsten vindt het gedrag van het schoonmaakpersoneel positief veranderd. Wat me opvalt aan deze club, is dat ze je zien. Je merkt aan de lichaamstaal van de schoonmakers dat ze je herkennen en dat ze het leuk vinden om je te zien. Dat schept een basis waarbinnen je rekening met elkaar houdt en samenwerkt. Moet er bij het schoonmaken een lawaaige machine worden gebruikt, dan komen ze eerst even vragen of dat wel uitkomt. En ik vind het op mijn beurt geen probleem om als er net gedweild wordt even een andere gang te nemen. Verder zijn de regels nu merkbaar duidelijker en is de schoonmaak meer zichtbaar, bijvoorbeeld in de vorm van aftekenlijsten. We hebben als ziekenhuis klantvriendelijkheid en klanttevredenheid hoog in het vaandel. Dat moet niet alleen zichtbaar zijn bij onze eigen mensen, maar ook bij het ingehuurd personeel. Ik denk dat

dat goed is gelukt.” Op het moment doet het Westfriesgasthuis samen met Gom een belevingsonderzoek naar de centrale hal, waar iedereen tenslotte zijn eerste indruk van het ziekenhuis opdoet. Daaruit is al gebleken dat de toiletten bij de entree een struikelblok zijn. Mensen vinden ze niet schoon genoeg en ergeren zich aan wachttijden. Thea Vermeulen: “Daar maak je geen beste beurt mee, dus in de verbouwing die toch al gepland was, nemen we het aanpassen van die toiletten mee. We gaan er een gietvloer aanbrengen – hygiënischer dan de huidige tegels en makkelijker schoon te maken – en er komt een geurconcept en op de wanden komen afbeeldingen.” Dat is niet de enige ambitie voor de nabije toekomst: het ziekenhuis neemt deel aan Gastvrijheidszorg met Sterren. Thea Vermeulen: “Dat wordt de eerste keer dat we deelnemen, we gaan voor minimaal drie sterren.”⁴



Ambassadeur Tineke Loots-ten Have is geen anonieme schoonmaakster

ZorgSupport medewerker Tineke Loots-ten Have vindt haar werk onder de nieuwe baas een stuk leuker geworden. “We krijgen veel meer eigen verantwoordelijkheid dan toen we bij het vorige schoonmaakbedrijf werkten. Dat maakt dat je je meer gezien voelt en zorgt er ook voor dat je je resultaten wilt halen. Bij de ambassadeurstraining heb ik geleerd hoe ik om kan gaan met vervelende reacties en werd weer eens benadrukt hoe belangrijk het is om te communiceren met patiënten en verplegend personeel. Ook de naam-bordjes zijn een prettige verandering. Ik ben geen anonieme schoonmaakster, ik ben Tineke. Ik groet, ik word gegroet en ik merk dat de nieuwe manier van werken het contact met het verplegend personeel ook prettiger maakt. Waar mogelijk neem ik zelf beslissingen en ik weet precies wanneer ik moet overleggen met de objectmanager. Verder zorgt Gom goed voor zijn mensen. Als je jarig bent, wordt je kar versierd, we kregen een kleinigheidje met sinterklaas... allemaal dingen waardoor je je gewaardeerd voelt.”