

Living Lab: samen op zoek naar optimale schoonmaak in de zorg

Zorg moet dichterbij, dat is de titel van de visie van Tergooi Ziekenhuis. Het ziekenhuis is in transitie, gaat de oude gebouwen vervangen door nieuwbouw in Hilversum met kleine regionale medisch centra als satellietlocaties. CSU kwam ruim een jaar geleden aan boord bij Tergooi door de overname van toenmalige schoonmaakpartij ISS Facility Services en greep de gelegenheid om een ambitieus plan neer te zetten voor optimale dienstverlening aan Tergooi.

Peter Elders, Manager Facilitair bij Tergooi: “Er gaat behoorlijk wat veranderen bij ons de komende jaren. We gaan van twee verouderde locaties van ongeveer 50.000 m2 naar één locatie die beduidend kleiner is. Dat kan ook want we hebben door de fusie van Hilversum en Blaricum dubbele functies én de zorg verandert. Vroeger was de gemiddelde verblijfsduur van patiënten vijf à zes nachten, nu ligt dat onder de drie. De nieuwbouw is voor ons een mijlpaal waarbij we ook kijken naar de contracten die we hebben. Dit is een fase waarin je als ziekenhuis vreselijk populair bent. De markt voelt dat dat er mogelijkheden zijn. In dat proces zijn we met CSU gaan praten: Iedereen biedt me de hemel, wat gaan wij doen? Daar is een mooie propositie uitgekomen waarin CSU zegt: ‘Wij willen van Tergooi onze showcase maken’. CSU wil aantoonbaar investeren in de samenwerking en in de zorg.”

Mikel Bakker, projectmanager CSU: “We kozen ervoor om in een partnerschap in te zetten op innovatie om van daaruit onze dienstverlening te optimaliseren. Dat doen we op een unieke manier. We hebben een aantal plekken ingericht als Living Lab om de innovaties te toetsen. Ik vind het bijzonder dat Tergooi een partner is die daarvoor openstaat.”

Aanpak met maximale bijdrage

Peter: “De hele afdeling Facilitair is ingericht als testgebied. Dit is een aanpak met misschien iets meer risico. Niet alles gaat het halen. Daarbij moet ik mijn mensen ervan overtuigen dat in het experimenteren waarde zit. De andere kant is immers dat je het hele ziekenhuis volhangt met apparatuur dat uiteindelijk toch niet helemaal aan de verwachtingen blijkt te voldoen. Nu kun je zaken aanpassen naar je eigen wensen. Ik geloof in deze aanpak. Ons hoger doel is een efficiënt ziekenhuis. Maar niemand van ons heeft het plaatje compleet hoe dat er dan exact uitziet. Dan is experimenteren een uitstekende werkwijze!”

Innovaties in Tergooi

- Beyond Eyes toiletgroepen. Bij twee drukke toiletgroepen is met sensoren het gebruik gemeten. Wat bleek? Het schoonmaakschema was niet ideaal. Er werd schoongemaakt voor de pieken in plaats van erna. Het schema is aangepast.
- A/B-test toiletgroepen. Door de tegels en voegen zijn de bestaande toiletgroepen smetgevoelig en voelen niet snel schoon aan. In de test wordt toiletgroep A uitgevoerd met foto-printwanden van een glad materiaal. Toiletgroep B blijft zoals het is. De schoonmaakinzet blijft gelijk. Vervolgens wordt gemeten wat het verschil is in schoonmaakkwaliteit en -beleving.
- Beyond Eyes kantoren. Afdeling Facilitair is uitgerust met sensoren. De data wordt ingezet voor schoonmaakplanning. Medewerkers weten of een ruimte bezet is of gebruikt is in de afgelopen dagen en kunnen daar gericht op inspelen.
- BE Clean App. De informatie uit de Beyond Eyes sensoren wordt automatisch verwerkt in de optimale schoonmaakroute overzichtelijk in beeld op de tablet van de schoonmaker. De schoonmaker kan tevens storingen of defecten melden in de app. Ook kunnen ze aangeven welke ruimtes (veel) worden gebruikt en in welke mate ze vervuild zijn.

Eerste resultaten

Peter: “We krijgen nu de Beyond Eyes rapportages en wat blijkt: we zien veel meer. Zo levert het een nauwkeurig beeld op van het daadwerkelijke kantoorgebruik. En er zijn meer positieve effecten. De schoonmaak is gericht en je hoeft minder mensen te storen, dus je krijgt minder vragen en klachten. In totaal scheelt het nauwelijks in schoonmaaktijd, maar dezelfde inzet levert wel veel meer op aan efficiency en aandacht voor de klant.” Mikel vult aan: “Klopt, en we zijn volop aan het doorontwikkelen op basis van de technologie. Zo gaan we aan BE Clean ook schoonmaakprotocollen toevoegen en bijvoorbeeld een protocol wat te doen bij een MRSA-bacterie? Dat maakt de schoonmaak nog beter.”

High touch

Naast technische innovatie, besteden CSU en Tergooi ook veel aandacht aan de menselijke kant van schoonmaak. Peter: “Schoonmakers kunnen je als organisatie maken of breken want ze komen overal. Een goede schoonmaker snapt zijn vak technisch, heeft het naar zijn zin en kan uit zijn woorden komen. Vloeiend Nederlands hoeft niet, maar je moet wel spontaan en vriendelijk contact kunnen maken met je omgeving.” Mikel: “Hospitality vinden wij erg belangrijk. Zo zetten wij in op trainingen om mensen bewust te maken van de verschillen in achtergrond en geloof en respectvol met elkaar om te gaan. De eerste groep is getraind. Ze hebben middenin de gang geoefend met iedereen die langskwam. Dat was naast heel waardevol ook heel leuk. En zorgen dat alles soepel loopt en de juiste aandacht heeft voor de klant is ook een kwestie van de juiste persoon op de juiste plaats neerzetten. We kijken sterk naar de vaardigheden en de voorkeuren van het individu. Vindt hij het prettig om een strak protocol af te werken in de OK? Of is het iemand die juist opbloeit tussen de patiënten, gemakkelijk contact legt en graag in contact is met anderen?” Peter: “Voor mij is iedereen in het ziekenhuis met hospitality bezig. Ik vind het heel erg belangrijk dat je naast wat je doet ook gastvrij bent. Je moet het soms even ‘aanzetten’ bij mensen, maar uiteindelijk kan iedereen het!”

