

Hago Zorg innoveert de werkvloer

Smart schoon

Werkdruk en zorg voor hygiëne gaan bij het schoonmaken van ziekenhuizen moeilijk samen. Gebruik van een smartphone verlicht het werk van medewerkers. En je weet altijd of een bed goed gereinigd is.

tekst Loek Kusiak



Een schoonmaker met een smartphone en apps die zijn werk ondersteunen? Geen fictie, maar werkelijkheid voor schoonmakers van Hago Zorg (onderdeel van VebeGo). Het bedrijf is met 3000 werknemers in Nederland marktleider in de schoonmaak van ziekenhuizen en verpleeg- en verzorgingshuizen. Ingrid Kornips, manager KAM (Kwaliteit, Arbo en Milieu) van Hago Zorg in Den Bosch, is stellig. “Hoewel nog slechts toegepast bij enkele ziekenhuizen en een ggz-instelling, bewijst de app zorg@lly dat mobiele technologie het hand- en regelwerk in de schoonmaak vergemakkelijkt. We hebben het eerst een half jaar getest, maar verbazend hoe snel dit hulpmiddel door enkele honderden schoonmakers is omarmd. Hun zelfstandigheid is vergroot, de werkdruk afgenomen.” Met de app zorg@lly op zijn smartphone bestelt de schoonmaker poetsmiddelen, meldt hij calamiteiten en defecten, raadpleegt hij regels op het gebied van arbo en veiligheid en controleert hij of de bedden van patiënten zijn verschoond. “Beddenreiniging is in een

‘Medewerkers gaan beter presteren als ze direct met de klant kunnen communiceren’

zorginstelling hygiënisch essentieel”, vertelt Kornips. “De schoonmaker scant met zijn smartphone een sticker op een verpleegafdeling voor actuele informatie: hebben de bedden een tussenbeurt gekregen? Of zal de verpleging opdracht geven voor een grote reiniging? Door de communicatie via de smartphone weet ook de opdrachtgever direct welke schoonmaak heeft plaatsgevonden.” De introductie van innovatieve werkmethoden is voor Hago Zorg één van de manieren om schoonmakers aan zich te binden: met gezonde arbeidsomstandigheden, opleidingen en een goede verzuimbegeleiding. “Door op deze punten medewerkers goed te behandelen en te investeren in hun ontwikkeling, stijgt de

motivatie”, benadrukt Kornips. “Medewerkers gaan beter presteren als ze direct met de klant kunnen communiceren. Zo worden zij ook onderdeel van de zorg rondom de patiënt. Wij noemen deze bedrijfsfilosofie VIP, wat staat voor Vakmanschap, Interactie en Plezier. Onze schoonmakers verversen ook de vaas met bloemen naast het bed van de patiënt.”

Joint-venture

Hago Zorg is volgens Kornips niet het type schoonmaakbedrijf dat zich laat inhuren als ‘simpele uitvoerder’ om tegen een ‘dumptarief’ een oceaan aan vierkante meters schoon te maken. “Om kwalitatief goede dienstverlening »



‘Opeens ziet men de schoonmaker niet meer als poetshulp, maar als vakman’

op te bouwen, opteren wij steeds vaker voor samenwerking voor langer dan drie jaar. Meestal gieten we dat in een joint-venture. Daarvan hebben we er al tien, bijvoorbeeld met het Erasmus Medisch Centrum Rotterdam. Hago vult daar zelf het bestek voor het schoonmaakbudget in. Waar zorg en schoonmaak voorheen volstrekt gescheiden disciplines waren, raken ze nu geïntegreerd.”

Als onderdeel van de aanbesteding bij Erasmus MC hield Hago Zorg een ‘drijfverenonderzoek’ als pilot onder medewerkers. Kornips: “We wilden weten of we voor deze locatie ook het juiste personeelsbestand hadden. Dus gingen we onder onze mensen op onderzoek uit met vragen over hun drijfveren, zoals: Waarom wil je in de schoonmaak werken? Voor het geld? Vanwege de sociale contacten? Wil je je verder ontwikkelen? Werk je graag in vaste teams en op vaste werktijden? De antwoorden leveren vijf profielen op, elk met verschillen in houding, gedrag en behoeften op het gebied van werk. Zo bepaal je welke opleidingen je iemand moet bieden en op welke type schoonmaak hij of zij het best inzetbaar is. Wil iemand alleen maar meters maken met het schoonmaken van gangen? Dat kan.”

Marktgedrag

Oprachtgevers vragen steeds vaker uit zichzelf om een risico-inventarisatie en -evaluatie, constateert Kornips. “Moet de schoonmaker TL-buizen vervangen op een hoogte van drie meter? Dan moeten wij een RI&E aanleveren. Lampenkappen schoonmaken? Valt ook onder werken op hoogte, dus maken we eerst een RI&E. Schoonmaken in een zorginstelling is wel een andere tak van sport, met meer dialoog tussen schoonmaakbedrijf en klant, dan het poetsen van verlaten bankgebouwen. De reguliere schoonmaakmarkt is harder.”

Dat herinnert aan de drie maanden durende landelijke schoonmaakstaking van 2010. Schoonmakers – doorgaans

laag opgeleid, meest vrouw, allochtoon en parttimer – vroegen aandacht voor het ‘gebrek aan respect en erkenning’ voor hun arbeid. Belangrijke grieven betroffen een extreme werkdruk door stijgende productienormen (‘uitwringen’) en geen doorbetaling bij ziekte. Schoonmaakbedrijven en hun opdrachtgevers ondertekenden na de staking de code ‘Marktverantwoord Gedrag’, met als afspraak dat opdrachtgevers niet louter meer de laagste schoonmaakkprijs afdwingen maar ook goed werkgeverschap en arbeidsomstandigheden laten meewegen. Naast werkdruk zijn fysieke belasting, handeczeem, ongewenst gedrag, chemische stoffen en, met name in de zorg, prikaccidenten met naalden en blootstelling aan biologische agentia (bacteriën, virussen) belangrijke risicofactoren.

Virusuitbraken

Hago Zorg introduceerde na de staking het concept ‘Fair Cleaning’. Doelstellingen op het gebied van people, profit, planet werden in de praktijk concreet gemaakt: voor de opdrachtgever zichtbare schoonmakers die alleen overdag werken, extra opleidingen, korte communicatielijnen, de inzet van arbovriendelijke materialen en groene schoonmaakmiddelen. Maar ook, ofschoon wettelijk niet verplicht, een veiligheids-

dewerkers een training volgen in het schoonmaken van operatiekamers en intensive care-afdelingen. Ziekenhuizen willen negatieve publiciteit door virusuitbraken en besmettingen (denk aan de MRSA-bacterie) voorkomen. Niet zelden maakt de interne schoonmaakdienst plaats voor gespecialiseerde schoonmaak van buiten. Kornips: “De training van onze objectleiders en voorwerksters gebeurt met e-learning. We vertellen bijvoorbeeld dat het noodzakelijk is om medewerkers te wijzen op bescherming tegen cytostatica, stoffen voor chemotherapie. Die kom je bij de schoonmaak van toiletten tegen. Aanraking met deze middelen wil je uiteraard vermijden.” Speciaal voor ziekenhuizen heeft Hago Zorg een ‘Infectie Preventie Programma’ ontwikkeld. Kornips: “Als facilitair dienstverlener willen we in de zorg graag aan de voorkant van de schoonmaak zitten. Het mag niet zo zijn dat door werkdruk problemen op het gebied van hygiëne ontstaan. Ons preventieprogramma brengt alle schakels van het ontstaan van een infectie-uitbraak in kaart en hoe zoets is te voorkomen. Deze tool versterkt de protocollen van ziekenhuizen, maar zij bepalen zelf of ze hem willen gebruiken. Het ministerie van VWS heeft ons preventieprogramma in ieder geval meegenomen in hun vragenlijsten voor inspecties van operatiekamers.”

Arbocatalogus

Met de arbocatalogus onder haar arm, als onderdeel van de ‘CAO Arbeid en Gezondheid’ voor de schoonmaak- en glazenwassersbranche, bezoekt Kornips tijdens werkbezoeken de schoonmaaklocaties van Hago Zorg. “De maatregelen in de arbocatalogus zijn interessant en

‘Lampenkappen schoonmaken? Dat is werken op hoogte, dus eerst een RI&E’

keuring van boenmachines, stofzuigers en waterzuigers.

In aanvulling op een basisopleiding van 20 modules die iedere schoonmaker van Hago Zorg doorloopt, kunnen me-

noodzakelijk genoeg om te bespreken met onze objectleiders. Kennisinnovatie! Ik vraag bijvoorbeeld wat men onderneemt tegen prikincidenten, aan bescherming tegen cytostatica en veilig



werken met zware machines. Ik wil ook weten of er in de werkkasten altijd een veiligheidsbril ligt en verspreid posters en brochures over gezond en veilig werken.”

Met de werkdrukmeter die sinds 2012 in de cao voor de schoonmaakbranche is opgenomen en verplicht is bij schoon-

maakwerkzaamheden van meer dan 500.000 euro, is nog weinig ervaring opgedaan. De eerste versie bestond uit maar liefst 110 vragen. “Schoonmakers”, stelt Kornips vast, “vinden de vragenlijsten te moeilijk. Ook de rapportages naar objectleiders en rayonmanagers zijn te uitgebreid. Hier is geen draagvlak voor.

Hago Zorg heeft de RAS, de raad voor arbeidsverhoudingen in onze branche, gevraagd de werkdrukmeter te vereenvoudigen – met kleurtjes, smiley’s, dat soort dingen – en ook voor leidinggevenden makkelijker toepasbaar te maken.”

De ontwikkeling van nieuwe apps bij Hago Zorg staat in de startblokken. “Er staan diverse mogelijkheden op de rol”, zegt Kornips. “Denk aan extra dienstverlening naar de klant op het gebied van planning, een app voor de uitwisseling van informatie tussen manager en schoonmaker, een app waarmee de schoonmaker gegevens uit de Stoffenmanager kan delen met de zorgafdeling. Het gaat om een totaalpakket aan apps dat de werkvloer nog beter verbindt met management en zorgmedewerkers. We merken al dat het gebruik van de smartphone de status van de schoonmaker verhoogt. Opeens ziet men hem niet meer als poetshulp maar als vakman.” <<

Loek Kusiak is journalist.



Middelbare Veiligheidskunde en Middelbare Arbeidshygiëne Dit kan nu bij PHOV!

Richting PHOV geeft al ruim 20 jaar de opleiding MKK en heeft hiervoor een stempel gedrukt op het vakgebied Veiligheidskunde. Nu gaan we verder en delen onze kennis ook op MKK- en MAH-gebied.

Kies voor PHOV, dan kies je voor

- avondopleiding, dus geen verlies van werktijd
- optimale combinatie van theorie en praktijk
- specialisatie Middelbare Arbeidshygiëne voor MKK'ers

Zie voor startdata de website: www.phov.nl/cursusopgaven

De lesdagen zijn van 18.00 - 21.15 uur.

Al afgestudeerd MKK'ert? Volg dan:

27 Jan 2014 (avondopleiding): Specialisatie Middelbare Arbeidshygiëne.

Meer weten?

Bel ons gerust op 030 231 82 12 of check onze website www.phov.nl

