

# Undercover als schoonmaker

## Zembla onderzocht de hygiëne in ziekenhuizen

*In de Zembla-reportage van de Vara en NPS op 19 april jongstleden komt naar voren dat in ziekenhuizen honderden mensen per jaar overlijden aan de gevolgen van het verkeerd toepassen of het nalaten van regels rondom hygiëne. Verslaggever Ton van der Ham is een van de makers van deze reportage en ging in februari undercover als schoonmaker in ziekenhuizen.*

Op de redactie van *Zembla* leefde al lang het idee om de schoonmaak in ziekenhuizen te onderzoeken. De redactie was namelijk ter ore gekomen dat het naleven van de schoonmaakprotocollen soms te wensen overlaat. Omdat zieke mensen extra vatbaar zijn voor infecties is het van belang dat het personeel extra goed de infectiepreventiemaatregelen naleeft. In het item wordt getoond dat de handen bijvoorbeeld grondig schoongemaakt moeten worden. 'Een beetje wrijven is niet voldoende,' zegt microbioloog Jan Kluytmans, werkzaam in het Amphia ziekenhuis in Breda. Volgens hem is er een verband tussen niet gedesinfecteerde handen en een ziekte of dood, maar is deze moeilijk aan te tonen. Daarom is het volgens Kluytmans vaak lastig om je als werknemer in een ziekenhuis aan alle regels op het gebied van infectiepreventie te houden. Bovendien zijn ongewenste bacteriën niet waarneembaar. Zowel voor het medisch personeel als voor de schoonmakers gelden strenge protocollen. Schoonmakers in een ziekenhuis horen daarvan op de hoogte te zijn, dacht *Zembla*-verslaggever Ton van der Ham. Maar het tegendeel bleek waar, zo ontdekte hij als undercover-journalist.

### Undercover

Van der Ham ging in februari en maart dit jaar in totaal vier weken lang undercover bij twee ziekenhuizen werken als schoonmaker. 'Twee ziekenhuizen hadden de pech dat ik bij hun aan de slag kon,' zegt Van der Ham. Dit waren het Reinier de Graaf Gasthuis in Delft en het Sint Jansdal ziekenhuis in

Harderwijk. 'Maar voor hetzelfde geld had ik bij twee andere ziekenhuizen aan de slag gekund.' De directeurs van beide ziekenhuizen worden in de reportage aan het woord gelaten. 'We wilden ze de mogelijkheid geven om te reageren,' zegt Van der Ham hierover. In de reportage komt naar voren dat beide directeurs zeggen dat ze zijn geschrokken. Het ziekenhuis in Harderwijk heeft actie ondernomen en een plan opgesteld om dit probleem op te lossen. Het ziekenhuis in Delft beweerde dat ze de schoonmaak al veel prioriteit gaven.' Volgens Van der Ham kwam dit laatste ziekenhuis daarom met het verwijt dat *Zembla* alleen de incidenten belichtte. Het zouden uitzonderingen zijn, zo was de kritiek. 'Maar dat is pertinent niet waar,' zegt Van der Ham hierover. 'Ik heb er twee weken rondgelopen. En waar ik in het ziekenhuis ook was, protocollen werden niet nageleefd. Misschien hebben ze het op papier goed voor elkaar, maar op de werkvloer zag ik het niet terug.'

De verslaggever vertelt dat hij als schoonmaker snel was aangenomen. 'Tijdens het sollicitatiegesprek werd niet echt gevraagd naar ervaring. Ik werd aangenomen omdat ik goed Nederlands spreek en een nul-urencontract accepteerde.' De undercover-journalist had verwacht dat hij een interne opleiding zou krijgen. 'Ik dacht dat ik exact te horen zou krijgen hoe er schoongemaakt moet worden. In een ziekenhuis luistert het tenslotte extra nauw,' zegt Van der Ham. 'Bij één ziekenhuis kreeg ik samen met alle schoonmakers een cursus van een uur, maar dat stelde niet zoveel voor. Ik werd voornamelijk ingewerkt



Foto's van Ton van Dijk, gemaakt tijdens het schoonmaakwerk

door collega's.' Het werd niet altijd op prijs gesteld als hij veel vragen stelde. "Je moet niet zoveel praten, maar poetsen," werd er tegen me gezegd.' Volgens Van der Ham gaven collega's tijdens het schoonmaken soms verkeerde informatie. 'Zelfs als ik bij de leiding navroeg hoe het precies moest. Zo waren bijvoorbeeld niet alle collega's ervan op de hoogte dat voor een goede desinfectie altijd eerst een huishoudelijke reiniging plaats moet vinden en daarna chloor gebruikt moet worden. Op veel plekken werd slordig gewerkt. Het schoonmaken werd afgegraffeld. "Schoon is schoon", werd er tegen me gezegd. Ik kreeg te horen: "Je moet niet te goed schoonmaken, want dat kost te veel tijd." Het mocht wel een beetje minder.'

### Risico

'De gevolgen van het beleid dat er meer gedaan moet worden in minder tijd, zijn zichtbaar,' zegt Van der Ham. 'Van stoflagen tot ongedierte.' In de reportage zegt een schoonmaker wel eens dunne, rare, felle beestjes of muizen te zien. Een collega antwoordt daarop: 'Het is een bacteriefabriek hier'. Andreas Voss, hoogleraar infectiepreventie aan de Radboud universiteit in Nijmegen, geeft aan dat het naleven van protocollen in een ziekenhuis van groot belang is. 'Patiënten lopen tenslotte een verhoogd risico op infecties.' Maar hij benadrukt dat de schoonmaak één van de vele onderdelen van infectiepreventie is. 'Er sterven weliswaar honderden mensen per jaar aan infecties, maar niet alleen door slechte schoonmaak. De schoonmaak is

één onderdeel uit de keten. Een ziekenhuisinfectie ontstaat doordat een hele keten niet goed is. Zo kan het bijvoorbeeld zijn dat de patiënt gevoelig is, dat een protocol niet nageleefd wordt, dat de handhygiëne niet voldoende is en dat het desinfectans niet voldoende in heeft gewerkt. Ieder onderdeel afzonderlijk leidt niet zozeer tot een infectie, maar de combinatie daarvan kan daar wél toe leiden. Schoonmaak is een belangrijk onderdeel van het geheel. *Zembla* heeft laten zien dat dit onderdeel in de keten van maatregelen beter kan.'

### Scholing

Van der Ham is geschrokken van wat hij aantroef. 'Vlokken stof dwarrelden van de televisie, terwijl mensen in diezelfde ruimte een chemokuur kregen. Ik weet dat dit gevaarlijk is voor kankerpatiënten, omdat stof een ware agglomeratie is van ziektekiemen.' Volgens Van der Ham hebben schoonmakers in een ziekenhuis onvoldoende in de gaten hoe belangrijk hun werk is. 'Maar ik kan het ze nauwelijks kwalijk nemen. Wel de leidinggevende, die hoort te vertellen hoe belangrijk het is om uit te leggen waarom de schoonmaak aan strenge regels gebonden is.' Irene ten Seldam, voorzitter van de Vereniging voor Hygiene en Infectiepreventie in de Gezondheidszorg (VHIG), bevestigt dit. 'Degene die de schoonmaak uitvoert, hoort te begrijpen waarom het zo moet. Maar de gemiddelde schoonmaker is lang niet altijd op de hoogte van alle ins en outs op het gebied van infectiepreventie.' Volgens Ten Seldam spelen



Ton van der Ham

scholing en voorlichting een belangrijke rol. 'Het protocol op papier is maar een klein gedeelte. Er moet weliswaar een goed protocol zijn, maar vooral de implementatie en het toezien op een correcte uitvoering is essentieel.'

#### Resultaat

Ten Seldam geeft aan dat er kritische momenten zijn in het schoonmaakproces. 'Dit is voor de schoonmaker van belang om te weten, met name in een ziekenhuis. Schoonmakers in een ziekenhuis horen een ander soort scholing te krijgen dan schoonmakers in een kantorencomplex.' Volgens Ten Seldam moeten een ziekenhuis en een schoonmaakbedrijf met elkaar bespreken hoe het beste gewerkt kan worden en waar op gelet dient te worden. 'Wissel kennis en kunde met elkaar uit. Zo kom je tot het beste resultaat.' Volgens Ten Seldam is het van belang dat objectleiders weten wat de kritische factoren zijn en dat zij uitvoerend personeel hiervan op de hoogte brengen. 'Daar hoort een goed inwerkingprogramma bij. Je kunt nog zo goed proberen schoon te maken, maar als het altijd op de verkeerde manier gebeurt, heeft het geen zin.' 'Bovendien kun jij je in een ziekenhuis geen fouten veroorloven', vult Roger van Wersch, algemeen directeur van Alpheios International, haar aan. 'De risico's in een ziekenhuis zijn zo groot, dat je het je niet kunt permitteren om geen vaktechnisch geschoold personeel te hebben. Daarnaast is het niet slim om schoonmakers tijdens het inwerken informatie over productgebruik en schoonmaakmethoden onderling mondeling door te laten geven. Schoonmakers zijn namelijk geen trainers en kennen niet alle argumentatie. Daardoor kan via mond-tot-mond een ander verhaal ontstaan.' Hoe je dit kunt voorkomen? 'Door opfriscursussen te geven.' Een goede opleiding verdient zich volgens Van Wersch ruimschoots terug.

#### Actueel

Verder is het volgens Ten Seldam ook van belang dat schoonmakers zelf de situatie goed in kunnen schatten. 'Een prullenbakje legen heeft een optisch effect, maar microbiologisch gezien heeft het niet altijd voldoende resultaat. Hetzelfde geldt bijvoorbeeld voor het verwisselen van beddengoed. Het ziet er schoon uit, maar tegelijkertijd doet het letterlijk veel stof opwaaien.' Behalve dat schoonmaken vaak optisch gebeurt, is het volgens Ten Seldam een probleem dat het schoonmaakprogramma niet altijd wordt aangepast. 'Terwijl het zorgproces in het ziekenhuis vaak wel aan verandering onderhevig is. Het schoonmaakprogramma dient dan mee te veranderen. Dit gebeurt meestal niet. Dat is dus niet een kwestie van meer tijd, maar van het aanpassen van het beleid. Zorg voor een actueel schoonmaakprogramma dat afgestemd is op de patiëntenstroming.' Verder is er volgens Ten Seldam nog een wereld te winnen met het toepassen van nieuwe technieken binnen de schoonmaak. Van Wersch is het daarmee eens. 'Er is absoluut veel te winnen op nieuwe technieken. Daarnaast moeten we ons realiseren dat schoonmaken en desinfectie handenwerk is. Er zijn altijd mensen bij betrokken. Die kunnen niet altijd en overal in alle hoeken en gaten komen, maar met technieken als de fogging-methode, is dit wel mogelijk.

Via deze techniek kunnen alle hoeken en gaten van een kamer geraakt worden door nevel. Daardoor is er met deze methode honderd procent garantie op desinfectie van de ruimte.'

#### Beroepseer

Van Wersch is wel geschrokken van enkele extreme fragmenten in de reportage, maar over het geheel bekeken is hij niet verrast. 'Wij zien al jaren dat ziekenhuizen in een spagaat zitten. Dit komt door de bezuinigingen. Zodra er bezuinigd moet worden, komt de schoonmaak vaak op een tweede plek. De uitzending van *Zembla* toont aan dat dit niet altijd even handig is.' Ondanks bezuinigingen kan het volgens Van Wersch toch beter.

Ten Seldam is niet geschrokken van de beelden op *Zembla*. Maar wat ze wel kwalijk vindt is dat er een causaal verband wordt gelegd tussen schoonmaken en het ontstaan van infecties. 'Dat is een verkeerde suggestie. Het is, zoals Voss terecht stelt, één schakel uit de keten van infectiepreventie. Er moet uiteraard wel goed schoongemaakt worden en daar is zeker nog veel winst te behalen, maar dit zal niet zozeer leiden tot minder infecties.' Volgens Ten Seldam is nooit aangetoond dat er een verband is tussen niet goed schoonmaken en de toename van infecties. 'Maar dat neemt natuurlijk niet weg dat een ziekenhuis goed schoon moet zijn', benadrukt ze. 'Dat is tenslotte in het belang van de veiligheid van patiënten en van de medewerkers. Als er genoeg kennis en kunde is op het gebied van de schoonmaak en desinfectie, draagt dit daartoe bij. Je bent er niet met het schrijven van een protocol. Een schoonmaker moet precies weten wat er gedaan moet worden. Bovendien motiveert dit het schoonmaakpersoneel.

Van der Ham sluit zich daarbij aan. 'Als je constant te horen krijgt dat het wel wat minder mag, of dat het niet zo nauw komt, werkt dat demotiverend.' Volgens Van der Ham is het belangrijk om als schoonmaker juist te horen te krijgen dat het werk superbelangrijk is. 'Dat is goed voor de beroepseer.' Ook Voss bevestigt dit. 'Door erkenning zal iemand zijn werk beter doen. Als schoonmaker is het van belang om je betrokken te voelen bij de afdeling die je schoonmaakt. Dat werkt meer motiverend dan wanneer je elke keer op een andere plek moet werken. Als schoonmaker moet je kunnen denken dat het jouw plekje is. Daarnaast zouden artsen en verpleegkundigen de schoonmaker als onderdeel van hun team moeten zien.'

#### Spiegel

Van der Ham heeft veel reacties gekregen op de uitzending. 'Met name van patiënten. Voor velen is het herkenbaar. Blijkbaar speelt het op veel plekken. Ook van schoonmakers heb ik reacties gehad. Die vertelden me dat er vaak bezuinigd wordt en dat er veel moet gebeuren in een korte tijd. Verder heeft de politiek gereageerd. Er zijn Kamervragen gesteld. Ik ben benieuwd wat minister Klink van Volksgezondheid hierop antwoordt. Wij hebben de vinger op de zere plek gelegd, nu zijn de betrokken partijen aan zet.' Volgens Voss wordt de gezondheidszorg een spiegel voorgehouden. 'Maar de meeste verantwoordelijkheid ligt bij de ziekenhuizen. We moeten kijken naar de hele organisatie en niet wachten tot *Zembla* weer langs komt.'