

Koppeling technische en belevingskwaliteit maakt betere sturing mogelijk

Maasland Ziekenhuis krijgt meer grip op schoonmaakkwaliteit

Adviesbureau Key-Quality heeft een instrument ontwikkeld om de technische en belevingskwaliteit aan elkaar te koppelen. Op die manier ontstaat een stuurinstrument dat in het Maasland Ziekenhuis in Sittard tot een efficiëntere inzet van middelen en uren zou kunnen leiden.

Tekst: Theo Bisseling

Met het door de Vereniging Schoonmaak Research ontwikkelde VSR-kwaliteitmeetsysteem is het mogelijk om de technische kwaliteit van schoonmaak vast te stellen. Het is evenmin nieuw dat de beleving van schoonmaak wordt vastgesteld. Echter, een koppeling tussen die twee wordt nog niet vaak gemaakt. Roger Daemen van adviesbureau Key-Quality heeft die verbinding wel gelegd. 'Het is al heel lang bekend dat je met een technisch goede uitvoering van de schoonmaakhandelingen zeer veel ontevreden gebruikers kunt hebben. Hun beleving van kwaliteit hoeft niet te stroken met hetgeen tussen facility manager en schoonmaakbedrijf is afgesproken. Het omgekeerde gebeurt ook: zeer tevreden medewerkers, maar de technische kwaliteit deugt van geen kant. Het gevolg is dat er vaak ongericht wordt bijgestuurd en dat op termijn de zaak dan technisch op orde is en de belevingskwaliteit te wensen over laat. 'Wij hebben daarom een systeem ontwikkeld waarbij de technische en belevingskwaliteit worden gekoppeld, zodat direct duidelijk wordt

waar er bijgestuurd moet worden. Ons systeem biedt tevens de mogelijkheid om op de balans tussen technische en belevingskwaliteit te sturen. Wij kregen van het Maasland Ziekenhuis in Sittard de gelegenheid om onze zienswijze te testen in de vorm van een pilot.'

Anniëlla Slowikowski, manager Dienstverlening en Beheer van Orbis Medisch en Zorgconcern: 'Het Maasland Ziekenhuis in zijn huidige vorm bestaat nog ongeveer anderhalf jaar. Tussen Sittard en Geleen wordt gebouwd aan een nieuw ziekenhuis. Wij herkennen de problemen van de sturing rond technische en belevingskwaliteit en werkten dus graag mee aan de pilot.

'Deze locatie is een prima object voor een proef. Wij willen op de huidige locatie tot op het laatst kwaliteit blijven leveren. Verder kunnen we nu zaken testen waar we in de nieuwbouw mogelijk profijt van kunnen hebben.'

Yvette Savelberg, hoofd Schoonmaak Orbis Medisch en Zorgconcern: 'In het ziekenhuis wordt schoonmaken door drie partijen uitgevoerd. Met eigen facilitair medewerkers maken we het laboratorium en een deel van de poliklinieken schoon. Medewerkers op de verpleegafde-



lingen maken zelf de patiëntenkamers schoon en werknemers van schoonmaakbedrijf Hago nemen de kantoren, algemene ruimten en het andere deel van de poliklinieken voor hun rekening.'

Pilot

Savelberg (Orbis): 'Er zijn plekken in het ziekenhuis waar schoonmaakbeleving absoluut geen rol speelt, ik denk daarbij aan OK's en recoveryruimten. Hier is het van belang dat de technische kwaliteit optimaal is. Op plaatsen waar bezoekers komen, speelt beleving juist wel weer een grote rol. Het ziekenhuis kun je dus niet als een geheel beschouwen.

'De technische VSR-kwaliteitsmeting vindt viermaal per jaar plaats en de beleving zou je driemaal in twee jaar kunnen meten door middel van een enquête.'

Daemen (Key-Quality): 'Wij hebben een relatie gelegd tussen de goedkeurgrens in het VSR-kwaliteitmeetsysteem en de index die ten grondslag ligt aan de wijze waarop wij de schoonmaakbeleving meten, het CSE-systeem. Dit systeem heeft dezelfde hoofdgroepen als de naam van de ruimtecategorieën van het VSR-kwaliteitmeetsysteem. De goedkeurgrens van het VSR-kwaliteitmeetsysteem vormt het referentiepunt. Op een tienpuntschaal is het vertrekpunt bij het CSE-systeem 5,0, je kunt zo honderd procent naar boven en beneden scores. Scoor je min 25 procent in het VSR-systeem, dan is de index bij CSE 3,75. Scoor je dan 4,25 in de beleving, dan ligt de beleving 13,3 procent boven de index. Hier is sprake van een technisch probleem, maar met de beleving is er niets aan de hand.

'Als je in het VSR-systeem 50 procent boven de goedkeurgrens scoort, dan is het vertrekpunt bij het CSE-systeem 7,50. Wordt de beleving vervolgens berekend op 6,50, dan betekent dat een score van 18,6 procent onder de index. Het is dus technisch goed, maar de beleving faalt.'

Savelberg (Orbis): 'De uitkomsten van de pilot hebben mij niet verrast. Wat mooi is aan het systeem van Key-Quality is dat ze boven water hebben gekregen, wat je onbewust aanvoelt. Daar zit wat mij betreft de toegevoegde waarde. Je krijgt iets in handen waarmee je verder kunt.'

Slowikowski (Orbis): 'Uit de pilot kwam naar voren dat er het nodige te verbeteren was in de communicatie. Uit het belevingsonderzoek waren dat punten van kritiek. We gaan dus anders communiceren met onze gebruikers. Bovendien kunnen we nu veel beter aan de knoppen draaien. We kunnen beargumenteerd hier iets minder doen en elders extra inzet plegen. Heel concreet heeft dat al geleid tot een aantal aanpassingen.'

Wendy van Vroonhoven, operationeel manager van Hago Nederland: 'Het aardige van dit systeem is dat er zaken naar voren komen waar je iets mee kunt. Wij werken 's avonds in het Maasland Ziekenhuis. Voor de communicatie hebben wij een logboek geïntroduceerd. Uit de opmerkingen van het belevingsonderzoek komen klachten over papierwerk. We weten nu dat we daar dus anders mee moeten omgaan.'

Slowikowski (Orbis): 'We hebben van de pilot bijvoorbeeld geleerd dat de klanten onvoldoende weten over de schoonmaakafspraken. Iedereen denkt dat de algemene toiletten maar een keer per dag worden schoongemaakt. Als je vertelt dat dat zes keer per dag wordt gedaan, word je vol ongeloof aangekeken. Het gaat niet altijd om extra zaken. Aftekenlijsten waaruit blijkt dat het toilet is schoongemaakt op een bepaald tijdstip doen wonderen, net als



een mogelijkheid om zelf de toiletbril te reinigen.

'Met dit systeem kunnen we vanuit het management aangeven wat belangrijk is op welke plaats. We willen kunnen sturen en op elk niveau. Op termijn zie ik dit soort afspraken terug in een contract. Je krijgt dan een handelingencontract voor kritische ruimten als de OK en een resultatencontract voor de rest van het ziekenhuis.'

Vragenlijst

Slowikowski (Orbis): 'Ik zou het liefst dit soort aspecten fm-breed willen zien, dus verder dan alleen schoonmaak.'

Daemen (Key-Quality): 'Fm-breed zal nog wel even duren. We zijn bezig om belevingskwaliteit aan het HACCP-systeem te koppelen. Echter bij veel facilitaire zaken is er geen sprake van een meetsysteem dat technische kwaliteitsaspecten vastlegt. Voor beveiliging is dat heel moeilijk. Van elk aspect kun je beleving meten. Dat is gewoon een kwestie van een goede vragenlijst.' ✕

Orbis Medisch en Zorgconcern bestaat uit een ziekenhuis, negen zorgcentra, 4.000 medewerkers en 200.000 potentiële cliënten. De naam Orbis betekent kring of cirkel. Het idee van een kring waarbij de ene schakel stevig is vastgeketend aan de ander, past perfect bij de zorgvisie van het concern. Het bieden van hoogwaardige gezondheidszorg is een kwestie van goed teamwerk. Het ziekenhuis en de zorgcentra zijn aanbieders van zorg. Maar de huisarts is dat ook, en de thuiszorg en de fysiotherapeut enzovoort. Door onderling goede afspraken te maken, kunnen ze de zorgketen samen sluiten. Als grootste schakel in de keten ziet Orbis Medisch en Zorgconcern het daarom als zijn taak om een voortrekker in zorgcontinuïteit te zijn. Het Maaslandziekenhuis is een algemeen ziekenhuis en een onderdeel van Orbis. Het functiepakket omvat nagenoeg alle medisch specialismen en een groot scala aan hoogwaardige medisch-diagnostische voorzieningen.