

Onderzoek Consumentenbond wijst uit: Verpleegkundigen te veel tijd kwijt aan schoonmaken

Verpleegkundigen zijn over het algemeen goed te spreken over het ziekenhuis waar ze werken, maar er is ook een fors aantal punten van kritiek. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om het niet melden van fouten, slecht functionerende artsen, medicijnmissers, hoge werkdruk én gebrekkige hygiëne. Dat blijkt uit een enquête van de Consumentenbond onder 670 verpleegkundigen.

PETRA DE BRUIN

De voorjaar peilde de Consumentenbond de mening van verpleegkundigen in ziekenhuizen over onder andere het melden van incidenten, hygiëne, personeelsbezetting en agressie. 'Gezondheidszorg is een actueel onderwerp. Dat en de signalen die we van verpleegkundigen ontvingen, hebben tot het onderzoek geleid. We hebben gekozen voor een onderzoek vanuit de verpleegkundige kant in plaats van de consumentenkant', legt Sandra Mul van de afdeling Onderzoek van de Consumentenbond uit. 'In samenwerking met de vereniging Verpleegkundigen & Verzorgenden Nederland hebben we 670 verpleegkundigen ruim 80 open en gesloten vragen voorgelegd, waarvan er 12 betrekking hadden op schoonmaken.'

Uitkomsten

Het onderzoek leverde diverse opmerkelijke uitkomsten op:



Foto: Hago Nederland

» Interne meldingen:

Ongeveer de helft van de ondervraagde verpleegkundigen geeft aan dat lang niet alle fouten en incidenten intern worden gemeld. Dat is ernstig, want het niet melden vergroot de kans op herhaling.

» Externe meldingen:

Ernstige missers, waarbij patiënten overlijden of zwaar gedupeerd zijn, moeten bovendien gemeld worden aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ), maar ook dat schiet er vaak bij in.

» Functioneren artsen:

22% van de verpleegkundigen geeft aan dat er op hun afdeling een of meer artsen werken die volgens hen slecht functioneren.

Schoonmaak

Andere opvallende uitkomsten hebben betrekking op het schoonmaakonderhoud. Meer dan de helft van de geënquêteerden meldt regelmatig de emmer met sop ter hand te nemen, omdat de schoonmaakploeg er te weinig is of zijn werk niet goed doet. Bijna een derde beoordeelt de hygiëne van de kamers als onvoldoende. Een zelfde percentage geeft de hygiëne van het sanitair voor patiënten een onvoldoende, terwijl ruim een kwart de hygiëne van het meubilair als onvoldoende beoordeeld.

Twee derde heeft in meer of mindere mate het idee dat door het niet goed schoonmaken van de kamers de patiëntveiligheid in gevaar is.

Actie

Mul van de afdeling Onderzoek over de uitslag en het vervolg: 'De Consumentenbond hoopt dat ziekenhuizen, de Inspectie voor de Gezondheidszorg en de overheid de resultaten ter harte nemen en actie zullen ondernemen. Wij hebben als Consumentenbond "slechts" de rol van aanjager, niet die van politieagent. Met ons onderzoek wilden we de hygiëne, maar ook punten als personeelsbezetting, incidenten en agressie in ziekenhuizen in Nederland op de kaart zetten. En dat is gezien het grote aantal reacties in de media gelukt.'

De redactie vroeg een aantal betrokkenen op dit onderzoek te reageren en hun visie op het schoonmaakonderhoud in ziekenhuizen te geven. Hierna de reacties van Toon van der Linden van het Elkerliek ziekenhuis, Monique Roedoe van de Verpleegkundigen & Verzorgenden Nederland, Jan Kreeft van ISS Hospital Services en Kees Spierenburg van het Gemini Ziekenhuis. De Inspectie Gezondheidszorg heeft, ondanks diverse verzoeken, niet op onze uitnodiging gereageerd.



Toon van der Linden, sectorhoofd Onderhoud bij het Elkerliek ziekenhuis in Helmond

'Effectieve bedrijfsvoering'

'De sector Onderhoud van het Elkerliek ziekenhuis werkt op het snijvlak van commercie en instelling. In haar functioneren wordt zij voortdurend afgerekend op kwaliteit (serviceniveau, voldoen aan wet- en regelgeving, hygiëne-eisen en reële klan-

tenwensen) en prijs. Het is de uitdaging om een gezonde balans te vinden tussen kwaliteit en prijs van de dienstverlening. Een te hoge prijs gaat ten koste van het budget voor verpleging en verzorging, een te lage schoonmaakkwaliteit doet afbreuk aan het welbevinden van de patiënt.'

'Daar waar nodig wijkt de sector Onderhoud beargumenteerd af van niet-realistische eisen en werken wij met gezond verstand in de geest van de WIP-richtlijnen (Werkgroep Infectie Preventie). Deze hygiënerichtlijnen gelden nu als advies, maar zouden dwingend moeten zijn, zodat ze vertaald kunnen worden naar één uniform schoonmaakprogramma met als resultaat een vergelijkbaar kwaliteitsniveau voor alle ziekenhuizen. Dan is controle op de schoonmaak door de inspectie een stuk simpeler.'

'In het Elkerliek ziekenhuis is schoonmaak geen sluitpost op de begroting. Dat blijkt uit de kwaliteit en uitstraling. 80% van de klanten (patiënten) en van de ziekenhuisorganisatie waardeert en accepteert het kwaliteitsniveau van de schoonmaak.

De schoonmaakkwaliteit staat voorop, (beperkte) budgetten mogen hierop geen afbreuk doen. Een leidinggevende in de schoonmaak ontloopt zijn verantwoordelijkheid niet door te stellen: "Ik krijg onvoldoende budget om goed schoon te maken." Staat hij of zij niet meer achter de geleverde kwaliteit, dan adviseer ik om ander werk te zoeken. Laatst hoorde ik van een interim-hoofd Hoteldienst dat hij € 150.000,- had bezuinigd op de kosten van de hotelmatige voorzieningen, maar dat de klanttevredenheid was gedaald. Mijns inziens is zo iemand niet bezig met zijn vak, maar is het een inkoper die alleen naar de centen kijkt.'

'De facilitaire dienst moet het welzijn van de patiënten bevorderen. Zij is hiervoor verantwoordelijk en is hierop aanspreekbaar. Het zorgproces ondersteunen en niet afbreken, daar gaat het om. Zorgen voor tevreden klanten en acceptabele kosten is managen zoals het hoort. Ik kan de schoonmaak, bij wijze van spreken, ook alleen uitvoeren. Dan kan ik trots zijn op de behaalde bezuiniging, maar patiënten verliezen door het gebrek aan kwaliteit.'



Monique Roedoe, hoofd Communicatie & Marketing bij beroepsvereniging Verpleegkundigen & Verzorgenden Nederland

'Belang van patiëntveiligheid'

'De in het onderzoek ondervraagde verpleegkundigen vinden dat de hygiëne in hun ziekenhuis beter kan. Zo moet meer dan de helft van hen regelmatig tot zeer regelmatig zelf aan de slag, omdat de schoonmaakploeg er te weinig is of zijn werk niet goed doet. Ruim 18% vindt dat door het niet goed schoonmaken van de kamers in het ziekenhuis de patiëntveiligheid minimaal wekelijks in gevaar is. Dat baart Verpleegkundigen & Verzorgenden Nederland (V&VN) zorgen.'

'De landelijke beroepsvereniging vindt het een kostbare verspilling van tijd als ver-

pleegkundigen moeten schoonmaken in plaats van patiënten zorg te bieden. Natuurlijk is een schoon ziekenhuis nodig, onder meer om infecties te voorkomen. Maar verpleegkundigen hebben al te maken met een ontzettend hoge werkdruk en zij zouden zich moeten kunnen concentreren op de zorg aan patiënten, calamiteiten daargelaten. Daar zijn zij immers voor opgeleid en zij beschikken bij uitstek over de benodigde competenties en vaardigheden. Ieder zijn vak immers, dat geldt ook voor schoonmaken. V&VN vindt dat ziekenhuizen moeten worden schoongemaakt door daarvoor opgeleide professionals, in het belang van de patiëntveiligheid.'





Jan Kreeft, commercieel directeur van ISS Hospital Services

'Maatregelen voor afname exploitatiedruk'

'Ook ziekenhuizen en zorginstellingen voelen steeds meer de druk op de exploitatie. Kostenbesparingen worden het liefst niet doorgevoerd in het primaire medische of zorgproces. Schoonmaakbudgetten staan derhalve doorlopend onder druk. Toch is hygiëne cruciaal voor een goede bedrijfsvoering in een ziekenhuis. Daar voelen wij ons als professionele facilitaire aanbieder voor de zorg zeer verantwoordelijk voor. Aan de schoonmaakkwaliteit kunnen zeker geen concessies worden gedaan. Al helemaal niet waar het de kritische ruimtes betreft als OK's, verpleegafdelingen en sanitaire ruimtes. Daarom zoeken wij naar andere oplossingen met onze klanten, zo-

als het doorvoeren van functiedifferentiatie op verpleegafdelingen, het resultaatgericht schoonmaken van de algemene ruimtes en het invoeren van microvezel voor interieur en vloeren. Zeker ook belangrijk om te noemen is het kijken naar het integreren van facilitaire processen die wellicht ook nog in een joint venture kunnen worden ondergebracht. Deze maatregelen resulteren in een afname van de exploitatiedruk, (bezuiniging en) een effectievere bedrijfsvoering, en meer *hospitality*. Daardoor kan het schoonmaakbudget worden ontzien.'

'NB: ISS Hospital Services herkent zich niet in de uitkomsten van het onderzoek en ook niet in de uitzending van Zembla over schoonmaak en hygiëne, enige maanden geleden.'



Kees Spierenburg, hoofd Zorgcluster bij het Gemini Ziekenhuis in Den Helder

'Schoonmaak in het ziekenhuis'

'In het Gemini Ziekenhuis worden de uitkomsten van het onderzoek dat de Consumentenbond dit voorjaar hield, gedeeltelijk herkend. De beoordelingen van de hygiëne van de kamers, het sanitair en het meubilair zijn herkenbaar. Deze aandachtspunten waren overigens al in een eerder stadium aan het licht gekomen, via een eigen onderzoek.'

'Na het zelf uitgevoerde onderzoek hebben we al stappen ondernomen. De overeenkomst met de externe schoonmaakpartner is aangepast en momenteel wordt op twee klinische afdelingen een *pilot* uit-

gevoerd met servicemedewerkers. In deze nieuwe functie zijn de taken van voedingsassistent, medewerker Huishoudelijke Dienst, medewerker Beddencentrale en afdelingsassistent gecombineerd. De servicemedewerker verricht dus diverse taken voor de patiënt, maar ook in de patiëntenruimtes. Dit biedt enerzijds veel voordeel voor de patiënt, zoals één aanspreekpunt, meer persoonlijk contact, en verzorging op maat. Anderzijds voelen de servicemedewerkers zich verantwoordelijk voor 'hun' kamers en zullen zij deze ook goed verzorgd achterlaten. Voordeel voor de servicemedewerkers is dat zij een uitgebreid en afwisselend takenpakket hebben en meer contact met de patiënt.'

(Advertentie)

Urinstank ??? NU definitief elimineren met: Brunschwig Urinevanger Triple Action

New Formula is een biologische sanitairreiniger met minimaal 55 miljoen kve's per ml Noble Bio inside !!!

**Brunschwig Urinevanger Triple Action: 1) Ontgeurt
2) Reinigt
3) Ontkalkt**

Absoluut onschadelijk voor mens, dier en milieu,
draagt onze urinevanger bij aan een duurzamer samenleving !

Brunschwig chemie



Voor meer informatie over ons complete assortiment biologische reinigingsproducten: www.brunschwig.nl, of bel, fax, mail ons:

Brunschwig chemie bv
Plesmanstraat 59, 3905 KZ Veenendaal
T 0318 - 55 45 00
F 0318 - 51 05 04
E brunschwig@brunschwig.nl

Brunschwig chemie bv
Hexaanweg 2, 1041 AX Amsterdam
T 020 - 611 31 33
F 020 - 613 75 96
E brunschwig@brunschwig.nl



**Brunschwig Urinevanger
Triple Action New Formula,
grensverleggend duurzaam**

We deliver

Schoonhouden...
daar heb je Hectas voor

Wij werken met mensen voor mensen aan een schone en prettige omgeving. Waar een goede onderlinge band zorgt voor het beste resultaat. Door intensief persoonlijk contact met U blijft de relatie levendig en transparant. En vormt het een platform waarop vernieuwingen en initiatieven direct uitgewisseld worden. Vanuit die hechte relatie werken wij gedegen zoals afgesproken en verrassend als het kan.

**Hectas.
Verrassend verfrissend.**

www.hectas.nl



HECTAS
SCHOONHOUDEN