



01

De schoonmaak van ziekenhuizen beheren 2.0

CUSL

De Cliniques Universitaires Saint-Luc hebben het beheer van al hun schoonmaakactiviteiten geïnformatiseerd. Een primeur voor België! Dubbele doelstelling van het in 2018 gelanceerde project: de organisatie van het werk van de 300 schoonmaaksters rationaliseren en de geleverde dienst optimaliseren en rendabeler maken. En de uitdaging is aangenomen.

125.000 m², meerdere gebouwen, 6000 ruimtes waarvan 1000 ziekenhuiskamers, 26 operatiezalen... Deze cijfers geven al een goed beeld van de kolossale uitdaging die het dagelijkse onderhoud van de Cliniques Universitaires Saint-Luc in Sint-Lambrechts-Woluwe met zich meebrengt. Tot drie jaar geleden werd de schoonmaak nog "op grootmoeders wijze" georganiseerd. De verpleegkundigen lieten de schoonmaakdienst telefonisch weten dat er een kamer vrijkwam en dat deze schoongemaakt moest worden. De schoonmaak noteerde het verzoek op papier en stuurde vervolgens een van de 300 schoonmaaksters van de dienst om de kamer te "doen" ... Een verouderd systeem dat leidde tot tijdverlies, dat niet efficiënt was en dat vaak klachten van de aanvragende dienst opleverde waarvan niet altijd gecontroleerd kon worden of ze terecht waren. Vandaag

heeft een IT-beheertool de telefoon en het papier overbodig gemaakt. Leve de planning en het overzicht van de werklust, van de beschikbare middelen en van alle behoeften van de megastructuur van dit ziekenhuis dat 24 uur per dag, 7 dagen per week werkt.

Alleen maar voordelen

"Het grote voordeel is het realtime overzicht van de operaties. We zijn volledig overgeschakeld op moderniteit en efficiëntie. Nu hebben zowel de verplegingsdiensten, de schoonmaakdienst als de schoonmaakster die verantwoordelijk is voor een opdracht een volledig beeld van elke aanvraag en de opvolging ervan", legt Gilles Destruel, Manager Cleaning van het CUSL, uit. "Wij zijn het eerste ziekenhuis in België dat ALLE schoonmaakoperaties via de computer beheert: kamers, operatiezalen, intensive care, spoeddienst, kantoren... Andere ziekenhuizen doen het ook, maar alleen voor de kamers van ontslagen patiënten."

De belangrijkste toegevoegde waarde van het nieuwe geautomatiseerde beheer betreft de organisatie van de schoonmaak van de kamers. "Het algemene realtime overzicht van de kamers maakt het mogelijk om de flessenhals uit het verleden te vermijden en de stroom tussen uitgaande en binnenkomende patiënten en de beschikbaarheid van de kamers te stroomlij-

nen", merkt de Cleaningverantwoordelijke op. "Bovendien kunnen we op een efficiëntere manier opvolgen wat de schoonmaaksters hebben gedaan en hoe ze hun tijd hebben ingezet."

Op de werkvloer beschikt iedereen over een smartphone. "Echt een pluspunt. Zowel voor ons als voor hen", legt Rudy Rimeau, CUSL Logistics Director, uit. Vroeger begon iedereen zijn dienst met, boem!, onmiddellijk 10 opdrachten. Dat was niet motiverend. Nu, met de smartphone, wordt elke schoonmaakster opdracht per opdracht op de hoogte gebracht van de activiteit volgens een nabijheidslogica van opdrachten in dezelfde zone. Dit zorgt voor een grotere soepelheid bij het afhandelen van het werk. En via de smartphone wordt iedereen ook op de hoogte gehouden van de bijzonderheden van elke opdracht. Of je nu een klassieke kamer, een covid-kamer, een operatiezaal of een spreekkamer moet schoonmaken, de protocollen, technieken en producten zijn natuurlijk altijd verschillend.

De schoonmaaksters geven zelf aan dat ze minder stress ervaren. De efficiëntie, de kwaliteit van het werk en de planning waren er wel bij. Net als de turn-over van patiënten in de kamers. Het was de investering meer dan waard: 135.000 euro. Tot op heden heeft de modernisering van de Cleaningorganisatie de Cliniques Universitaires Saint-Luc al 376.000 euro bespaard.



02

Een unieke uitkijktoren

Bij de start vergde de automatisering van de hele schoonmaaksector een reuzachtig karwei van data-invoer. Het was immers nodig om alle kenmerken van elk van de 6000 ruimtes, de procedures en soorten reiniging, de protocollen, de te gebruiken producten, de onderhoudsfrequenties, enz. in te voeren. Maar eenmaal dat achter de rug was, blijkt de software die het Nederlandse bedrijf dir/Active iTransport voor het CUSL heeft ontwikkeld veel meer te zijn dan een eenvoudige tool voor het plannen van schoonmaakopdrachten. Het is ook een waardevol reportinginstrument. "We verzamelen gegevens die statistieken geven per dag, week, maand", beschrijft het hoofd van het Cleaningdepartement. "Zo kunnen we ons systeem continu verfijnen." Zijn collega Rudy Rimeau, Directeur Logistiek, geeft een voorbeeld: "We hadden een dertigtal schoonmaaksters die van 16.00 uur tot middernacht werkten. We vroegen ons af of het echt nuttig was dat ze allemaal tegelijk aanwezig waren. Was het misschien beter ze volgens de behoefte in bepaalde tijdvakken uit te sturen? Dankzij het systeem en de grafieken hebben we vastgesteld dat er na 21:00 uur eigenlijk geen patiënten meer vertrekken. Het volstaat dus om vanaf dat uur nog maar 6 schoonmaaksters te laten werken. Het is handiger om schoonmaaksters in te zetten op drukker momenten. Onze

applicatie geeft ons een zeer duidelijk beeld van uitgaande stromen, van rustige of drukke tijdvakken, van uitstroompieken die zoveel mogelijk schoonmaaksters vragen. Het systeem stelt ons in staat om voor elk moment in te schatten wat de precieze werkdruk is, afhankelijk van de opdrachten en de plaatsen. Dit komt tegemoet aan de behoeften van het personeel en van het ziekenhuis."

Het geïnformatiseerd beheer van de schoonmaak heeft voor iedereen immers een transversaal nut. Ook de verpleeg- of cateringafdeling en andere logistieke spelers profiteren van de realtime verzamelde informatie.

"De andere positieve impact betreft onze teamleiders. In het oude systeem waren ze op een anarchistische manier overwerkt en hadden ze veel minder tijd om zich bezig te houden met het kwaliteitsaspect van de schoonmaak. Dit jaar is het doel echt om hun taken opnieuw tot de essentie terug te brengen. Dankzij hun pc's en de laptops van de actieve teams kunnen ze live volgen waar hun medewerkers zijn en hoe ze werken. Je hoeft niet alle richtingen uit te rennen om te controleren of iedereen is waar hij moet zijn en doet wat hij moet doen", zegt Rudy Rimeau, de baas van de Logistiek. "Omdat hij tijd heeft bespaard, willen we dat elke teamleider de kwaliteit bewaakt en feedback van en naar zijn teams geeft. Een meer gerichte

en fijnere kwaliteitscontrole is nu mogelijk dankzij de gegevens die door het systeem worden aangeleverd (signalen van een te snelle schoonmaak, haperingen in de behandeling, enz.). In ieder geval is de tevredenheid sinds de overstap naar het geïnformatiseerd beheer gestegen tot 97% en zijn de klachten met 90% gedaald!"

Door Fernand Letist

Foto's Fernand Letist

<https://www.saintluc.be/nl>

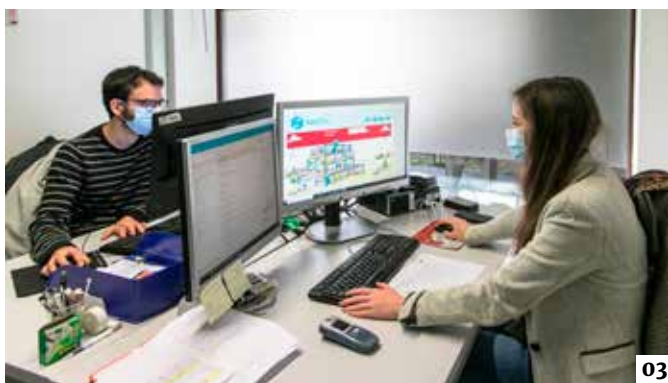
01. Tijdens elke shift beschikt elke schoonmaakster over een smartphone om in drie klikken over het werkschema en specifieke taken te informeren en geïnformeerd te worden. 100% tijdwinst en doeltreffendheid.

02. Rudy Rimeau, logistiek directeur en Gilles Destruel, manager van het Cleaningdepartement. Samen hebben ze de volledige omschakeling naar een digitaal beheer van de schoonmaaktaken van het grote ziekenhuis doorgevoerd.

03. Naast de ziekenhuishijfs, zijn Tiphaine en Gilles van het Cleaningdepartement ook verantwoordelijk voor het dagelijks bijwerken en monitoren van het geautomatiseerde systeem. De mens kan bovendien altijd overnemen om bepaalde gegevens te wijzigen in geval van fouten.

04. Cliniques Saint-Luc heeft 250 smartphones aangeschaft om dagelijks met het schoonmaakpersoneel mee te geven. Elk personeelslid beschikt ook over een oplaadcontactdoos.

05. Het schoonmaakprotocol of de schoonmaakopdracht verschilt vaak naargelang de kamer. Elke schoonmaakster kan zich altijd in real time informeren over de voortgang van haar taken.



03



04



05