

“Schoonmaakmedewerkers bieden vaak een luisterend oor”

Diensthouders van schoonmaakteams sturen hun medewerkers aan, houden hen op de hoogte van de nieuwste materialen en technieken. De medewerkers zijn ook vrij gemakkelijk aanspreekbaar en hebben in zorginstellingen een sociale rol. De beroepsorganisatie VSDV ondersteunt de diensthouders

Hilde Pauwels

Sinds juni is Anja De Ganck voorzitter van VSDV (Verantwoordelijken Schoonmaak en Dienstverlening in Verzorginstellingen). Ze treedt in het voetspoor van Bart Cleymans die de organisatie blijft volgen, maar dan als ondervoorzitter. Allebei leiden ze een schoonmaakteam. Anja De Ganck is hoofd schoonmaak en preventie-adviseur in het Psychiatrisch Ziekenhuis Zoete Nood Gods te Lede, Bart Cleymans is facilitair directeur in het Algemeen Ziekenhuis Heilige Familie te Rumst.

VSDV kwam er op initiatief van de sector zelf. Er was de vaststelling dat bijvoorbeeld verpleegkundigen een beroepsvereniging hebben en daardoor ook een stem. Schoonmaakverantwoordelijken konden niet op een organisatie terugvallen. In een zorginstelling zijn ze meestal de enige in hun functie, terwijl er verschillende hoofdverpleegkundigen zijn. Er was dus nood aan een platform.

Onderlinge steun

“De organisatie VSDV bestaat 35 jaar, ik wil graag de werking die er nu is voortzetten. We tellen ongeveer honderd leden, allemaal diensthouders van schoonmaakafdelingen. Het fijne is dat de groep goed samenhangt. We kunnen bij elkaar terecht met vragen over onze job en ervaringen uitwisselen. Dat is zeer waardevol, want in onze sector beweegt er veel”, zegt Anja De Ganck. Toen ze 20 jaar geleden lid werd, werd ze heel hartelijk onthaald en dat bleef haar bij. Bovendien had ze veel steun aan de organisatie. Het motiveerde haar het voorzitterschap op te nemen.

Een belangrijke pijler van de werking is het samenbrengen van collega's. “We organiseren vier activiteiten per jaar.

Daarbij zoeken we naar een evenwicht tussen technische informatiedoorstroming en management. Er zijn voortdurend nieuwe producten, toestellen en procedures. We willen op de hoogte blijven. Daarnaast hebben we een belangrijke taak om de medewerkers goed aan te sturen en te coachen, dat is een belangrijk aandachtspunt voor onze organisatie. We nemen ook deel aan beurzen. Zo waren we afgelopen september present op Health&Care. Er is overleg met andere verenigingen en we volgen wat er in het buitenland gebeurt. We houden dus de vinger aan de pols”, vertelt Anja De Ganck.

Respect op de werkvloer

VSDV hecht veel belang aan het respect van de medewerkers op de werkvloer. De Dag van de Schoonmaak in juni krijgt elk jaar aandacht. Iedereen krijgt dan een welverdiend geschenkje. De werkdruk is immers vaak groot en dan is een positieve waardering welkom. “De job is sterk geëvolueerd. Onze medewerkers krijgen specifieke opleidingen, zowel over praktische zaken als over beleidsmatige kwesties. Zo zijn er heel wat criteria en procedures voor het schoonmaken en het ontsmetten, cruciaal in een ziekenhuis. Daarnaast is er het sociale aspect. Soms zijn er minder gemakkelijke patiënten. Wie ziek is, heeft het soms lastig. Medewerkers schoonmaak vangen vaak deze signalen op. Zelf werk ik in een psychiatrisch ziekenhuis en daar is dat zeker zo. Tijdens het poetsen kan er gepraat worden. Schoonmakers brengen soms meer tijd door bij de patiënt dan een verpleegkundige. De drempel om hen aan te spreken is vaak lager dan bij artsen of andere zorgverleners. Die reageren vanuit medisch oogpunt op vragen, terwijl een schoonmaakmedewerker



een luisterend oor biedt. Hun rol in het dagelijks welbevinden van de patiënt mag je zeker niet onderschatten”, zegt Anja De Ganck.

“Schoonmakers brengen soms meer tijd door bij de patiënt dan een verpleegkundige. De drempel om hen aan te spreken is vaak lager dan bij artsen of andere zorgverleners.”

Vragen

Bij VSDV lopen ook geregeld vragen binnen. “Een vraag die afgelopen week via de mailbox binnenkwam, ging over beroepskleding. Niet iedereen staat er achter dat er een onderscheid wordt gemaakt met bijvoorbeeld verpleegkundigen. In een ziekenhuis is dat niet altijd gemakkelijk aan te kaarten. Soms leren we van elkaar. Veel ziekenhuizen doorlopen een accreditatie. Tijdens het traject worden verschillende factoren gemeten. Hygiëne is zeker een aandachtspunt. We bekijken voorbeelden van documenten en informeren elkaar over de werkwijze en procedure. Soms gaat het er ook heel concreet aan toe. Hoe organiseer je SOP (schoonmaak - ontslag patiënt) of wanneer wordt er in het weekend gepoetst in een ziekenhuis? Kijken hoe het in andere organisaties gebeurt, kan bruikbare tips opleveren”, weet Anja De Ganck.

Uit- of inbesteden

VSDV wil graag een beeld krijgen van het aantal schoonmaakmedewerkers in zorginstellingen, hoeveel vierkante meter ze gemiddeld poetsen enzovoort. Gemakkelijk is dit niet, want het is ook zo dat een aantal ziekenhuizen het poetsen uitbesteedt. “Het omgekeerde gebeurt ook, dan hebben we het over inbesteden. Sommige organisaties keren terug van externe schoonmaakdiensten naar een team van eigen medewerkers. Hiervoor zijn er verschillende redenen. Met eigen medewerkers kan je veel sneller inspelen op bepaalde situaties, er is meer flexibiliteit mogelijk. De betrokkenheid is ook groter. Heel wat personeelsleden beschouwen de organisatie waarvoor ze werken als 'hun' zorginstelling. We zien ook een dubbele optie: het poetsen op verpleegafdelingen gebeurt door interne medewerkers. Voor algemene ruimtes zoals wachtzalen of dagklinieken schakelen directies soms wel externe poetsdiensten in. We zouden graag een beter beeld hebben van iedereen die voor het schoonmaken instaat”, aldus Anja De Ganck.

Kwaliteit

Ondervoorzitter Bart Cleymans zegt dat het uitbesteden van poetsen best meevalt. In de zorgsector werkt men nog steeds overwegend met interne diensten: “VSDV hecht ook om die reden veel belang aan professionele ondersteuning van leidinggevenden. Er bestaan heel wat technieken om alles vlot te laten verlopen, zoals voor het voeren van een evaluatiegesprek of het aankaarten van problemen. We willen de poetsdiensten zo goed mogelijk laten functioneren en kwaliteitswerk bieden. Tot onze grote voldoening merken we dat tal van zorginstellingen nu ook interne opleidingen bieden aan leidinggevenden. Dat is echt wel een meerwaarde. Het is ook nodig. Schoonmaakmedewerkers vormen een heterogene groep. Ze werken op verschillende afdelingen van de zorginstelling, waardoor het coachen niet altijd vanzelfsprekend is. Soms is een diensthofd verantwoordelijk voor zo'n honderdtal medewerkers. Dat is praktisch onmogelijk, dan is een opdeling in kleinere teams met teamverantwoordelijken aangewezen.”

Objectivering

De sector heeft nood aan objectivering. Bij hervormingen of nieuwbouwprojecten moet men telkens goed nagaan wat de impact op het poetsen is. Betekent het meer werk, is er nood aan meer medewerkers? “Het komt erop aan de verantwoordelijken voor schoonmaak te betrekken bij het beleid. Iedereen heeft eigen aandachtspunten, we zullen naar een consensus moeten zoeken. Maar de keuze voor bepaalde materialen kan een impact hebben op het poetswerk en zo ook op het financiële plaatje”, aldus Bart Cleymans. ■