

Servicemedewerker ontzorgt zorgcollega

Het personeelstekort in zorg en welzijn vraagt om creatieve oplossingen. Het [Maasstad Ziekenhuis](#) en schoonmaakbedrijf [Hago Zorg](#) hebben daarom een nieuwe functie in het leven geroepen: de servicemedewerker. Een servicemedewerker verricht de basis schoonmaaktaken op de afdelingen. Daarnaast ontzorgt deze medewerker zorgcollega's door oneigenlijke taken over te nemen zoals het checken en aanvullen van prik- en verbandkarren, bedden opmaken en verschonen en het schoonmaken van medische hulpmiddelen.

Oneigenlijk werk als kans

Het Maasstad Ziekenhuis in Rotterdam bekijkt kritisch de eigen processen en werkzaamheden om tot creatieve oplossingen te komen in de strijd tegen het tekort aan verpleegkundigen. Daaruit bleek dat verpleegkundigen relatief veel oneigenlijk werk doen. Ook kwam naar voren dat veel schoonmakers wat uitdagender werk zouden willen doen. Het Maasstad Ziekenhuis deed hier onderzoek naar door mee te lopen op verpleegafdelingen, interviews te houden met regieverpleegkundigen en teammanagers en een nulmeting te doen naar beleving onder verpleegkundigen en schoonmaakmedewerkers.

Experimenteren met de inzet van servicemedewerkers

Na het onderzoek is er een rapport opgesteld en een pilot gestart met servicemedewerkers op twee verpleegafdelingen. Voor de implementatie van de nieuwe functie van servicemedewerker heeft het Maasstad Ziekenhuis de samenwerking met schoonmaakpartner Hago Zorg uitgebreid. Een servicemedewerker verricht de basis schoonmaaktaken op de afdelingen en daarnaast ook de taken die door de zorg oneigenlijk werden uitgevoerd. Denk daarbij aan het checken en aanvullen van prik- en verbandkarren, handschoenen/schorten en dergelijke, bedden opmaken en verschonen, medische hulpmiddelen schoonmaken en het opleveren van ontslagkamers. De evaluatie van deze eerste pilot was positief dus is er een verlengde pilot opgestart en uitgebreid naar vier afdelingen.

Transitie van werk

Het Maasstad Ziekenhuis is het eerste ziekenhuis dat zorgcollega's ontzorgt door taakdifferentiatie én processenoverdracht naar een ondersteunende afdeling en externe partner. Een mooi voorbeeld van anders werken in de zorg, dat ervoor zorgt dat schoonmaakmedewerkers een uitgebreider takenpakket krijgen met meer uitdaging, meer betrokkenheid bij de zorg en meer verantwoordelijkheid. Tegelijkertijd wordt het tekort aan zorgpersoneel zo deels opgevangen én is er meer tijd voor bijvoorbeeld scholing en trajecten voor

kwaliteitsverbetering.

“Ik heb nu meer tijd voor patiënten”

- Zorgmedewerker Maasstad Ziekenhuis -

Impact op de werkuloer

Verpleegkundigen geven met de nieuwe manier van werken aan dat zij significant minder bezig zijn met oneigenlijke taken. Ze hebben meer tijd om met patiënten te praten, voor hun rol als leercoach, voor scholing, kwaliteitsverbetering en het uitvoeren van basiszorg. Daarnaast geven verpleegkundigen aan dat de samenwerking met de schoonmaakmedewerkers is verbeterd. Dat is ook terug te zien in het cijfer: de beoordeling ging van een 6,1 naar een 8,6. Ook zijn ze zeer tevreden over hoeveel tijd de pilot hen heeft opgeleverd (gemiddeld een 8,4) en hoe ontzorgd zij zich voelen (gemiddeld 8,5).

Ook de servicemedewerkers geven unaniem aan dat zij het gevoel hebben dat ze de zorg kunnen ontzorgen en dat ze een belangrijke bijdrage leveren aan de zorg voor de patiënt. Hun werkgeluk is toegenomen van een 8,1 naar een 8,6 en voor de afwisseling in taken geven ze zelfs een 9 in plaats van een eerdere 8.

Winst voor de afdelingen

De afdelingen die met servicemedewerkers werken, ervaren een schonere omgeving en betere hygiëne, waardoor er minder infectie-uitbraken worden verwacht. Een ander voordeel is de snellere oplevering van ontslagkamers, waardoor snellere doorstroom vanuit andere (acute) afdelingen naar de kliniek mogelijk is. Ruimtebeheer en opslag zijn efficiënter ingericht, waardoor het aantal materialen/middelen/investeringen omlaag kunnen. Zorgmedewerkers zijn minder aan het zoeken en afdelingen zijn nóg veiliger en opgeruimder. Ook is voor de afdelingen de aansturing van deze medewerkers en processen vervallen. Dus begeleiding, vragen, roosters, vervanging bij ziekte/vakantie hoeven zij niet meer te regelen.

Een succesvolle implementatie

Een goede voorbereiding is cruciaal. Het is aan te raden om de eerste weken extra personeel in te zetten op de afdelingen, zodat de zorg er (blind) op kan vertrouwen dat de taken die zij moeten overdragen en loslaten goed en snel opgepakt worden. Houd er rekening mee dat niet alleen de taken, maar ook de processen en controle daarop overdragen worden aan de servicemedewerker.

Communicatie is heel belangrijk om verandering te laten slagen. Je hebt iedere medewerker op de afdeling nodig. De vele diensten en personeelwisselingen maken dit soms lastig. Zorg dat je alle betrokkenen bij het proces blijft betrekken en monitor of de vrijgekomen tijd goed wordt benut (begeleiden studenten, scholing, kwaliteitsverbeteringen, meer tijd voor de patiënt).

De toekomst

Het Maasstad Ziekenhuis sorteert voor op nog grotere personeelstekorten en wil graag door het hele ziekenhuis met servicemedewerkers gaan werken. Ze schatten in dat het aanpassen van drie afdelingen per jaar haalbaar is. Het project heet intern nog steeds een pilot en is nog volop in ontwikkeling. Maatwerk is nodig; per afdeling kan de aanpak in detail verschillen. Zo verschilt het takenpakket van de servicemedewerker op een specialistische afdeling wezenlijk van het takenpakket op een verpleegafdeling. Verschillende ziekenhuizen zijn inmiddels op bezoek geweest om te kijken hoe het Maasstad Ziekenhuis deze verandering aanpakt en zijn van plan zelf ook op een soortgelijke manier te gaan werken.

Meer lezen?

Wil je meer weten of heb je vragen over dit Koploperinitiatief? Neem contact op met Joris van den Berg

Joris van den Berg

Manager services

06 - 29 35 38 83

BergJ2@maasstadziekenhuis.nl