

DE TWENTSE ZORGCENTRA KIEST VOOR DE FLEXIBILITEIT

‘Cliënten willen de persoonsgebonden was dicht bij zichzelf houden’

Innovatie bij De Twentse Zorgcentra. De centrale keuken is gesloten, evenals de centrale wasserij en de linnendienst op de locaties 't Bouwhuis en De LosserHof. De 110 woongroepen mogen voortaan zelf bepalen of de was - zowel het persoonsgebonden als het platgoed - zelf wordt gedaan of wordt uitbesteed. Een groot deel van de woongroepen wast inmiddels zelf.

Van centraal naar decentraal: het is de ontwikkeling die De Twentse Zorgcentra heeft ingezet. “Iedere woongroep heeft nu zelf de beschikking over het geld voor facilitaire zaken als voeding, wasgoed, tuinonderhoud, klein onderhoud en schoonmaak. Dit geld mogen zij naar eigen behoefte inzetten. Woongroepen geven in het samenspel tussen cliënten, verwanten en zorgmedewerkers zo zelf invulling aan het dagelijks leven op de groep”, vertelt Ronald Roolvink, inkoper bij De Twentse Zorgcentra. De zorginstelling is de grootste aanbieder van zorg- en dienstverlening aan mensen met een verstandelijke beperking in Twente. Ruim 1900 cliënten maken gebruik van uiteenlopende vormen van zorg- en dienstverlening, die direct of indirect geboden wordt door 2400 medewerkers en meer dan 600 vrijwilligers. “Veel van onze cliënten wonen onder andere op de beschermde terreinen van 't Bouwhuis in Enschede en de LosserHof in Losser. Zij leven, wonen, werken en recreëren bij 't Bouwhuis en de Losserhof. Daarnaast bieden we ook meer kleinschaligere woon- en werkvoorzieningen in onder andere Almelo, Tubbergen en Nijverdal”, vertelt Roolvink.

Meer service en flexibiliteit

Op de 110 kleinschalige woongroepen, waar in totaal een kleine duizend cliënten verblijven, is de ontwikkeling naar de decentrale verantwoordelijkheid sinds april dit jaar goed merkbaar. “Dat was het moment waarop wij de centrale keuken hebben gesloten en cliënten de keuze boden om zelf de maaltijd te koken of de maaltijd te laten leveren door Huuskes.” Twee maanden later werden de wasserij en de linnendienst op de locaties 't Bouwhuis en De LosserHof gesloten. “Bewoners konden kiezen voor een inhuuswasserij op de woongroep of het uitbesteden van de persoonsgebonden was en het platgoed”, aldus Roolvink. De centrale voedingskeuken en wasserijen sloten volgens hem niet meer aan op zaken als ‘kostenefficiëntie’ en ‘flexibiliteit’, die een zorgorganisatie



‘De kleding ligt na één dag al weer in de kast’

vraagt in de kanteling naar zelforganiserende teams. “Bovendien willen wij af van het traditionele denkpatroon van instellingen en meer service en flexibiliteit bieden aan cliënten, hen de ruimte geven om zelf de was te doen. Zij vinden het namelijk prettig om de persoonsgebonden was dicht bij zichzelf te houden. Zeker als het gaat om delicate kleding, daar is men zuinig op.”

Enthousiasme in de groep

De woongroepen van De Twentse Zorgcentra zijn verspreid over verschillende locaties. In iedere groep zitten acht tot tien cliënten. Daarnaast is er begeleiding en een huishoudelijke hulp actief. Ouders, zorgverleners en vrijwilligers zijn allemaal betrokken geweest bij het besluitvormingsproces rondom de was in iedere woongroep. “Wij hebben hier te maken met een zware doelgroep. Daarom weten ouders vaak heel goed wat het beste is voor hen”, verklaart Roolvink. Inmiddels hebben ruim dertig woongroepen besloten om de persoonsgebonden was zelf te doen; in huis op de woongroep met was- en droogmachines van Miele Professional.

Roolvink: “De andere groepen besteden de was uit of laten de was door de familie verzorgen. Het platgoed wordt door de meeste woongroepen overigens wel uitbesteed. Vaak is dit net een stap te ver om deze was zelf te doen, ook vanwege de grootte van het wasgoed. Al is er best een aantal groepen die het platgoed zelf wast. Veel hangt af van het enthousiasme in de woongroep, de zwaarte van de woon-groep en daarmee de hoeveelheid was die moet worden gewassen. Als cliënten en de huishoudelijk hulp bereid zijn de schouders er- onder te zetten, dan kiest men vanwege de vele voordelen snel voor in huis wassen.”

Snel het wasproces door

De woongroepen die inmiddels zijn overgestapt op de inhuuswasserij van Miele Professional zijn erg tevreden en ervaren die voordelen inmiddels, weet Roolvink. “In huis wassen past bij ons streven naar een sfeer van huiselijkheid in de woongroepen. Sommige cliënten helpen bijvoorbeeld met het sorteren, opvouwen en weer in de kast leggen van de schone was. En als de wasmachine draait kan de huishoudelijk hulp weer andere dingen doen, zoals het koken van de maaltijd.” Bovendien kunnen de woongroepen volgens Roolvink veel sneller het wasproces door in vergelijking met de oude situatie en met was die wordt uitbesteed. “De kleding ligt vaak na één dag alweer in de kast, mede dankzij de professionele Miele-wasmachines. De programmaduur van een wasbeurt is maar 49 minuten en dan is de was hygiënisch schoon. Als de persoonsgebonden was wordt uitbesteed aan een externe wasserij dan is de was meerdere dagen onderweg.” Roolvink merkt wel op dat cliënten en medewerkers met een inhuuswasserij sneller denken; dat shirt is nog schoon, die trekken we nog een dag aan. “Terwijl bij de woongroepen die de persoonsgebonden was uitbesteden het shirt na één keer dragen makkelijker in de wasmand wordt gegooid, ter-



wij dat soms onnodig is. Dat brengt dus ook onnodige kosten met zich mee.”

Het Miele-gevoel

De inhuuswasserij wordt gewaardeerd, maar dat geldt ook voor het Miele-gevoel, zoals Roolvink het noemt. “Groepen kregen een goed gevoel omdat wij machines van Miele hebben geplaatst.” Maar behalve het goede gevoel bij de medewerkers was de klik er ook tussen Miele Professional en Roolvink, die als inkoper verantwoordelijk was voor de omschakeling. “Wij zijn goed geadviseerd over de machines, de plaatsing en de aansluitingen. Bovendien is Miele Professional nauw betrokken bij de uitleg en het geven van instructies aan de medewerker/huishoudelijk hulp die een belangrijk deel van de was op de woongroepen voor hun rekening nemen.” Samen met Miele Professional wordt ook continu gekeken naar verbeteringen. “Goed doseren is belangrijk voor een goed en economisch wasresultaat. Daar gaat het nogal eens mis”, aldus Roolvink. Daarom kijkt men nu samen met de facilitair adviseurs, die verbinding vormen tussen de zorginstelling en de woongroepen, naar een automatisch doseersysteem dat Miele Professional heeft ontwikkeld. Roolvink: “Dat levert niet alleen een beter wasresultaat op, het bespaart ook kosten omdat overdosering hiermee tot het verleden behoort.”

Dit artikel is tot stand gekomen in samenwerking met Miele Professional.