

(Advertorial)

'Er is geen betere' voor kwaliteit in de zorg

# Miele garandeert professionaliteit voor kleinschalige zorg



Kleinschalige zorg heeft primair als doelstelling mensen een 'thuis' te geven in de zorgomgeving. Een thuis dat herkenbaar en vertrouwd moet zijn. Eten, de manier waarop de maaltijd bereid en genoten wordt, maar ook kleding en de manier waarop die gewassen en gestreken wordt, zijn essentiële herkenningsmomenten voor zorgcliënten. Miele Professional biedt verzorgingsconcepten die hoogwaardig en kostenefficiënt zijn.



Er is niet één rechttoe rechtaan oplossing voor zorgconcepten. Dat is de stellige overtuiging van Wim Zwartkruis, commercieel manager bij Miele Professional. 'Daarom is het voor ons belangrijk om in een zo vroeg mogelijk stadium betrokken te worden bij de ontwikkeling van een project. Het gaat er primair om wat de doelstellingen van een zorginstelling zijn, hoe zij zich zelf naar de cliënt wil positioneren, welke medewerkers waar binnen het zorgconcept werkzaam zullen zijn', betoogt Zwartkruis. 'Het gesprek met de mensen die straks in de praktijk aan de slag gaan, is essentieel. Op basis daarvan ontwikkel je samen oplossingen die heel specifiek passen in de situatie van de betreffende zorginstelling.'

Miele Professional is al meer dan 50 jaar een belangrijke leverancier in de gezondheidszorg in Nederland. Het multinationale concern is marktleider op het gebied van was-, droog-, en afwasapparatuur en professionele reinigings- en desinfectie-apparatuur, maar heeft ook in een groot aantal zorginstellingen complete keukens geïnstalleerd. Zwartkruis: 'Wij hebben dat allemaal in huis, de complete back office cooking solutions, met regeneratiekasten, de volledige mix aan oplossingen die nodig is om convenience maaltijden af te maken en uit te serveren en alle apparatuur voor voorbereiding. En van daaruit hebben wij ook heel bewust gekozen om oplossingen voor de kleinschalige zorg te gaan leveren. Anders gezegd: van de glanzende metalen

grootkeuken naar de warme kleinschalige houtkeuken.'

### Ervaring

Voor Wim Zwartkruis is het geweldig belangrijk dat Miele Professional al meer dan 50 jaar in de gezondheidszorg werkt. 'Wij komen al vele jaren letterlijk dagelijks op al die Nederlandse zorglocaties,' zo zegt hij. 'Miele Professional heeft een team van tien adviseurs die samenwerken met ziekenhuizen en zorginstellingen om de ingrijpende veranderingsprocessen naar een kleinschaliger zorg in de fysieke inrichting van de instellingen te helpen vertalen.' Een belangrijk verschil met andere leveranciers is dat Miele Professional zelf rechtstreeks aan de zorginstellingen levert, en zelf het onderhoud doet met een eigen professioneel service-apparaat. Wim Zwartkruis: 'Dat varieert van jaarlijks preventief onderhoud tot garantieonderhoud of service bij storingen waarbij we binnen 4 uur aanwezig kunnen zijn om het probleem te verhelpen.' Die

ervaring en kennis blijken nu van grote waarde bij de ingrijpende veranderingen die de zorgsector moet doorvoeren. Zwartkruis ziet hoe zorginstellingen in de praktijk worstelen met het invoeren van gastvrijheidsconcepten. 'Kleinschaligheid bestaat natuurlijk al veel langer in de zorg voor verstandelijk gehandicapten. Vanaf 2004 zien we dat dit ook binnen de 'gewone' zorg een onomkeerbare trend is geworden. Maar medewerkers en management in de zorg vinden het terecht vaak heel moeilijk dit te combineren met de noodzaak te bezuinigen', legt de Miele-manager uit. 'Daarom is de dialoog met het personeel ook zo belangrijk. En via het personeel, het gesprek met de cliënt, bijvoorbeeld met de cliëntenraad.'

### Valkuil

'Kleinschaligheid biedt grote kansen voor betere zorg, maar brengt ook risico's met zich mee', stelt Wim Zwartkruis. 'Eén van de grootste valkuilen is dat men, zeker onder de druk van de noodzaak tot bezuinigen, kleinschalige zorgkeukens gaat installeren op basis van een consumenteninrichting. Dat lijkt heel even aantrekkelijk als het gaat over de aanschafkosten, maar het is al heel snel veel duurder omdat zowel de keukeninrichting als de apparatuur niet bestand blijken tegen de veel zwaardere eisen die de zorgomgeving stelt.' Een afwasmachine moet als het nodig is vier tot zesmaal per dag kunnen draaien in een kleinschalige zorgkeuken: dan mag een grondige afwasbeurt niet langer duren dan 30 minuten. De inrichting, bijvoorbeeld de scharnieren van





kastdeurtjes, moet zwaarder uitgevoerd worden. Apparatuur moet veel sterker zijn omdat er zoveel verschillende gebruikers zijn. Kortom, een kleinschalige zorgkeuken moet echt duurzaam uitgerust en ingericht worden, anders blijkt het al snel een dure zorgkeuken, met veel mankementen en storingen. 'Maar het gaat niet alleen om kosten', vervolgt Zwartkruis. 'Hoe is de keuken ingericht? Is er voldoende gelet op de sociale-, hygiëne- en ergonomische aspecten? Het kan bijvoorbeeld veel beter zijn om de keuken in een U- of T-vorm in te richten, zodat het personeel tijdens het bereiden van de maaltijden toch voortdurend oogcontact kan houden met de cliënten. Daarom willen wij al graag met de zorginstelling, woningbouwvereniging of met het management om de tafel zitten als het pakket van eisen wordt opgesteld. Liefst nog voordat de ruimtes definitief worden ingedeeld.'

### Cultuurverandering

Zwartkruis beschrijft hoe de verandering naar kleinschaligheid een enorme cultuurwijziging met zich meebrengt. 'Dat gaat niet van zelf', benadrukt hij. 'Mensen moeten op eens ander werk gaan doen. Naast hun eigenlijke taak, waarvoor ze opgeleid zijn, moeten ze ook opeens kok zijn, of gastvrouw, moeten ze verzorgende taken uitoefenen, of bezig zijn met opruimen of met de was. Dat betekent dat je kleinschalige zorgprojecten eigenlijk niet goed kunt inrichten als je geen draagvlak

onder de medewerkers creëert.' Het einddoel is dat de cliënt zich beter voelt in die kleinschalige zorgomgeving. 'Dat welbevinden rendeert niet alleen emotioneel, maar bespaart ook op de langere duur kosten. Dat is ook de insteek van Miele Professional in dit soort processen: wij willen een partner zijn voor de langere termijn. De manier waarop wij het aanpakken houdt in dat we met een eerlijk advies komen over het gehele huishoudelijk traject.'

### Tailormade

Het advies waar Zwartkruis over spreekt, is gebaseerd op de doelstellingen van het management, gesprekken met de medewerkers die in de zorgomgeving werken en natuurlijk de cliëntenraad. Hij bena-

drukt dat een kleinschalige zorgkeuken belangrijk is voor het 'thuis'-gevoel. Maar er is meer in het huishoudelijk traject dat bewoners het gevoel geeft dat er 'zorg' is voor hun persoonlijke situatie. Zwartkruis: 'Dat geldt bijvoorbeeld in hoge mate voor de persoonsgebonden kleding. Dat is iets van de mensen zelf. Als daar aandacht aan besteed wordt, creëert dat een gevoel van individualiteit.' In het verleden hebben veel verzorgingstehuizen de gehele bewassing uitbesteed. Miele Professional kan nu verschillende succesvolle cases in Nederlandse verzorgingstehuizen laten zien waar 'insourcing' van het gehele traject van wassen en strijken zelfs kosten bespaart en in meer kwaliteit en gastgerichte zorg resulteert. Maar opnieuw, dan is het belangrijk dat Miele Professional bij de start van een renovatie- of nieuwbouwproject betrokken wordt. Door soms kleine aanpassingen in het bouwconcept, bijvoorbeeld het aanbrengen van een ontvochtigingsruimte, kan veel personeelstijd en dus geld bespaard worden. Wim Zwartkruis tot slot: 'Miele Professional levert centrale en decentrale oplossingen voor ziekenhuizen en zorginstellingen. Wij doen dat op maat, voor de individuele instelling. Op die manier wordt de huishoudelijke inrichting van kleinschalige oplossingen echt een zorg minder.'

