



## Optimalisatie facilitaire dienstverlening voor maximale zorgondersteuning

Annelies Van Gaver – facilitair directeur AZ Sint-Maarten Mechelen

**I**n 2007 werd via de opmaak van een zorgstrategisch plan (ZSP) besloten om de drie bestaande ziekenhuiscampussen – Rooienberg in Duffel, Leopoldstraat en Zwartzustersvest in Mechelen – samen te brengen in een vervangingsnieuwbouw aan de Mechelse stadsrand. Het ontwerp werd toegewezen aan VK STUDIO Architects, Planners & Designers. Op 15 oktober wordt het nieuwe AZ Sint-Maarten officieel in dienst genomen, 114.000m<sup>2</sup> groot, met een capaciteit van 654 hospitaalbedden, 96 plaatsen daghospitalisatie en een sterk uitgebouwde raadplegingsactiviteit (in vaktermen ‘polikliniek’).

Een project van dat kaliber biedt heel wat aspecten die elk op zich onze redactionele aandacht verdienen. Als vakblad voor Facility Management focussen we toch in eerste instantie op ‘FELOZA’, wat staat voor ‘Facilitaire En Logistieke Ondersteuning van Ziekenhuis Afdelingen’.

Annelies Van Gaver, facilitair directeur AZ Sint-Maarten Mechelen: “Nog voor het uittekenen van de nieuwbouw hebben we een diepgaande logistieke oefening gehouden met het oog op het maximaal optimaliseren van alle logistieke stromen en facilitaire dienstverlening. Streefdoel was een geïntegreerde logistieke en facilitaire werking met uniforme en efficiënte processen en een duidelijk afgebakende taakverdeling, zodat we vanuit de facilitaire diensten de ziekenhuisafdelingen, maximaal kunnen ondersteunen. Op die manier kan het zorgpersoneel zich nog meer focussen op de zorg voor de patiënt.”

### Facilitair departement met 250 werknemers

In het facilitair departement van het AZ Sint-Maarten zijn ongeveer 250 mensen werkzaam (175 FTE's), het betreft voornamelijk de soft facilities en apotheekgerelateerde diensten: schoonmaak, magazijn, aankoop, apotheek, sterilisatie, maaltijd-distributie, opvolging commerciële uitbatingen, goederenvervoer, linnen, catering, vergaderzalen, allerlei faciliteiten, ...

Door de grootte van het project werd een beroep gedaan op een externe partner OCC (Omni Care Consult). Voor deze ziekenhuisbrede logistieke oefening werden alle stakeholders in het ziekenhuis betrokken en werden alle facilitaire en logistieke processen onder de loep genomen.

Annelies Van Gaver: “We onderzochten

wat er wel en niet naar tevredenheid verliep, wat de ideale werksituatie zou zijn binnen de nieuwbouw en wat er zo ideaal mogelijk realistisch realiseerbaar was. Als functioneel doel stelden we dat de facilitaire en logistieke medewerkers als het ware ongemerkt hun taken zouden verrichten zodat de verpleging nooit afgeleid wordt van de zorgverstrekking.”

### Gestroomlijnde circulatie en communicatie

Ondanks de grootte van het nieuwe AZ Sint-Maarten valt meteen de praktisch gestructureerde circulatie op, zowel voor patiënten als voor de in totaal ruim 1.700 medewerkers. Zo zit aan de hoofdingang de aansluiting naar de polikliniek direct links; het labo is vooraan rechts geconnecteerd. Aan de rechterkant van de as die het gebouw in de diepte doormidden snijdt zit alles voor chronisch zieken, dus patiënten met een langere verblijfsduur.

“Alles is erop gericht om de ondersteuning maximaal efficiënt te laten verlopen en het rendement van de operatiekamers zo hoog mogelijk te houden.”

Aan de linkerzijde van de diepte-as ligt alles voor acute verzorging.

De indeling van de verdiepingsplannen is gestandaardiseerd met telkens een medische en een zorgstraat. Elk van de ziekenhuisvleugels heeft een eigen kleur, die zelfs met behulp van led-lichtlijnen herhaald wordt.

Op niveau -1 loopt een 200m lange logistieke straat van oost naar west doorheen het gebouw waarrond alle logistieke en facilitaire ondersteuning is samengebracht. Daar sluiten onder andere het



01



02

magazijn, de apotheek, sterilisatie en catering op aan. Zowel in de totaliteit als per specialiteit is maximaal rekening gehouden met een logische doorstroming. De administratie van de facilitaire dienst is daar eveneens ondergebracht, direct bij alle activiteiten.

*“Er is maximaal ingezet op automatisering en bijgevolg was robotisering en een rechtstreekse buizenpost een voor de hand liggende optie om de doorloopsnelheid van de individueel uit te leveren medicatie te verkorten.”*

De loskades voor vrachtwagens zijn ook op niveau -1 ingericht, zodat ze direct aansluiten op de logistieke en facilitaire afdelingen. Er is zelfs gedacht aan verwarmde op- en afritten om ijzel geen kans te laten. Met een aantal vertrouwenspartners bestaan afspraken voor nachtleveringen via een beveiligde sluis.

Vanuit de logistieke straat vertrekken vier verticale circulatiekanalen (liften) naar de zorgverstrekkende afdelingen. Er is een ‘dropzone’ aan elke transportlift, die maximale consolidatie van de goederenstromen in de hand werkt, zodat lege transporten vermeden worden. Koppelbare karren en trekkers laten toe flexibel in te spelen op de actuele goederenstromen. Vanuit het operatiekwartier dat veertien operatiekamers telt, is er een ‘vuile’ lift voor de afvoer van alles wat moet worden schoongemaakt en een ‘schone’ lift voor de aanvoer van alle benodigde materiaal.

De was uit de ‘vuile’ lift wordt gesorteerd, gaat naar de autoklaaf en komt er aan de andere kant van de afdeling uit waar de ‘schone’ lift alles weer naar het operatiekwartier voert. In het operatiekwartier worden tablets gebruikt met een sneltoets voor het oproepen van de schoonmaakploeg. “Alles is erop gericht om de ondersteuning maximaal efficiënt te laten verlopen en het rendement van de operatiekamers zo hoog mogelijk te houden”, geeft Annelies Van Gaver aan.

#### **Geoptimaliseerde ondersteunende processen**

Binnen het FELOZA-project werd naast de optimalisatie van logistieke stromen ook de dienstverlening vanuit de ondersteunende diensten geoptimaliseerd.

De volledige schoonmaakwerking en de werking van de zorglogistieke medewerkers werden geoptimaliseerd en uitgebreid met taken die het zorgpersoneel ontlasten. De schoonmaakontslagploeg zal de volledige kamer reinigen en klaar maken voor opname. De logistieke medewerkers ondersteunen de verpleging bij elke maaltijdbedeling en bij verschillende huishoudelijke taken op de afdeling. Om een continu overzicht te hebben van de activiteit van die diensten, werken ze met een device waarop ze hun taken digitaal doorkrijgen en als uitgevoerd melden.

De voorraadbergingen met verbruiksmaterialen op de afdelingen werden geoptimaliseerd en volledig aangevuld door een magazijnmedewerker. Extra hulpmiddelen en toestellen kan de verpleging aanvragen in de uitleencentrale en dat wordt geleverd tot op de afdeling. De hotel-dienst maakt de linnenverzorgingskarren voor de verpleging kant-en-klaar voor de ochtendzorg.

De apotheek vult de medicatievoorraden

aan in de semi-automatische medicatiekasten.

Het patiëntenvervoer verloopt via een softwaresysteem van i-transport zodat er een gestroomlijnder en overzichtelijk patiëntenvervoer kan gebeuren.

#### **Geoptimaliseerde medicatie- en materiaaldistributie**

“De apotheek valt hier onder Facility Management, een keuze die werd ingegeven vanuit de link met het logistieke verhaal”, licht Annelies Van Gaver toe. “Er is maximaal ingezet op automatisering en bijgevolg was robotisering en een rechtstreekse buizenpost een voor de hand liggende optie om de doorloopsnelheid van de individueel uit te leveren medicatie te verkorten.”

De inkomende medicijndoosjes worden gestockeerd in een doosjesrobot. Vervolgens wordt de medicatie herverpakt tot unitdosissen met een barcode wat een accurate opvolging van de medicatie doorheen heel het proces mogelijk maakt. De unitdosissen gaan in een grote medicatie-robot, de robot pikt de benodigde medicatie voor de afdelingen via een leeg/vol-methodiek en nadien vult de apotheek de medicatie aan in de semiautomatische medicatievoorradkasten met pick-to-light- functionaliteit op de afdeling. Er is een rechtstreekse koppeling met het elektronisch voorschrift zodat ook de laatste wijzigingen in het medicatieschema van de patiënt worden meegenomen.

“Twintig procent van de benodigde medicatie per patiënt is specifiek”, leert ons Annelies Van Gaver. “Daarvoor wordt de medicatie op naam van de patiënt klaar gezet in de apotheek en verstuurd via de buizenpost naar de afdeling. Er werd gekozen voor een buizenpost met een 1-op-1-systeem tussen bepaalde diensten

zoals bijvoorbeeld tussen apotheek en verpleegafdelingen en geen rondgaand systeem doorheen heel het ziekenhuis zoals veelal wordt aangetroffen. Deze keuze werkt sneller, efficiënter en veiliger”, benadrukt Annelies Van Gaver. “Chemo-preparaten die vanuit onze daartoe speciaal ingerichte en gevalideerde cleanroom vertrekken, gaan rechtstreeks naar de afdeling waar ze nodig zijn. Idem voor specifieke medicatie die vanuit de apotheek rechtsreeks naar de afdeling vertrekt. Op die manier brengen we de medicatie sneller tot bij de patiënt.”

Het magazijn is opgesplitst in een steriele en niet-steriele zone. Eerstgenoemde is voorzien van een specifieke temperatuurbeheer (ongeveer 25°C).

De apotheek is mede verantwoordelijk voor de steriele zone en ziet erop toe.

Daarnaast is de apotheek ook verantwoordelijk voor de sterilisatieafdeling. Het nieuwste Koninklijk Besluit legt dat ook op en in het nieuwbouwproject is het meteen meegenomen. “Er is een vernieuwde werking uitgewerkt voor de sterilisatie”, licht Annelies Van Gaver toe. “Zo is er een volledig geïnformatiseerde tracement van alle instrumentensets. Gebruikte instrumentensets worden in het operatiekwartier nagekeken op hun volledigheid alvorens ze naar sterilisatie te sturen. De sterilisatie-activiteit voor het reinigen en desinfecteren van endoscopen is gecentraliseerd in het operatiekwartier en de eigenlijke sterilisatieafdeling. In het belang van een ergonomische werkomgeving voor de medewerkers wordt gebruik gemaakt van universele beladingskarren en hoog/laag-werktafels. Verder is voor-

**01.** Een overzicht van de AZ Sint-Maarten-site.

**02.** Voor de medewerkers is er op het niveau -1 een aangenaam bedrijfsrestaurant ingericht met afgeschermd buitenruimte. Er is gekozen voor een zeer gevarieerde meubelgeving, met hoge en lage tafels.

**03.** De architectuur van het gebouw zorgt ervoor dat er overal rijklijk daglicht kan doordringen.

**04.** Het eigen ontwerp van de klerkastjes oogt als strandhokjes. De schuine bovenkant maakt dat stof en vuil minder vat hebben. Zowel onderaan als bovenaan zitten ventilatiesleuven, om geurhinder in de kastjes uit te sluiten.

**05.** De semi-automatische medicatiekast op de verpleegafdeling.

**06.** Het operatiekwartier.

zien in het automatisch laden en leegmaken van de wasmachines en droogkasten. Er is een heuse ‘carwash’ geïnstalleerd voor het reinigen van grote zaken zoals karren, kommen, bakken,...



03



04



05



06



07



08

“Nog voor het uittekenen van de nieuwbouw hebben we een diepgaande logistieke oefening gehouden met het oog op het maximaal optimaliseren van alle logistieke stromen en facilitaire dienstverlening.”

### Zorgboulevard

Achter de hoofdingang volgt een ‘zorgboulevard’ die allerhande services naar patiënt, bezoeker en personeel aanbiedt. Als hoofd van het facilitair departement staat Annelies Van Gaver ook in voor de opvolging van de externe partners die daarbij betrokken zijn.

Een greep uit het aanbod: een shop uitgebaat door Sodexo, een zorgwinkel/apotheek met een zeer ruim assortiment, geëxploiteerd door Zorg en Farma, een haarstudio van Sanké met specialisatie in pruiken voor patiënten die chemo krijgen, een bring-me-box voor het afleveren van

pakjes en een broodjeszaak en bezoekersrestaurant, uitgebaat door Lunch Garden. Vernieuwend is ook ‘Hospikado’ van Sodexo, een app die patiënten toelaat allerhande zaken te bestellen en te laten leveren op de kamer, zoals bijvoorbeeld een dagelijkse krant.

### Aandacht voor de werkomgeving

De architectuur van het gebouw zorgt ervoor dat er overal rijkelijk daglicht kan doordringen. Voor de medewerkers is er op het niveau -1 een aangenaam bedrijfsrestaurant ingericht met afgeschermd buitenruimte. Er is gekozen voor een zeer gevarieerde bemeubeling, met hoge en lage tafels. “De betaling verloopt volledig elektronisch met maaltijdcheques of Bancontact”, geeft Annelies Van Gaver aan. “De prijssetting stimuleert gezonde eetgewoonten.”

Wie met de fiets komt geniet van een lokaal voor het drogen van de kleding. Voor de eigenlijke kleedkamers werd een eigen ontwerp van kleedkastjes ontwikkeld. Annelies Van Gaver: “Ze ogen als strandhokjes en hebben een schuine bovenkant, zodat stof en vuil er minder vat op hebben.

Zowel onderaan als bovenaan zitten ventilatiesleuven, om geurhinder in de kastjes uit te sluiten.”

### Ontvangst eerste patiënten op 15 oktober

Het AZ Sint-Maarten ontvangt op 15 oktober 2018 zijn eerste patiënten. Samen met het volledige team wordt hard gewerkt om het nieuwe ziekenhuis goed te laten opstarten. De facilitaire dienstverlening is zodanig geoptimaliseerd dat de verpleging zich maximaal kan focussen op de zorg voor de patiënt.

*Door Eduard Coddé*

*Foto's Debby Van der Perre (stafmedewerker facilitair departement AZ Sint-Maarten)*

**07.** De voorraadbergingen met verbruiksmaterialen op de afdelingen worden volledig aangevuld door een magazijnmedewerker.

**08.** De apotheek is verantwoordelijk voor de sterilisatieafdeling. Er is een volledig geïnformateerde tracerings van alle instrumentsets.

**09.** Om een continu overzicht te hebben van de activiteit van schoonmaak- en zorglogistieke medewerkers, werken ze met een device waarop ze hun taken doorgestuurd krijgen en als uitgevoerd melden.



09

### NIAZ-accreditatie

Twee jaar voor de ingebruikname werd de NIAZ-accreditatie doorlopen en succesvol afgesloten. “We hebben de resultaten van de audit gebruikt voor verdere verbeteringen nog voor het ziekenhuis volledig operationeel is”, besluit Annelies Van Gaver. “Gedurende de volledige bouwen inrichtingsfase hebben we voortdurend geanticipeerd op informatie over nieuwe wetgeving die in de nabije toekomst van kracht zal worden.”