

Hoe kies ik een leverancier om verzorgend te wassen?

Er zijn veel leveranciers die producten leveren om verzorgend te wassen¹. Om deze nieuwe methode voor lichamelijke verzorging succesvol en structureel in te zetten in uw organisatie is een weloverwogen keuze voor een leverancier van essentieel belang. Het is daarbij van belang om zich te realiseren dat het niet alleen gaat om het leveren van een goed product en het verstrekken van adequate informatie aan alle betrokkenen, maar ook om het organiseren van passende begeleiding bij de introductie, implementatie en follow-up (ook op langere termijn).

Verzorgend wassen is immers meer dan alleen 'anders-wassen'; het is een andere wijze van lichamelijke verzorging, een ander 'wasconcept'. Dat vraagt van leveranciers ook om kennis van de beleving en betekenis van (lichamelijke) zorg, ervaring met innoveren en implementeren en het kunnen omgaan met cultuur- en gedragsaspecten. De ervaring leert dat dit belangrijke randvoorwaarden zijn om verzorgend wassen op een structurele wijze succesvol in te voeren.

Niet alle leveranciers bieden dezelfde diensten aan. De een onderscheidt zich wellicht in prijs, terwijl een ander al andere producten aan uw instelling levert. Een derde biedt u mogelijk meer begeleiding door bijvoorbeeld voorlichtingsbijeenkomsten te organiseren bij de invoering van het verzorgend wassen en door ook na de invoering geregeld en over een langere periode met u te evalueren hoe het verzorgend wassen ervaren wordt. Het is uiteraard aan u zelf om te bepalen of dit met behulp van de leverancier georganiseerd wordt of op een andere wijze.

De keuze van een leverancier wordt in belangrijke mate beïnvloed door uw eigen behoeften en wensen. Maar de ervaring van de leverancier in het begeleiden van de introductie en implementatie van verzorgend wassen kan medebepalend zijn of de invoering van verzorgend wassen succesvol en structureel verloopt. Wij geven dan ook het advies om in gesprekken met leveranciers te vragen naar hun ervaring met het begeleiden van de introductie en implementatie van verzorgend wassen en de borging op langere termijn. Bij een groot aantal aspecten is met name de motivatie van de leverancier achter het antwoord die de waarde van het antwoord mede bepaalt.

Wij adviseren om de voor u relevante aspecten te bespreken met twee of drie leveranciers en de resultaten van deze besprekingen met elkaar te vergelijken en te relateren aan de eigen behoeften en wensen om zo tot een goede afweging te komen. Ook is het zinvol om producten van de verschillende leveranciers zelf te 'testen' om zo te ondervinden of het materiaal op bepaalde aspecten voldoet aan uw wensen. U bent dan beter in staat deze aspecten te beoordelen.

Eventuele referenties kunt u natuurlijk ook aan leveranciers vragen.

We houden ons aanbevolen voor opmerkingen, aanvullingen of andere reacties.
Dat kan via info@zorgvoorbeter.nl.

Hanneke Knibbe
Expert Verzorgend wassen van Zorgvoorbeter.nl

¹ Voorheen werd vooral de term wassen-zonder-water gehanteerd. De laatste jaren is de term verzorgend wassen meer gebruikelijk. Deze benadrukt meer de positieve aspecten van de methode dan datgene wat de methode niet doet (zonder water wassen). We hanteren dan ook de term 'verzorgend wassen'. Hetgeen niet impliceert dat wassen met water niet verzorgend is.

Verbetertraject *Verzorgend wassen*

Checklist

Hierna vindt u een lijst met aspecten die van belang kunnen zijn om te komen tot de keuze van een leverancier. Op basis van praktijkervaringen, onderzoeken en gesprekken met 'ervaringsdeskundigen' en experts op het gebied van verzorgend wassen is deze lijst samengesteld. Het is geen wetenschappelijk onderbouwde checklist; het geeft handvatten om tot een keuze voor een bepaalde leverancier te komen.

Per aspect vindt u specifieke vragen of aandachtspunten (zie ►) die u aan de orde kunt stellen in een gesprek met de leverancier(s).

De genoemde aspecten zijn vooral van toepassing op producten waarbij de washandjes/-doekjes geïmpregneerd zijn met lotion. Er zijn ook producten die verzorgend wassen waarbij de washandjes/-doekjes en de lotion (in de vorm van een foam of spray) apart geleverd worden. Enkele van de genoemde aspecten zijn dan niet of minder van toepassing.

Inhoud

In deze lijst komen de volgende aspecten aan de orde:

- Ondersteuning bij introductie/implementatie
- Kwaliteit washandjes/-doekjes
- Kwaliteit lotion
- Gebruiksmogelijkheden
- Overige aspecten

Met behulp van het invulformulier (zie bijlage) kunt u eenvoudig en overzichtelijk de 'scores' op de verschillende aspecten verwerken. Het spreekt voor zich dat deze checklist ook als evaluatief instrument gebruikt kan worden bij de contacten met de gekozen leverancier.

Lees meer over Verzorgend wassen: www.zorgvoorbeter.nl/verzorgendwassen

Verbetertraject *Verzorgend wassen*

CHECKLIST VOOR DE KEUZE VAN EEN LEVERANCIER OM VERZORGEND TE WASSEN

Per aspect vindt u specifieke vragen of aandachtspunten (zie ►) die u aan de orde kunt stellen in een gesprek met de leverancier(s). Bij een groot aantal aspecten zal de motivatie van de leverancier voor het antwoord de waarde van het antwoord mede bepalen.

Ondersteuning bij introductie/implementatie

- Welke ondersteuning biedt de leverancier voor, tijdens en na de implementatie? Denk bijvoorbeeld aan:
 - Verzorgen van informatieverstrekking aan bewoners/cliënten/cliëntenraden/familie
 - Welke ervaring met het geven van voorlichting aan deze groepen heeft de leverancier?
 - Wat is het aanbod op dit gebied (kosten, frequentie, deskundigheid)?
 - Welk voorlichtingsmateriaal is beschikbaar voor deze doelgroep?
 - Verzorgen van informatieverstrekking aan beroepsbeoefenaren:
 - Welke ervaring met het geven van voorlichting aan deze groepen heeft de leverancier?
 - Wat is het aanbod op dit gebied (kosten, frequentie, deskundigheid)?
 - Welk voorlichtingsmateriaal is beschikbaar voor deze doelgroep?
 - Is een protocol beschikbaar over het gebruik van het product?
 - Verzorgt de leverancier training-on-the-job tijdens de introductie- en implementatiefasen?
 - Management / raad van bestuur e.d.
 - Welke ervaring met het geven van voorlichting, presentatie aan deze groepen heeft de leverancier?
 - Wat is het aanbod op dit gebied (kosten, frequentie, deskundigheid)?
 - Welk voorlichtingsmateriaal is beschikbaar voor deze doelgroep?
 - Beschikt de leveranciers over *business cases* of onderzoeken?
- Heeft de leverancier aantoonbare kennis van (het overwinnen van) weerstand en omgaan met gedrags- en cultuuraspecten bij de introductie van verzorgend wassen?
 - Welke referenties geeft de leverancier?
 - In hoeveel Nederlandse zorginstellingen wordt het product van deze leverancier gebruikt?
 - Hoeveel pakketjes werden er van dit product vorig jaar in Nederland afgezet?
- Welke begeleiding biedt de leverancier na de implementatie? Denk bijvoorbeeld aan:
 - Follow up gedurende de gehele contractperiode (frequentie, vaste contactpersoon et cetera)
 - Vervolgscholingen
 - Voor- en nametingen en tussentijdse evaluaties
 - Hoe gebruikt de leverancier deze gegevens om u te informeren?
- Vraagt de leverancier geld voor de ondersteuning tijdens en na de implementatie?

Kwaliteit washandjes/-doekjes

- Structuur, stevigheid en dikte van het materiaal
 - Scheurt het washandje/-doekje niet tijdens gebruik?
 - Steek je er makkelijk doorheen?
 - Bij washandjes: is de naad sterk genoeg?
 - Absorbeert en adsorbeert het voldoende?
 - ▶ Het materiaal dient voldoende lotion vast te houden, waardoor er een gelijke verdeling van lotion over alle doekjes in de verpakking bestaat. De lotion mag niet 'uitzakken'; het bovenste doekje moet even vochtig zijn als het onderste.
- Grootte en vorm materiaal
 - Wat zijn de verschillen tussen washandjes en wasdoekjes? Wat zijn volgens de leveranciers de voor- en nadelen?
 - Zijn er verschillende maten beschikbaar: voor kleine en grote handen?
 - Is het 'one size fits all'- formaat groot genoeg?
- Bevat het product latex?
- Pilt of pluist het product niet?

Kwaliteit lotion

- Samenstelling
 - Bevat het product geen antibacteriële middelen?
 - ▶ Het is onwenselijk als het product antibacteriële middelen bevat.
 - Is de lotion PH-huid neutraal?
 - Is het product dermatologisch getest?
 - Wordt een ingrediëntenlijst meegeleverd?
 - ▶ Denk hierbij ook aan conserveringsmiddelen en geurstoffen. Raadpleeg desgewenst websites met informatie over allergenen, zie <http://www.huidarts.com/hdnew/contactallergie.shtml> en / of <http://www.huidarts.com/cgi-bin/patinfo.pl?cgifunction=form&fid=1044803266>
- Droogtijd
 - Heeft het product een gegarandeerde droogtijd? En zo ja: hoelang is de droogtijd?
 - ▶ Het is belangrijk dat de droogtijd niet te lang of te kort is in verband met afkoeling van de cliënt.
 - ▶ Vaak is het nodig dat huidplooien extra droogtijd of zorg nodig hebben. Vraag de leverancier naar zijn opvatting en ervaringen.
- Houdbaarheid
 - Is er een houdbaarheidsdatum vermeld op het pakje?

Gebbruiksmogelijkheden

- Hoeveelheid per pakje
 - Hoeveel doekjes / washandjes bevat een pakje standaard?
 - Waarom is voor deze hoeveelheid gekozen? Wat is de argumentatie van de leverancier voor deze hoeveelheid?
 - ▶ Het principe van verzorgend wassen gaat uit van een doekje per lichaamsdeel/ ledemaat. Bij washandjes kan dat variëren omdat er twee gebruikszijdes zijn. De leverancier moet dan wel kunnen garanderen dat de hoeveelheid vocht in balans is voor een volledige wasbeurt zonder dat ieder washandje te nat is en een cliënt niet binnen een vastgestelde tijd opdroogt. Wasdoekjes dienen daarom minimaal per 8 stuks en washandjes minimaal per 4 of 5 verpakt te zijn om het concept intact te houden.
- Gebruiksgemak
 - Is het pakje makkelijk te openen?
 - Is het washandje/-doekje eenvoudig en snel (makkelijk) uit de verpakking te halen?
 - ▶ De washandjes/-doekjes moeten één voor één, zonder de andere aan te raken uit de verpakking gehaald kunnen worden.
 - Staan de omschrijving van het artikel en de inhoud duidelijk vermeld op de verpakking?
 - Is het pakje hersluitbaar?
 - ▶ Uit hygiënische overwegingen is het niet wenselijk om eenmaal geopende pakjes te bewaren voor een andere cliënt of een volgende wasbeurt bij dezelfde cliënt. In principe hoeven pakjes dus niet hersluitbaar te zijn. In de praktijk komt het voor dat eenmaal geopende pakjes *dezelfde dag voor dezelfde cliënt* gebruikt worden. En als een wasbeurt onderbroken wordt, kan het handig zijn als de pakjes makkelijk hersluitbaar zijn. Vraag de leverancier naar zijn mening en ervaringen hierover.
- Verwarmen
 - Hoe lang en op welk vermogen moeten de verpakking verwarmd worden in de magnetron?
 - Is de instructie op de verpakking m.b.t. verwarming in overeenstemming met de realiteit?
 - Hoe lang blijft de verpakking gegarandeerd warm bij de voorgeschreven verwarmingsmethode?
 - Is de temperatuur na verwarming gelijk verdeeld over alle washandjes/-doekjes?
 - Levert de leverancier speciaal ontwikkelde warmtedispensers? Wat zijn de voor- en nadelen in vergelijking met het opwarmen in een magnetron?
 - Geeft de leverancier advies over het gebruik van een magnetron of een warmtedispenser in verband met hygiëne / infectiepreventie?

Verbetertraject *Verzorgend wassen*

Overige aspecten

- Milieu
 - Staat op de verpakking dat het product door het toilet gespoeld mag worden?
 - Kan het product zonder schade aan het milieu verbrand worden? Komen er geen schadelijk stoffen bij vrij? Heeft de leverancier daar een rapport over beschikbaar?
 - Kan de leverancier aangeven wat het restgewicht is van het afval van het gebruikte product?
 - Kan het product worden gerecycled? Heeft de leverancier hier ervaring mee?
- Informatie
 - Is de informatie op de verpakking duidelijk en in het Nederlands opgesteld?
 - Staat de artikelcode van de leverancier vermeld op de verpakking?
 - Staan de naam van de leverancier, een e-mailadres, website of servicenummer vermeld op de verpakking?
 - Staat de samenstelling van het product op de verpakking vermeld?
- Aanvullende producten
 - Levert de leverancier ook aanvullende producten? Denk bijvoorbeeld aan
 - (haar)waskap
 - lotion of foam
 - droge disposable washandjes
 - specifieke aanvulling voor gebruik bij incontinentie (urine, feces) (bijvoorbeeld *heavy duty* washandjes die contact tussen huid en bijvoorbeeld feces voorkomen). Zijn die gecoat of niet? En wat is de motivatie van de leverancier daarvoor?
 - ▶ Heavy duty washandjes, al dan niet gecoat, hebben vanuit hygiënisch en infectiepreventie-oogpunt geen beschermend effect voor de beroepsbeoefenaar en vormen dan ook geen alternatief voor handschoenen.
 - warmtedispenser. Kan die bijgeleverd worden? Wat zijn de voor- en nadelen in vergelijking met het opwarmen in een magnetron? Is de hygiëne gewaarborgd bij de warmtedispenser?
 - magnetron: zorgt de leverancier ook voor levering van magnetrons?
 - ▶ Vraag naar een onderbouwde argumentatie en welke hygiënische voor- en nadelen deze producten hebben.
- Onderzoek / productevaluatie
 - Bestaan er publicaties en onderzoeken (inclusief nul- en effectmetingen) over het product?
 - Is een businesscase beschikbaar?
- Kosten en leveringsvoorwaarden
 - Type contract, denk bijvoorbeeld aan:
 - o Lengte/duur van het contract (1, 2 of 3 jaar, langer)
 - o Minimum / maximum afname
 - o Mogelijkheid tot 'ingroeimodel'
 - o Ontbindende voorwaarden (Wat te doen als de pilot tot een negatief besluit over de verdere invoering leidt?)
 - o Heeft de leverancier een duidelijke kosten - batenanalyse met een duidelijk onderscheid tussen harde en zachte kosten?
 - Advies op witgoed- / platgoed traject
Hoe is de levering van het product geregeld, denk aan:
 - o Centrale levering of levering op locatie
 - o Hoeveelheid levering in relatie tot voorraadruimte
 - o Garanties voor tijdstip van levering
 - o Hoe wordt het product geleverd?
- Speciale aanbieding in verband met het Verbetertraject:
 - Heeft de leverancier een speciale aanbieding? (zie ook 'Ontbindende voorwaarden' hierboven)
 - Kan de leverancier proefpakketten leveren?

BIJLAGE

INVULFORMULIER

Naam leverancier	
Naam vertegenwoordiger	
Adres	
Telefoon	
Mail	
Website	
Gesprek d.d.	
Verlag door	
Opmerkingen	

Aspect		Beoordeling (vul --, -, +/-, + of ++ in of geef rapportcijfer)	Opmerking
Ondersteuning bij introductie/implementatie	informatieverstrekking aan cliënten(raden), familie		
	informatieverstrekking aan beroepsbeoefenaren		
	informatie aan management / rvb		
	kennis van (overwinnen van) weerstand en omgaan met gedrags- en cultuuraspecten		
	aantoonbare ervaring met introductie van verzorgend wassen		
	begeleiding na implementatie		
	kosten voor de ondersteuning		
Kwaliteit washandjes/- doekjes	Structuur, stevigheid en dikte		
	Grootte en vorm		
	Overige aspecten (latex en pluizen)		
Kwaliteit lotion	Samenstelling		
	Droogtijd		
	Houdbaarheid		
Gebruiksmogelijkheden	Hoeveelheid per pakje		
	Gebruiksgemak		

Verbetertraject *Verzorgend wassen*

	Verwarmen		
Overige aspecten	milieu		
	informatie		
	aanvullende producten		
	onderzoek / productevaluatie		
	kosten en leveringsvoorwaarden		
	speciale aanbieding		
Aantekeningen:			

Lees meer over Verzorgend wassen: www.zorgvoorbeter.nl/verzorgendwassen