

Facilitair coördinator bij AZ Sint-Blasius in Dendermonde

Genomineerde Facility Manager of the Year: Didier Windey



“Een super goede informatiestroom is alles”

De combinatie van klassieke facilities, logistiek en hoteldiensten maken facility management in een ziekenhuis als AZ Sint-Blasius uniek. “We werken in een hoog roterende omgeving, met 20% van de patiënten die dagelijks wisselt. Dat, in combinatie met een beperkt budget, dwingt ons om slim te werken en creatief te zijn”, stelt facilitair coördinator Didier Windey.

Auteur: Elke Lamens



Na negen jaar werd Windey stafmedewerker van Vitaz, zoals AZ Nikolaas nu heet. Hij verdiepte zich twee jaar lang in operationele rapportering, personeelsverdeling en capaciteitsbeheer. “Ik heb daar enorm veel onderzoek gedaan en een volledig rapporteringssysteem opgezet. Ik bestudeerde ook de geplande nieuwbouw, maar ik miste de praktijk. Ik wilde dit graag uitgevoerd zien”, bekent hij.

Zijn analytische en strategische aanpak leidde tot waardevolle inzichten die van pas kwamen in zijn volgende uitdaging bij AZ Sint-Blasius. Daar kreeg hij de kans om een bredere facilitaire dienst te leiden. “Toegegeven, ik had niet alle expertise in huis, maar wel de juiste ervaring om strategie om te zetten in praktijk. Dat maakte de overstap heel boeiend”, legt Windey uit. In een ziekenhuisomgeving, waar voeding en schoonmaak veel breder gaan, was dit een logische volgende stap.



Met een indrukwekkende loopbaan in de facilitaire wereld en een sterke focus op innovatie, procesoptimalisatie en data-gedreven werken, heeft Didier Windey (52) een belangrijke stem-pel gedrukt op de facilitaire dienstverlening binnen ziekenhuizen. Windey startte zijn carrière in AZ Nikolaas, waar hij 18 jaar geleden aan de slag ging. Een van zijn eerste grote projecten was de centralisatie van de voedingsdienst naar één locatie. “Dat was een uniek model in Vlaanderen destijds. Het vormde een enorme uitdaging en tegelijkertijd een geweldige kans om innovatief te werken en kwaliteit te garanderen”, meent Windey. Hij bracht zijn ervaring uit de horecasector mee en groeide snel in zijn rol, waarbij hij continu nieuwe grenzen verkende. Onder zijn leiding groeide de voedingsdienst van het leveren aan 10 verschillende locaties naar de bereiding van 1.500 maaltijden per dag. “We moesten onszelf heruitvinden. De kwaliteit was goed, maar de processen moesten perfect op elkaar aansluiten.”

Datagedreven signatuur

Windey licht drie grote projecten toe die de werking van AZ Sint-Blasius aanzienlijk verbeterden:

• Insourcing voedingsdienst

“AZ Sint-Blasius werkte meer dan 20 jaar samen met een externe cateraar. Toen de opdracht kwam om dit te herzien, werd al snel beslist om de keuken in eigen beheer te nemen. Ik wilde meer invloed hebben op de processen en de kwaliteit verhogen. We zijn heel de keuken vanuit datascience beginnen opbouwen”, zegt Windey. Dit gaf de mogelijkheid om invloed uit te oefenen op de volledige keten: van maaltijdplanning tot uitvoering. Windey zette er een managementteam op, stroomlijnde de organisatie en introduceerde een volledig automatisatiesysteem voor productie en aankoop. “De koks krijgen heel nauwkeurige recepten.

We weten perfect wanneer we wat moeten bestellen en bij wie, en ook hoe lang dat alles onderweg is. Dat geeft ons nu een extreem hoge bedrijfszekerheid en een veel betere informatiestroom. Het leidt tot minder fouten, medewerkers ervaren minder stress en patiënten krijgen betere maaltijden. We hebben nu zelfs de ruimte om initiatieven zoals luxeontbijten voor de materniteit op te starten. Dat is fantastisch.”

• Optimalisatie logistieke zorgondersteuning

Dat het zeer moeilijk is om aan verpleegkundigen te geraken, is een open deur intrappen. “Zij deden veel taken die niet puur zorg waren. De logistieke assistenten werkten zes uur per dag op meerdere afdelingen.” Windey maakte deze flow efficiënter. “Versnipperde taken leiden tot veel verloren informatie. Door de logistieke assistenten alle taken rond voeding te laten overnemen van de verpleegkundigen, kwam er meer tijd vrij voor goede zorg en dat verhoogde de beleving van de patiënten”, legt Windey uit. De dienst werd volledig gereorganiseerd. “Per afdeling is nu één persoon verantwoordelijk voor alle maaltijden en transporttaken gedurende 8 uur per dag, en communiceert met verpleging en keuken. Betere communicatie, efficiëntere processen en een vlottere dienstverlening. Heel wat medewerkers zijn vanuit andere diensten doorgestroomd naar deze nieuwe, en iedereen is nu tevreden over de taakhoud. Je doet dit finaal niet alleen voor de patiënt maar ook voor de medewerkers. De volgende stap is verder te digitaliseren via een app, om inzicht te krijgen in waarom maaltijden worden teruggestuurd. Zo kunnen we het aanbod optimaliseren en voedselverspilling verminderen. Deze informatie kan ook naar de diëtiste gaan, die al via foto eventueel kan bijsturen.”

“We werken in een hoog roterende omgeving, met 20% van de patiënten die dagelijks wisselt. Dat dwingt ons om slim te werken en creatief te zijn”

• Digitalisering schoonmaakprocessen

Een ziekenhuis schoonhouden is een complexe uitdaging. Windey ontwikkelde daarom een innovatieve digitale oplossing: Cleanhubp. “We merkten dat we niet altijd de juiste informatie hadden over wanneer een patiënt ontslagen werd en welke kamer gereinigd moest worden. Dat leidde tot vertragingen en veel communicatie. De schoonmaak-ontslagpatiënt (SOP) is nogtans een heel belangrijke taak om het bed vrij te maken voor de volgende patiënt. Daarnaast is er ook de dagelijkse schoonmaak. Daar wisten we dan weer niet wanneer de patiënt is binnengekomen. Deze hoog roterende afdelingen vertegenwoordigen nog twee derde van ons totaal.” Cleanhubp bood de oplossing. Via de app krijgen medewerkers een live statusoverzicht van alle bedden en kamers, inclusief updates per kwartier.



De werking van de keuken, de logistieke zorgondersteuning en de schoonmaakprocessen zijn datagedreven geoptimaliseerd.

“De toekomst van ziekenhuisfacilitaire diensten ligt in innovatie, samenwerking en efficiëntie. En daar blijven we elke dag aan werken”

“Dit zorgt ervoor dat we slimmer en prioriteitgericht kunnen werken. Er wordt efficiënter schoongemaakt, miscommunicatie verminderd en de capaciteit op de spoedafdeling verhoogd. En de werkdruk wordt sterk verminderd.” De rode draad in Windey’s aanpak is het gebruik van data om processen te verbeteren. “We hebben enorm veel informatie en het is essentieel om die slim te gebruiken”, legt hij uit. Door slimme rapportages en automatisatie worden medewerkers ontlast en kunnen middelen efficiënter ingezet worden. “We delen onze kennis ook graag met andere ziekenhuizen. Facility management is een vakgebied waarin samenwerking en kennisdeling cruciaal zijn.”

Wat de award van Facility Management of the Year voor Didier Windey zou betekenen?

Didier Windey is vereerd met de nominatie voor FM Manager of the Year, maar benadrukt dat dit een erkenning is voor het hele team. “Onze medewerkers hebben de afgelopen jaren veel veranderingen doorgemaakt en mogen trots zijn op wat we samen hebben bereikt.” Hij hoopt dat deze nominatie niet alleen AZ Sint-Blasius, maar ook andere ziekenhuizen inspireert om hun facilitaire processen verder te optimaliseren. “Als we elkaar blijven uitdagen en inspireren, kunnen we steeds beter worden. De toekomst van ziekenhuisfacilitaire diensten ligt in innovatie, samenwerking en efficiëntie. En daar blijven we elke dag aan werken”, besluit hij.