

INTERNAZIONALE

# PROconcept

La guida per le case di riposo e di cura

## FOCUS

*Efficienza in  
lavanderia*

FATTORE SOSTENIBILITÀ



## Perfettamente calcolato – è sufficiente?

Gli altri aspetti della redditività



# Lavorate sempre in modo efficiente?



**FOCUS**  
*Efficienza in  
lavanderia*

FATORE SOSTENIBILITÀ

Probabilmente vi siete chiesti spesso quanto sia economica la vostra lavanderia. Per questo le spese vengono sempre perfettamente calcolate e i costi e i benefici analizzati. Perché l'economicità è un obiettivo importante di questi tempi. Tuttavia, in questo numero ci siamo posti questa domanda: oltre ai guadagni e alle perdite, ci sono altri parametri per considerare economica una lavanderia? Ci siamo imbattuti in cose interessanti. Ad esempio, il principio della sostenibilità regionale, particolarmente significativa per la lavanderia in-house dell'ospedale di Riggisberg nel Canton Berna (da pagina 6). Oppure il fattore tempo, decisivo per una lavanderia in-house in Germania, al fine di garantire un'elevata qualità del bucato (da pagina 10). Ma alla fine il fattore più importante è quello umano. Perché, secondo la tesi del ricercatore sul lavoro tedesco Bernd Kleinheyer (da pagina 20), i dipendenti soddisfatti e in salute hanno un effetto duraturo sul buon funzionamento di una lavanderia. Forse ci penserete quando dovete tornare a riflettere sull'economicità della vostra lavanderia.

Rolf Biesser  
Director Professional  
Miele Professional Svizzera

## COLOPHON

Miele AG Vertriebsgesellschaft Schweiz, Limmatstrasse 4, 8957 Spreitenbach | Tel.: 056 417 27 51, E-mail: professional@miele.ch, www.miele.ch/professional | Project management (V. i. S. d. P.): Michael Arendes, Johannes Baxpöhler | Produzione: TERRITORY CTR GmbH, Carl-Bertelsmann-Str. 33, 33311 Gütersloh, Tel.: 05241 23480-50, www.territory.de Project management: Julia Lempe | Realizzazione: Michael Siedenhans (Ltg.), Jacqueline Bettels, Jochen Büttner | Grafica: Carola Brand, Janine Fischer, Christoph Sobich | Stampa: Hermann Bösmann Medien und Druck GmbH & Co.KG, Ohmstr. 7, D-32758 Detmold | Fotografie: Adobe Stock: Titolo, p. 3, 4, 14-15, 18-19, René Hofmann: p. 9, Oliver Krato: p. 3, 16, Miele: p. 2, 4, 20, Flaticon: p. 14-15, Jörg Sänger/TERRITORY: p. 19, Thorsten Scherz: p. 10-13; Jürgen Weisheitlinger: p. 3, 6-9



# Indice

## ATTUALITÀ

- VANTAGGIO IN-HOUSE 05  
*Perché lavarsi gli abiti da lavoro da soli?*

## MIGLIORARE

- REALIZZARE LA TOTALITÀ CON L'EFFICIENZA 06  
*Come utilizzare l'energia in modo sostenibile*
- LA SCOPERTA DEL TEMPO 10  
*Come guadagnare tempo e aumentare contemporaneamente la qualità*
- LAVORARE PIÙ COMODAMENTE 15  
*In che modo i piccoli accorgimenti rendono più piacevole il lavoro in lavanderia*

## CONOSCENZE PER LA PRATICA

- NELLA MACCHINA 18  
*Come lavare i piatti in modo professionale*

## IN FORMA PER IL FUTURO

- IL DIPENDENTE AL CENTRO 20  
*Quanto sono importanti i dipendenti soddisfatti*
- TUTTO IN MOVIMENTO 22  
*Perché i vostri dipendenti dovrebbero mantenersi in forma*



Le donne sono molto esigenti quando altri lavano e stirano i loro abiti.

GESTIONE DELLA LAVANDERIA DA PARTE DI TERZI

## LE DONNE SONO PIÙ SENSIBILI DEGLI UOMINI

Coloro che trattano l'abbigliamento individuale, e il modo in cui lo fanno, influenzano il benessere delle persone. I residenti delle case di cura per anziani sono particolarmente critici su questo aspetto. Lo sottolinea Angelika Sennlaub, docente di gestione dell'ospitalità presso l'Università tedesca del Niederrhein. Il motivo: il bucato personale viene lavato, stirato e riposto negli armadi da terzi.

Le residenti delle case di cura per anziani sono particolarmente sensibili. "Le donne erano le padrone di casa e avevano un ampio controllo e potere decisionale, non solo sulla propria igiene ma anche sul bucato dei membri della famiglia", spiega Angelika Sennlaub. La relatrice presume pertanto che le donne siano più sensibili degli uomini quando si tratta di gestire il bucato e il processo di lavaggio. //

### LAVAGGIO A BASSA TEMPERATURA

## QUALI SONO I VANTAGGI, E I LIMITI?

Efficaci già a 40 °C e ideali per i tessuti delicati: i cosiddetti lavaggi a bassa temperatura. Grazie a lavatrici e detersivi innovativi, consentono di ottenere risultati di lavaggio ottimali, risparmiando contemporaneamente tempo ed energia. Proteggono anche il bucato e la lavatrice. Un altro vantaggio: alle basse temperature ci sono meno problemi con il calcare. Per questo tipo di lavaggi occorre utilizzare detersivi raccomandati per le basse temperature. **Il nostro consiglio:** verificate il livello di sporco della biancheria. Lavare a basse temperature solo biancheria leggermente sporca e non soggetta a condizioni igieniche specifiche! Pretrattare le macchie. Tra un lavaggio e l'altro, selezionare ripetutamente processi di lavaggio con temperature a partire da 60 °C, con l'aggiunta di un detergente in polvere. In questo modo è possibile ridurre al minimo il rischio di sviluppo nella lavatrice di un biofilm e quindi di germi indesiderati.



Un altro consiglio per l'igiene: le stoviglie perfettamente pulite possono essere rimosse solo con mani o con guanti puliti.

**30**  
litri d'acqua  
al giorno vengono  
consumati da ogni  
famiglia svizzera per  
fare il bucato.

## COME SEPARARE MEGLIO

Come si separa lo sporco dal pulito durante il processo di lavaggio per evitare che gli agenti patogeni vengano trasferiti dal bucato non lavato a quello già lavato? Lo spiega Bernhard Purkabek, Sales Manager Miele Professional Svizzera, ai partecipanti al convegno sull'igiene che si è tenuto presso Miele Professional Svizzera, incentrato sulla tecnologia del bucato e del lavaggio delle stoviglie. Il suo consiglio ai 140 responsabili delle lavanderie e della gestione dell'economia domestica: installare lavatrici a doppia apertura con caricamento passante o, se questo non è possibile per motivi di spazio, dopo il ciclo di lavoro le macchine dovrebbero essere organizzate da non pulite a pulite. Un'ulteriore possibilità è il temporaneo scollegamento dei processi di lavoro non pulito e pulito, in cui i processi di lavoro non dovrebbero incrociarsi. //

## CONSIGLIO PRATICO



## VANTAGGIO IN-HOUSE: LAVARE I PROPRI ABITI DA LAVORO

Gli abiti da lavoro in una casa di cura per anziani vengono indossati quotidianamente e per questo sono logorati e sporchi. Vengono indossati per molti anni, quindi devono essere comodi e pratici. Questo viene garantito da un'adeguata cura del lavaggio in una lavanderia in-house dotata di lavatrici professionali. Esse rappresentano la base per una disinfezione sicura degli abiti da lavoro. Ciò è particolarmente necessario quando esiste un rischio di contaminazione con agenti patogeni. Il lavaggio degli abiti da lavoro nelle case di cura non solo protegge i dipendenti e le loro famiglie dagli agenti patogeni, ma anche i residenti.

Invece, la cura degli abiti da lavoro in casa privata con lavatrici domestiche rappresenta un rischio! Gli elettrodomestici non garantiscono un tempo di mantenimento della temperatura definito, come è richiesto per la disinfezione. Gli agenti patogeni possono accedere all'ambiente domestico. A causa dell'inadeguata profilassi delle infezioni, esiste anche un elevato rischio di contaminazione.

**60° ABITI DA LAVORO**

Sono composti da cotone o da un tessuto misto cotone e, a seconda del simbolo sull'etichetta, devono essere lavabili ad almeno 60 gradi e adatti sia all'asciugatura che a procedure di disinfezione chimico-termica o termica.

Una lavanderia interna offre una perfetta gestione della qualità con i seguenti vantaggi:

- Logistica semplice in un sistema in-house chiuso
- Pulizia conforme alle linee guida
- La biancheria è pulita e disponibile rapidamente
- Lavaggio con procedure di disinfezione collaudate ed efficaci
- Pulizia conveniente anche per piccole quantità di biancheria
- Un processo di disinfezione costantemente monitorato
- Maggiore durata della biancheria grazie a un'attenta cura

Gli abiti dei dipendenti hanno un effetto anche sui visitatori, sui residenti e sugli stessi dipendenti. Rendendoli, con le loro condizioni e il loro stile inconfondibile, i rappresentanti della casa. Negli ultimi anni, le attuali tendenze della moda hanno trovato la loro strada nella moda professionale: Tagli a vita, tessuti facili da curare o traspiranti e colori vivaci caratterizzano l'immagine. La lavanderia in-house può essere utilizzata per soddisfare le diverse esigenze di cura della biancheria. Allo stesso tempo, l'aspetto curato di tutti i colleghi promuove il team building. //

→ Leggere da pagina 10 la relazione su Hammelburg: La realizzazione di successo nella pratica



## REALIZZARE LA TOTALITÀ CON L'EFFICIENZA

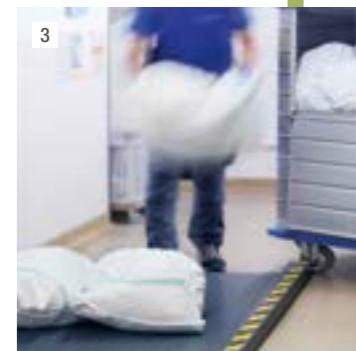
*Dalla produzione di energia propria all'utilizzo di macchine efficienti: la lavanderia in-house nell'ospedale di Riggisberg mostra come lavorare in modo completo e con successo.*

Risultato impeccabile dopo il finissaggio.

**T**ortuose vallate, catene collinari lunghe e strette, strade piene di curve, fattorie isolate: in qualità di unico ospedale rimasto nel sud di Berna, capitale della Svizzera, Riggisberg è una sorta di isola dell'assistenza sanitaria di base nella zona. Chi crede che questo sia uno svantaggio, si sbaglia. Al contrario: gli abitanti di Riggisberg sanno sfruttare la loro posizione e si impegnano per la regione, i residenti e per un utilizzo intelligente delle risorse a favore dell'alta qualità. Prima fra tutti una propria lavanderia in-house.

### Dalla regione, per la regione

“Come azienda locale abbiamo una responsabilità e desideriamo restituire qualcosa alla popolazione”, spiega Sascha Stalder, vice direttore edifici, tecnologia e sicurezza, l’approccio dell’ospedale. Anche per questo, i responsabili puntano su una lavanderia in-house da tanti anni. Nel frattempo, vengono utilizzate tre lavatrici grandi (capacità di carico 32 kg) e una più piccola (10 kg) di Miele Professional. Due asciugatrici grandi (32–40 kg) e due più piccole (10–13 kg) completano l’insieme. L’ospedale combina il suo radicamento regionale con l’innovazione. Per il riscaldamento dell’acqua viene utilizzato ad esempio un impianto solare, riscaldato



Ogni giorno vengono trattati biancheria piana (1) e abiti da lavoro (2) provenienti da tre residenze, precedentemente consegnati in sacchi della biancheria (3).

mediante riscaldamento a trucioli di legno. “Naturalmente con il legno della regione” riferisce Stalder. Da tre a sei persone lavorano ogni giorno nella lavanderia e si occupano di oltre 150 tonnellate di biancheria all’anno: abiti da lavoro, lenzuola, strofinacci e altro. Circa la metà della biancheria è dell’ospedale stesso. Da quando l’ospedale appartiene all’Insel Gruppe AG (dal 2016), viene consegnata anche la biancheria della vicina casa di riposo Riggishof e dell’ospedale Münsingen.

**“***I processi sono stati ottimizzati così da raggiungere i massimi standard.*

Marcel Christinger, direttore vendite regionale Miele Professional



FRIEDA BÜRGİ, RESPONSABILE DELLA LAVANDERIA  
DELL'OSPEDALE DI RIGGISBERG

## GENIALE ED ECONOMICA

La lavanderia dell'ospedale di Riggisberg è stata modernizzata di recente e i suoi cicli di lavoro sono organizzati con efficienza. Perché lo avete fatto? Nell'anno 2014 siamo cresciuti. Al nostro ospedale si è aggiunta la biancheria complessiva dell'ospedale di Münsingen e della casa di riposo Riggishof. Inoltre, la nuova apertura del settore di riabilitazione neurologica ha causato un aumento significativo delle spese nella nostra residenza. Per questo, è stata disposta con urgenza la ristrutturazione della lavanderia.

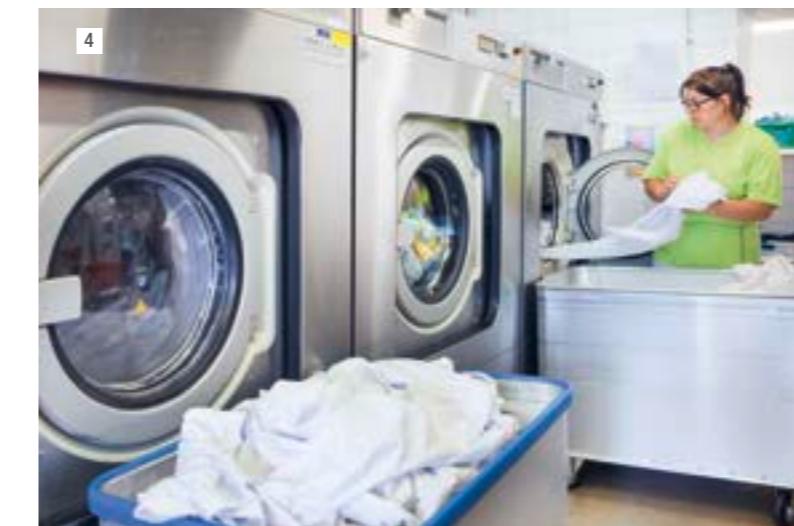
Rispetto al passato: quanta biancheria in più dovete lavare in media alla settimana? Ora riceviamo la biancheria sporca da tre diverse residenze: dal nostro ospedale di Riggisberg, dalla vicina casa di riposo Riggishof e dall'ospedale di Münsingen. Sono inclusi anche la biancheria dei residenti e gli abiti da lavoro. Dalla ristrutturazione, riceviamo ogni settimana anche 1.300 kg circa dall'ospedale di Münsingen, da Riggishof quasi 400 kg e dal nostro ospedale di Riggisberg quasi 500 kg. In totale sono quindi due tonnellate di biancheria in più, che devono essere lavate, asciugate, suddivise e riconsegnate.

Cosa è cambiato con la modernizzazione? Sicuramente il tema igiene. Adesso separiamo meglio il lato incontaminato

da quello contaminato. È diventato possibile solo grazie alla ristrutturazione. Ora ci siamo organizzati affinché la biancheria venga prima lavata, poi giunga nell'asciugatrice. Non abbiamo macchine con parete divisoria, ma separiamo lo spazio in modo tale che la biancheria sporca non acceda alla zona pulita. Inoltre abbiamo un grande team in lavanderia, con nove dipendenti a tempo parziale.

Quali sono secondo Lei i vantaggi di una lavanderia in-house? Non dipendiamo più da aziende esterne, possiamo quindi ricevere posti di lavoro in regione. Garantiamo inoltre in questo modo un ciclo di lavoro efficiente e un'elevata qualità. Con le nostre nuove macchine risparmiamo anche nei consumi. Soprattutto il sistema di pesatura è geniale: se si ha poca biancheria, la pesatura adatta automaticamente il consumo di risorse al rispettivo carico. Così la macchina consuma solo quanto è realmente necessario. In questo modo si risparmia detersivo, elettricità e acqua.

Come ha successo la nuova lavanderia? La qualità è buona, non abbiamo reclami. Soprattutto, i dipendenti apprezzano molto il fatto di avere una propria lavanderia interna, perché siamo molto flessibili. Se hanno biancheria sporca, siamo in grado di lavarla in fretta e restituirla velocemente. //



Risparmio energetico, efficienza e affidabilità: le lavatrici con sistema di pesatura (4) e le macchine per la disinfezione (5) di Miele Professional.



**Organizzazione intelligente**  
L'ospedale di Riggisberg ha concepito i processi della sua lavanderia in un semicerchio intelligente. La biancheria sporca viene consegnata a un'estremità del semicerchio e nella stanza successiva viene suddivisa. Segue quindi la stanza con le lavatrici e le asciugatrici. Nell'ultima stanza viene eseguito il finissaggio e la biancheria viene quindi preparata per la riconsegna. In questo modo la biancheria sporca e pulita non entrano mai in contatto. Le macchine sono in funzione per dodici ore (dalle 6 alle 18), a volte con brevi interruzioni volontarie: appena il consumo totale di elettricità dell'ospedale raggiunge un determinato limite massimo, la corrente elettrica diventa più cara. "Per questo motivo interrompiamo le fasi di lavaggio o di asciugatura in modo molto mirato", spiega Stalder.

I moduli installati sulle macchine individuano il momento ideale per l'interruzione senza conseguenze sulla qualità del lavaggio. L'ospedale ha investito anche sulle tecnologie mediche. Si impiegano due macchine per la disinfezione nella versione igienica a due porte, per lavare e disinfeccare gli strumenti anestetici chirurgici dopo gli interventi. Quindi, in una seconda stanza separata, l'apparecchiatura viene confezionata in imballaggi sterili. "Finora siamo molto soddisfatti delle nuove macchine e del servizio di assistenza", questa è l'opinione di Sascha Stalder. //

“Ora utilizziamo le macchine grandi in piena coscienza anche per meno biancheria.

Frieda Bürgi. Responsabile della lavanderia

### CIFRE E FATTI

**2.000**



trattamenti ospedalizzati  
e 5.000 trattamenti  
ambulatoriali all'anno.

**3-6**



persone del team della lavanderia  
che lavorano a tempo parziale  
a tempo pieno dalle 6 alle 18

**80**



letti  
L'ospedale è stato fondato nel 1897 con  
10 letti e 2 lettini per bambini.



Karl-Heinz Rehm (60) è il "Re della strada" dalle 8 del mattino. È in viaggio con il suo camion da 7,5 tonnellate per trasportare la biancheria pulita a Bad Brückenau e a Münnerstadt. Qui la Fondazione Sociale Carl-von-Heß'sche gestisce tre case di riposo (Waldenfels, St. Elisabeth e l'ospedale Julius). Appena arrivato in una delle residenze, scarica i contenitori di biancheria pulita per i residenti e li sostituisce con i sacchi di biancheria sporca. In meno di tre ore il suo giro è terminato. Ha raggiunto la casa di cura per anziani Dr. Maria Probst a Hammelburg (Baviera/Germania), sede della nuova lavanderia in-house della Fondazione Sociale della Franconia. Il progetto è stato completamente concepito dal dipartimento di progettazione Miele e la costruzione è stata seguita sul posto.

**Il vantaggio della tecnologia RFID**  
 Il team della responsabile della lavanderia Gabriele Hepp ha già iniziato il suo lavoro. Il team è composto da dieci dipendenti che lavorano su due turni: dalle 8 alle 16:30 e dalle 9:30 alle 18. Dopo che Rehm ha consegnato i sacchi sporchi nella zona contaminata, Andrea Wallasch e Ronald Beck scansionano la biancheria sporca. Ogni capo è dotato di un chip RFID resistente al lavaggio. In esso è memorizzato il numero di identificazione, mentre il nome del proprietario, il numero di cicli di lavaggio e le esigenze di lavaggio sono

*Risparmio di tempo attraverso un concetto globale. Oltre alle attrezzature Miele, sono compresi i programmi di costruzione e installazione, la formazione del personale e un pacchetto completo di servizi che comprende la manutenzione annuale delle macchine e copre tutti i costi calcolabili per sei anni.*

memorizzati in un software speciale. Il vantaggio della tecnologia digitale di Thermotex: attraverso i segnali radio del chip è possibile tracciare esattamente i percorsi della biancheria. Ciò garantisce il completo ritorno della biancheria ed evita i disguidi. Un ulteriore vantaggio è che la tecnologia consente di risparmiare tempo in ogni ulteriore fase di lavoro. Si tratta di un fattore importante per il funzionamento efficiente del circuito della biancheria nella lavanderia in-house. Il monitor visualizza immediatamente la richiesta e la temperatura di lavaggio dopo la scansione in ingresso. I capi possono così essere assegnati direttamente al chi raccoglie la biancheria per il relativo processo di lavaggio.

**Una soluzione centralizzata per sette residenze**  
Nella zona contaminata sono disponibili cinque macchine igienizzanti con parete divisoria (4 x 32 kg, 1 x 16 kg). Sono già state caricate e programmate la sera prima, affinché i dipendenti possano trattare la biancheria lavata già all'inizio del turno e quindi lavorare dieci ore a piena capacità. "Iniziamo con i programmi alle 5:30", afferma Gabriele Hepp. "Per la maggior parte, usiamo programmi di disinfezione per garantire un elevato standard di igiene". La biancheria o biancheria piana contaminata (ad es. lenzuola, asciugamani e strofinacci) viene lavata nei sacchetti chiusi in cui vengono consegnati. Questo è possibile perché la Fondazione ha deciso di utilizzare la stessa biancheria piana nelle sette residenze. Questa soluzione centralizzata elimina la necessità di lunghe operazioni di smistamento e assegnazione.

Dopo il lavaggio, i capi vengono asciugati in

#### CIFRE E FATTI

**465**  


Residenti  
nelle sette case di riposo  
della Fondazione

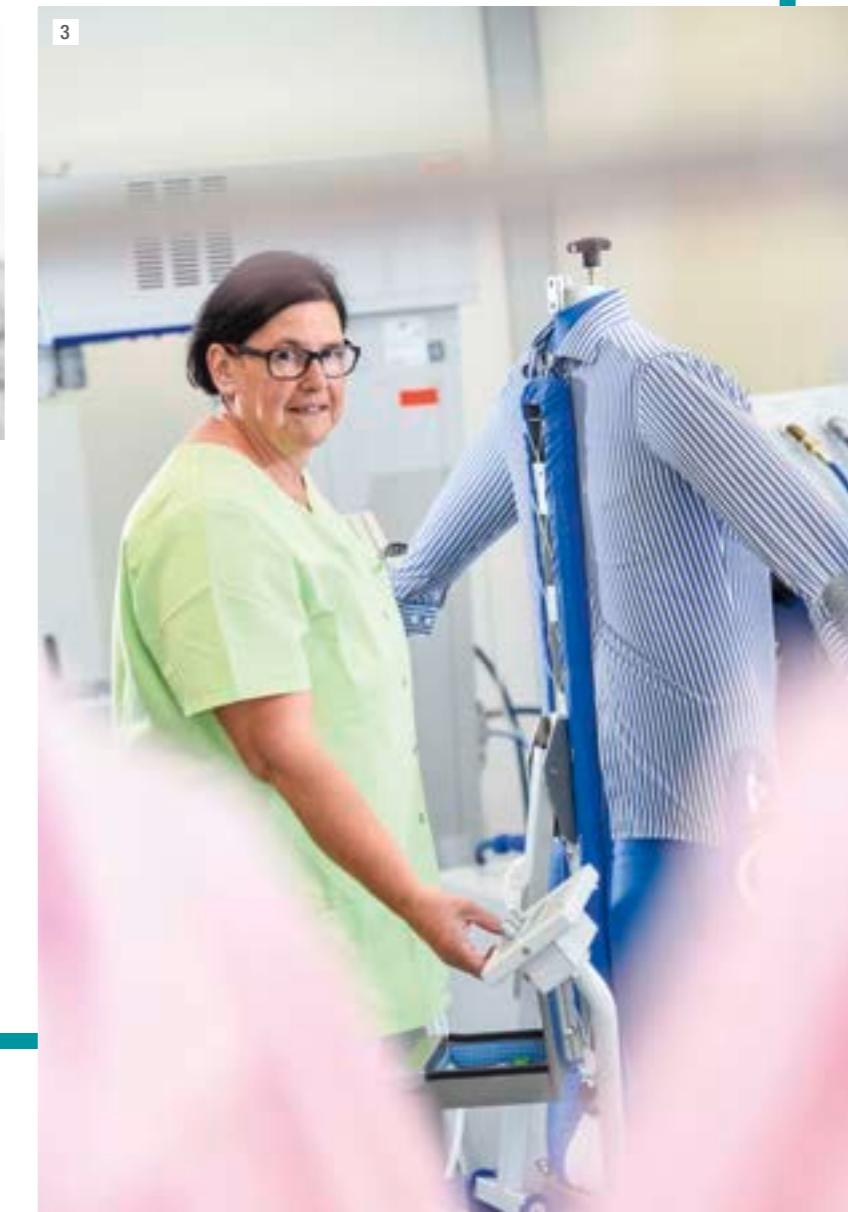
**1876**

Costituzione della  
Fondazione Sociale  
Carl von-Heß'schen

Tra questi: la casa di cura per anziani Dr. Maria-Probst-Seniorenheim (Hammelburg), il centro per anziani Waldenfels (Bad Brückenau), il centro per anziani St. Elisabeth (Münnerstadt), la residenza per anziani Haus Rafael (Zeitlofs), l'ospedale Julius (Münnerstadt), la casa per anziani Thulbatal (Oberthulba) e la casa per anziani Euerdorf

una delle tre asciugatrici a gas con capacità di carico di 32 kg. Anche qui il tempo gioca un ruolo importante. "Il gas asciuga più velocemente e a costi inferiori rispetto all'elettricità", afferma Stefan Bohde, progettista di Miele. Dopodiché il bucato è completato: camicie, biancheria intima o asciugamani vengono piegati e posati a mano dai dipendenti, camicette, camicie o pantaloni vengono rifiniti sulle due stazioni di stiratura, dalla stazione di finissaggio universale o dal topper per pantaloni di Veit. "Con queste macchine, il finissaggio è semplicemente più rapido" spiega Stefan Bohde, "bastano due minuti per rifinire un capo. La stiratura manuale, invece, richiede in media dai tre ai quattro minuti."

La maggior parte del tempo viene risparmiato nello smistamento, che è quasi un gioco da ragazzi per la collaboratrice Miora Faur grazie alla tecnologia RFID. Passa ogni capo pulito su una piastra ad antenna. Una schermata visualizza immediatamente lo scomparto in cui deve essere sistemata la biancheria e una luce verde lampeggiava davanti allo scomparto. Non appena il capo viene sistemato nello scomparto, il segnale si spegne. In questo modo nessun capo verrà più riposto in modo errato. La biancheria completamente sistemata viene poi collocata in un contenitore a scaffale con il sacco personale, questo viene poi spostato nel magazzino per la biancheria pulita. La mattina seguente, Karl-Heinz Rehm carica i



**“Ora siamo in grado di controllare meglio e intervenire sulla qualità della biancheria.**

Marco Schäfer, Direttore Generale della Fondazione

Così si risparmia tempo: Andrea Wallasch (1) applica il chip ai nuovi capi. Con la tecnologia digitale RFID di Thermotex è possibile tracciare il percorso di un capo. Ad esempio, se una camicia è stata rifinita (2). Angelika Wetzel (3) utilizza il manichino da stirto di Veit per rifinire una camicia: è più veloce di un ferro da stirto manuale.



Atmosfera lavorativa piacevole: Gabriele Hepp e Anita Heger (4) utilizzano il mangano largo 2,50 metri. E grazie alla tecnologia RFID (5) per Miora Faur (6) lo smistamento del bucato pulito è quasi un gioco da ragazzi.



#### CHECKLIST LAVANDERIA ST. WENDEL

##### Tipi di biancheria

- Biancheria piana (lenzuola, tovaglie, biancheria da stirare con il mangano ecc.)
- Capi in spugna
- Abbigliamento (residenti)
- Abbigliamento di servizio

##### Trasporto dalle aree residenziali alla lavanderia

- sì
- no

##### La biancheria dei residenti viene raccolta in un sacco personale per la biancheria?

- sì
- no

##### Separare i tipi di biancheria

- Biancheria piana e capi in pugna
- Biancheria residenti/personale di servizio

##### Scansione della biancheria residenti in ingresso

- sì
- no

##### Scansione biancheria residenti in uscita

- sì
- no

##### Smistare la biancheria dei residenti

- sì
- no

##### Lavaggio in

- Lavatrice a carica frontale con chiusa di accesso strutturale
- Lavatrice lato decontaminato/contaminato con separazione degli spazi

##### Riscaldamento

- Vapore
- Gas
- Corrente
- Solare

##### Procedimenti di lavaggio particolari

- WetCare (lavaggio ad acqua)
- Altro: trattamento mop e panni

##### Da stirare con il mangano?

- sì
- no

#### CONSIGLIO MISCELATORE

I mop bagnati sono conservati in vasche metalliche con scarico dell'acqua. In questo modo l'acqua sporca contenuta può defluire prima del lavaggio.



contenitori nel suo camion e ricomincia il suo giro: questa volta verso Zeitlofs, Oberthulba ed Euerdorf, dove la fondazione gestisce altre case di riposo.

Le numerose piccole soluzioni nel circuito della biancheria consentono di risparmiare il tempo necessario per trattare ogni giorno 750 kg di biancheria, in modo economico ed efficiente, e con una elevata qualità. La Fondazione Sociale Carl-von-Heß'sche ha dovuto affrontare questo compito in seguito all'aumento dei reclami relativi all'uso di lavanderie esterne. Per questo venne deciso di gestire direttamente il bucato internamente. Ciò è stato fatto anche per un'altra ragione. "Dato che cuciniamo noi stessi per i nostri residenti e abbiamo anche una nostra impresa di pulizie, una lavanderia propria rientra perfettamente nel nostro approccio", spiega Sina Bretscher, Marketing Manager di Sina Bretscher. Marco Schäfer, amministratore delegato della Fondazione, fornisce un altro motivo: "Ora abbiamo le dimensioni per ammortizzarlo". Infatti: 465 persone vivono nelle sette case di riposo della Fondazione, che devono essere dotate di biancheria pulita ogni settimana. La lavanderia tratta inoltre le lenzuola, la biancheria da cucina, l'abbigliamento del personale e tutto il necessario per le pulizie. Questa quantità di biancheria viene ora raccolta, lavata e consegnata puntualmente, perché abbiamo scoperto il tempo con cui vincere ogni giorno. //

**“Tanti piccoli accorgimenti rendono il lavoro più piacevole.**

## INTERVISTA

Qual è stata la sfida più grande quando la lavanderia è entrata in funzione all'inizio dell'anno e ha sostituito la lavanderia esterna, da un giorno all'altro? La grande quantità di biancheria di sette residenze. All'inizio non avevamo idea di come gestirla. Per questo motivo abbiamo sviluppato un approccio che stiamo applicando molto bene.

Come si presenta questo approccio? Si compone di tre metodi: 1. Ogni giorno facciamo il bucato di tre residenze della fondazione. L'eccezione è il martedì. Poi ci concentriamo esclusivamente sulla biancheria della residenza per anziani Dr.-Maria-Probst. Con 120 ospiti, è la più grande delle sette residenze. 2. Ogni turno ha il suo preciso compito. Il primo turno si concentra inizialmente sulla biancheria dei residenti, la ordina e la prepara per il lavaggio; il secondo turno lavora poi la biancheria piana e da letto. Ci concediamo ancora la libertà di poter rispondere a ogni esigenza e destreggiarci tra giorni e turni. 3. Una soluzione centralizzata per la biancheria piana come asciugamani e strofinacci.

Una soluzione centralizzata per tutte le sette residenze? Sì, esatto. La biancheria centralizzata, che comprende anche protezioni per abiti e biancheria da cucina, ruota tra le sette residenze. Questo semplifica molte cose nel nostro lavoro quotidiano e ci fa risparmiare tempo e denaro. Se poi aggiungiamo anche le lenzuola alla biancheria centralizzata, possiamo risparmiare ancora più tempo.

La biancheria centralizzata viene consegnata in sacchi speciali? Fondamentalmente lavoriamo con un sistema di sacchi: riponiamo le lenzuola in sacchi arancioni, la biancheria da cucina in sacchi gialli, la biancheria contaminata in quelli marroni, gli abiti da lavoro in sacchi blu e la biancheria dei residenti in sacchi bianchi.

### GABRIELE HEPP,

Responsabile della lavanderia in-house della Fondazione Sociale Carl-von-Heß'schen, spiega perché una soluzione centralizzata rende il lavoro più facile per tutti.

I dipendenti hanno ricevuto una formazione speciale? Sì certo! Da Miele abbiamo ricevuto istruzioni complete per il circuito della biancheria e per le lavatrici, le asciugatrici e i mangani; Veit ci ha formato sugli apparecchi di finissaggio e Thermotex sulle scansioni in ingresso e in uscita e sulla tecnologia RFID. Inoltre, sono stati organizzati corsi di formazione in materia di igiene, per escludere la possibilità di ricontaminazione nel circuito della biancheria. Indossiamo quindi i nostri indumenti protettivi sul lato contaminato e anche durante la pulizia dei mop, che viene effettuata in una stanza supplementare.

Si tiene conto anche della salute sul lavoro? Certo! Lo si può vedere da diverse cose: la maggior parte delle stanze è dotata di luce diurna o a soffitto con 500 Lux. La biancheria viene trasportata in tutta la lavanderia con un carrello elevatore a molle, che facilita il sollevamento della biancheria stessa. I carrelli di trasporto dei mop sporchi hanno un rubinetto a pavimento attraverso il quale può defluire l'acqua. Questo rende i mop meno pesanti quando li si solleva nella macchina. Tutti questi piccoli accorgimenti rendono complessivamente più piacevole il lavoro.

Ne beneficiano anche i residenti? Recentemente ho incontrato la portavoce del consiglio dei residenti. Vive da quasi dieci anni nella casa di riposo Dr. Maria Probst. Mi ha detto di essere molto soddisfatta della qualità della biancheria. Non è mai stata così buona.

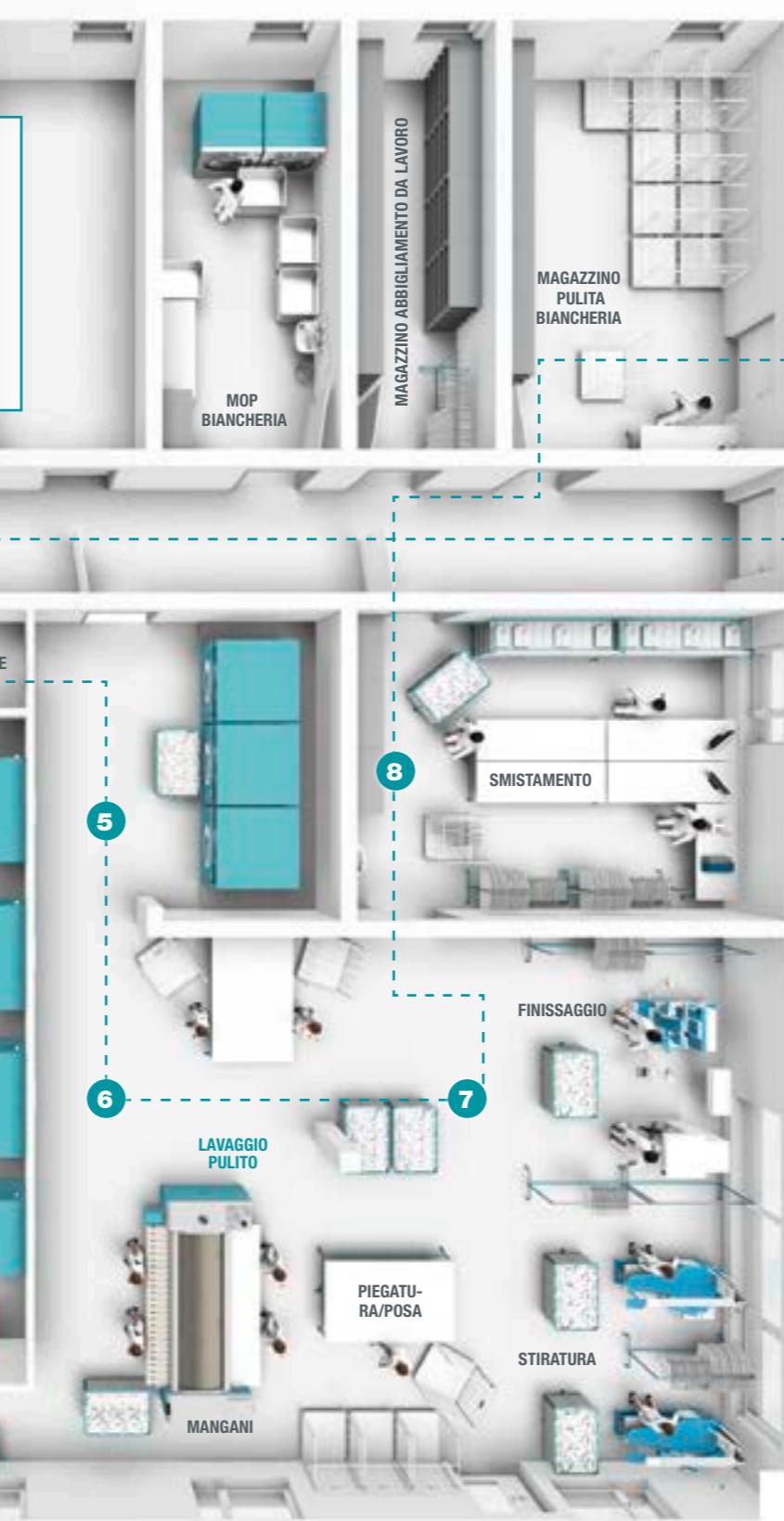


# VANTAGGIO NEL TEMPO

I processi della nuova lavanderia in-house della Fondazione Sociale Carl-von-Heß'schen sono organizzati in modo efficiente. In questo modo si guadagna il tempo necessario per trattare 750 kg di biancheria sporca al giorno, igienicamente e ad alto livello.



**FORZA-LAVORO**  
10 DIPENDENTI  
Di cui cinque a tempo parziale e cinque a tempo pieno.



## IL CIRCUITO DELLA BIANCHERIA:

- INGRESSO BIANCHERIA SPORCA**  
La biancheria sporca viene consegnata da un camion ritirandola dalle sei case di riposo delle località vicine.
- IMMAGAZZINAGGIO BIANCHERIA SPORCA**  
Tutta la biancheria sporca di tutte e sette le case di riposo – la biancheria sporca della casa per anziani Dr. Maria Probst viene consegnata tramite l'ascensore – così come la biancheria del personale e della cucina viene immagazzinata prima della scansione.
- CONTROLLO INGRESSO BIANCHERIA SPORCA**  
Tutta la biancheria sporca viene scansionata sul lato contaminato e assegnata al relativo carrello elevatore a molle per il corretto processo di lavaggio.
- LAVAGGIO**  
La biancheria sporca viene lavata sul lato contaminato in cinque macchine igienizzanti con parete divisoria.
- ASCIUGATURA**  
Dopo il lavaggio la biancheria viene estratta dalle macchine nel lato decontaminato e poi asciugata in tre asciugatrici a gas con una capacità di carico di 32 kg
- PIEGATURA**  
Dopo l'asciugatura, la biancheria intima, le camicie o gli asciugamani vengono piegati a mano sul lato decontaminato.
- FINISSAGGIO**  
Camicette, camicie o pantaloni ricevono il finissaggio in due stazioni di stiratura, una stazione di finissaggio universale o un topper per pantaloni Veit.
- SMISTAMENTO**  
Con l'aiuto della tecnologia RFID, ogni capo viene assegnato al suo proprietario e sistemato in un sistema di scaffali.
- MAGAZZINAGGIO E CONSEGNA**  
La biancheria pulita viene temporaneamente immagazzinata ed è pronta per il trasporto. Nella residenza per anziani Dr.-Maria-Probst, questa viene distribuita nelle camere dalla "signora della biancheria" una volta alla settimana. Le altre sei residenze vengono rifornite di biancheria pulita due volte alla settimana con un camion.

# NELLA MACCHINA

*Veloce, pulita, igienica ed efficiente: questi sono i requisiti di una buona lavastoviglie. Questi consigli vi aiuteranno ad ottenere il massimo dalla vostra macchina.*

1

## Sintonia

L'efficienza di una lavastoviglie è massima quando la qualità dell'acqua, il detersivo e la quantità di dosaggio sono regolati in modo ottimale in base alle stoviglie da lavare e al grado di sporco. L'impostazione di base della macchina è quindi particolarmente importante.

*Lasciate che l'assistenza tecnica vi supporti.*



2

## Prelavaggio

Le stoviglie dovrebbero sempre essere sistamate senza grandi residui di cibo. Soprattutto gli alimenti ricchi di amido, come le patate, formano incrostazioni difficili da sciogliere.

*Vale la pena sciacquare leggermente le stoviglie con acqua tiepida (!).*



3

## Detersivo professionale

Se c'è scritto professionale, significa professionale. I detersivi domestici standard di solito si sciogliono troppo tardi a causa dei brevi tempi di risciacquo. Sono quindi necessarie formulazioni appositamente studiate.

*I detersivi devono essere conservati all'asciutto, al buio e al fresco. OSSERVARE LA DATA DI SCADENZA!*



4

## Corretto dosaggio

Consultare sempre le raccomandazioni sul dosaggio. In questo modo, la quantità di detersivo necessaria può essere adattata al meglio al grado di sporco delle stoviglie.

*Di più è sempre meglio.*



5

## Durezza dell'acqua

La durezza dell'acqua influenza la scelta e il dosaggio delle sostanze chimiche. La cosa migliore per ottimizzare l'impostazione è ricevere il supporto dall'assistenza tecnica.

*Gli impianti di trattamento dell'acqua aiutano a mantenere l'acqua priva di calcare.*



6

## Sistemare in modo intelligente

È meglio posizionare i bicchieri leggermente inclinati. In questo modo l'acqua scorre via meglio e le stoviglie si asciugano meglio. Le posate verso l'alto. Le parti grandi e pesanti verso il basso.

*I cestelli danno il giusto senso e indicano in quale direzione vanno posizionati i piatti.*



7

## Lasciare fuoriuscire il vapore

Buono a sapersi: le stoviglie che escono direttamente dalla lavastoviglie, a causa delle temperature, sono più sensibili e si rompono più velocemente.

*Lasciare raffreddare le stoviglie per qualche minuto prima di riporle.*



8

## Nella credenza

La cosa migliore da fare è sgombrare prima il fondo per evitare che l'acqua goccioli. Non mettere mai via piatti umidi o bagnati, perché: dove c'è acqua, ci sono batteri!

*Non dimenticate di lavarvi le mani prima di mettere a posto!*



9

## Cura della macchina

Se disponibile, il programma "Pulizia macchina" dovrebbe essere eseguito regolarmente (in alternativa "Intensivo" o "Igiene"). Questo aiuta a rimuovere i depositi di grassi, amido o proteine.

*Temperatura minima per la pulizia: 70 gradi Celsius*



10

## Guardare attentamente

Controllare regolarmente i profili di guarnizione, i filtri, i bracci irroratori e le ruote dei cestelli per verificare la presenza di depositi e pulirli regolarmente.

*Rimuovere accuratamente lo sporco con un panno umido o una spazzola.*



# QUANTO SONO IMPORTANTI I DIPENDENTI SODDISFATTI?

Oggi molte aziende sono dotate di nuove attrezzature e di molta tecnologia digitale, ma questo non ne garantisce il successo. Cosa manca? Quando un'azienda introduce nuovi processi, nuovi cicli di lavoro o nuove attrezzature, l'ostacolo maggiore è sempre la comunicazione con il dipendente. L'azienda deve convincerlo a passare al nuovo, perché è lui che deve occuparsi quotidianamente dei nuovi processi di lavoro o delle nuove macchine. Il problema non è il tecnico. L'ostacolo maggiore è quello di convincere i dipendenti dei nuovi processi e cicli di lavoro. E' la comunicazione e quindi il trasferimento delle idee del management ai dipendenti. Ma non si possono introdurre queste novità senza lavorare contemporaneamente sulle strutture, sul team building e sulle gerarchie. Si tratta di un processo faticoso che non può essere attuato dall'oggi al domani. Bisogna quindi riflettere su un approccio per iniziare al posto giusto e per conquistare i dipendenti.

**Come si deve comunicare con il dipendente?**  
L'importante è che la comunicazione non sia priva di contenuti. Deve essere comunicato in modo chiaro e credibile al dipendente che le novità non cambieranno radicalmente il suo lavo-

ro, ma che, ad esempio, i nuovi apparecchi e i nuovi cicli di lavoro faciliteranno le sue attività di routine, creando così un vantaggio per lui. L'azienda deve quindi avere la volontà di ridefinire qualcosa in modo che i dipendenti si muovano di pari passo. Quindi, deve essere comunicato ciò che effettivamente avviene. La parola chiave "totalità" è molto importante. I dipendenti devono potersi adattare facilmente ai nuovi processi. Occorre creare incentivi, ma anche dare ai dipendenti la libertà di commettere errori. Ci sono anche cose come una gestione attenta alla salute. Collegando tutto questo insieme, il messaggio ai dipendenti di una nuova lavanderia in-house in una casa di cura per anziani, ad esempio, è: "Stiamo incoraggiando un cambiamento e cercando di creare un ambiente di lavoro che sia attraente per voi e che garantisca la cosa più importante: la cura dei nostri residenti."

Vi occupate intensamente del tema "Return on Prevention". Che cosa si intende? Prevenzione, per me, significa prima di tutto e soprattutto prevenzione sanitaria per i dipendenti, e a lungo termine. Questo si traduce in dipendenti soddisfatti e molto più motivati a sostenere i servizi della loro azienda. Ciò incide durevolmente sul successo dell'azienda. La soddisfazione dei dipendenti aumenta quando sono assistiti e curati totalmente. E questo si trasferisce all'intero clima di lavoro. Senza conoscere perfettamente l'assistenza per gli anziani, ciò

**CONSIGLIERE SENIOR BERND KLEINHEYER**  
è docente presso la Facoltà di Economia e Salute dell'Università di Scienze Applicate di Bielefeld in Germania. Insegna e conduce ricerche nell'ambito del progetto Erasmus dell'UE "Digital Transformation of Corporate Business". Si occupa anche del tema "Return on Prevention" e della questione di come i dipendenti possono essere preparati ed entusiasti dei cambiamenti.

**“ I dipendenti soddisfatti hanno un effetto duraturo sul successo di un'azienda.**

significa, trasferito in una casa di riposo per anziani, che il benessere dei dipendenti è fondamentale per il benessere dei residenti. La sostenibilità deve quindi riflettersi a tutti i livelli dell'organizzazione. Quindi anche laddove si utilizzano quotidianamente nuovi apparecchi. Ad esempio in una lavanderia in-house.

Se i dipendenti sono soddisfatti, i residenti sono soddisfatti? Sì, naturalmente. Questo è un presupposto essenziale. Il benessere dei dipendenti che svolgono il loro lavoro quotidiano è molto importante per il benessere dei residenti. Perché se sono spesso criticati, se perfino cinque minuti ritardo vengono registrati minuziosamente e dominano le gerarchie, allora questo influenza sull'umore e avrà un effetto anche sui residenti.

**Come posso ottenere dei dipendenti soddisfatti? Con retribuzioni migliori?** Sì, anche! Ma non è solo la paga che conta. Altrettanto importanti per i dipendenti sono la loro salute, il clima sociale in azienda, il trasferimento di responsabilità, in breve: un alto grado di rispetto e apprezzamento del loro lavoro. Questo è fondamentale. //

## RETURN ON PREVENTION

Creare condizioni di lavoro in cui le persone possano lavorare in modo sicuro e sano non è solo un importante fattore sociale, ma anche economico. Una sicurezza sul lavoro sostenibile migliora le procedure operative e i processi aziendali e riduce i costi. Il miglioramento delle condizioni di lavoro e l'apprezzamento delle prestazioni dei dipendenti aumentano la loro motivazione e riducono l'assenteismo. Molte aziende si chiedono se il lavoro di prevenzione aziendale sia utile anche per l'azienda stessa. Gli studi dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (OIL) dimostrano che la sicurezza sul lavoro e l'efficienza economica non si escludono a vicenda. Per informazioni: [www.ilo.org/safework](http://www.ilo.org/safework)

# TUTTO IN MOVIMENTO

*Il noto ortopedico Dr. Christian Brinkmann ci spiega cosa hanno a che fare i movimenti monotoni e il mal di schiena con l'economia.*

Dr. Brinkmann, il detto dice: il movimento fa bene. I dipendenti delle case di cura per anziani e delle lavanderie in-house sono molto in movimento, ma soffrono comunque di mal di schiena. Da che cosa dipende? Quando ci si muove è tutto sotto sforzo. Dischi intervertebrali, legamenti, muscolatura, articolazioni: tutte queste strutture devono essere interconnesse affinché il movimento funzioni bene. Se il tessuto è danneggiato, si verificano cambiamenti dovuti all'usura che si manifestano nel dolore. Tali fonti di disturbo sono una muscolatura debole, ma anche movimenti e carichi identici, monotoni e pesanti.

**Quali sono le conseguenze?** Di norma, i pazienti riscontrano cambiamenti dovuti all'usura nelle giunture delle articolazioni, che portano alla stenosi del canale spinale.

Questo restringimento del canale vertebrale si verifica quando le piccole giunture della colonna vertebrale sono sotto pressione e generano artrosi. Spesso si forma un tessuto osseo che cresce nel canale spinale. Se questo si verifica su larga scala, porta alla stenosi del canale spinale. Questo può portare ad una pressione sui nervi e dolore, che può irradiarsi nelle gambe.

Quali gruppi sono particolarmente sensibili ai problemi alla schiena? I problemi si presentano più frequentemente con l'aumentare dell'età, perché si tratta di un processo dovuto all'usura. Tra i 50 o 60 anni può essere probabile. A partire da questa età è necessario fare qualcosa.

E come influiscono sull'economia le conseguenze della mancanza di ergonomia sul posto di lavoro? Il danno è enorme. I problemi alla schiena sono la condizione medica numero 1, questo è un vero problema. Penso che questo abbia a che fare con il nostro stile di vita, ci muoviamo troppo poco e in modo troppo monotono. È importante attivarsi e fare qualcosa per se stessi. Molti aspettano troppo a lungo fino a quando il problema è acuto, e poi inizia il trattamento. È un peccato.

Per esempio, come si può reagire a questo in una lavanderia? L'organizzazione dell'ambiente di lavoro è importante. Ad esempio, rendendo i processi di lavoro più agevoli e posizionando le macchine ad un'altezza alla quale possono essere facilmente spostati dentro e fuori gli indumenti, dove non sempre è necessario eseguire movimenti rotatori monotoni, ma piuttosto che l'alternanza dei movimenti abbia un ruolo



**“La colonna vertebrale ha bisogno di muoversi: un po' camminare, un po' in piedi, un po' seduti.**



**DR. CHRISTIAN BRINKMANN**  
è primario della Clinica di Chirurgia Spinale nella Fondazione St. Josef Sendenhorst in Renania Settentrionale-Vestfalia (Germania). Il suo team cura ogni anno quasi 6.000 pazienti ambulatoriali e ospedalizzati.

importante. Perché la monotonia rende tutto molto faticoso. Se l'apparato posturale è tenuto sotto tensione e stressato a lungo, rappresenta uno svantaggio. Soprattutto per le piccole articolazioni dell'arco vertebrale o per i muscoli, stare a lungo in piedi è uno sforzo permanente. Anche piegarsi è uno sforzo particolare. Alternare i movimenti è semplicemente la cosa migliore! Perché la colonna vertebrale ha bisogno di muoversi: un po' camminare, un po' in piedi, un po' seduti. E' quindi opportuno adottare misure preventive in una fase iniziale per prevenire malattie permanenti dei dipendenti o anche interventi chirurgici e non aspettare che il dipendente abbia un problema.

**E cosa possono fare attivamente i dipendenti stessi?** Una parola chiave importante è la profilassi. Si può imparare molto bene a comportarsi e muoversi correttamente per la propria schiena. Ci sono molte offerte di corsi e supporto da parte di fisioterapisti. Spiegano come muoversi in modo ergonomico, come evitare movimenti monotoni o come sollevare correttamente una cassa. È anche importante fare qualcosa per i muscoli. //

## CONSIGLI PER LA PAUSA: COME TENERSI IN FORMA

di Peter Müller, fisioterapista

### OSCILLAZIONE DELL'ANCA

#### RILASSARE LA COLONNA VERTEBRALE

Sedetevi con la schiena dritta e le gambe aperte. Mettete le mani sulle ossa dell'anca. Ora muovete lentamente le anche avanti e indietro. La parte superiore del corpo rimane ferma.



### VISTA LATERALE

#### MOBILIZZARE LA COLONNA VERTEBRALE

Sedetevi con la schiena dritta e le gambe aperte, e abbracciare la parte posteriore della testa. Ruotate la parte superiore del corpo di lato in modo controllato, la parte superiore del corpo rimane ferma. Alternate a sinistra e a destra.



### IMPUGNATURA A STELLA

#### RINFORZARE LA COLONNA VERTEBRALE

La posizione iniziale somiglia a quella di un saltatore di sci prima del salto: ginocchia piegate, glutei distesi, schiena dritta. Spostate alternativamente il braccio destro e quello sinistro verso l'alto. Mantenete brevemente.



”

*Nei miei abiti invernali mi sento perfettamente a mio agio. Sono curati da Miele.*

*Johanna Hawel  
Casa di cura Mayerling,  
Alland/Austria*

