



CASE
Zorgwaard

Stap voor stap naar
professionalisering
bij Zorgwaard

INTRO

STAP VOOR STAP NAAR PROFESSIONALISERING BIJ ZORGWAARD

TIENTALLEN TELEFOONTJES, E-MAILS EN
PERSOONLIJKE VERZOEKEN: BIJ EEN SERVICEDESK
KAN HET ER HECTISCH AAN TOE GAAN.
MAAR DAT KAN ANDERS! ZORGWAARD IS DAAR
EEN MOOI VOORBEELD VAN. MET DE SELF SERVICE
MODULE VAN DE ULTIMO FACILITY MANAGEMENT
SOFTWARE VERLOPEN MELDINGEN EN
AANVRAGEN VIA HET ONLINE SELF SERVICE
PORTAAL. LINDA DAM, PROJECTMEDEWERKER
BESTUURSBUREAU EN HARRY DU PREE,
MANAGER SERVICES BIJ DE ZORGINSTELLING,
VERTELLEN WAAROM ZIJ GEKOZEN HEBBEN
VOOR ULTIMO

OUR SOLUTIONS

Zorgwaard

Met 1200 medewerkers en 1200 vrijwilligers is Zorgwaard een grote zorginstelling in de Hoeksche Waard. De instelling heeft veel kennis en ervaring opgedaan op het gebied van thuiszorg en verpleeghuiszorg. Inmiddels beschikt Zorgwaard over tien locaties, waar vandaan allerlei vormen van zorg worden verleend, waaronder revalidatie, psychogeriatrische en somatische zorg, ergotherapie, logopedie en poliklinische fysiotherapie. De organisatie biedt een integraal concept van wonen, welzijn, zorg en dienstverlening. Ze streven naar kleinschaligheid en nabijheid.

Tijd voor professionalisering

Zorgwaard groeit. Daardoor wordt er ook een steeds groter beroep gedaan op de ondersteunende diensten van de organisatie. Harry du Pree, Manager Services bij Zorgwaard, initieerde dat het tijd was voor een nieuw softwarepakket. Het systeem moest natuurlijk voldoen aan een aantal functionele mogelijkheden, maar de gebruiksvriendelijkheid van het systeem stond voorop.

Welk systeem past bij ons?

Maar welk systeem sluit dan het beste aan? "Stukje bij beetje werd steeds duidelijker dat Ultimo het juiste systeem voor ons was. Met name de schermen waren zo gebruiksvriendelijk", vertelt Linda Dam. "Ook prijstechnisch bleek Ultimo een goede keuze voor ons. Het pakket kan heel veel, maar de modulaire opbouw maakte het mogelijk dat wij stap voor stap de applicatie konden opbouwen. We konden dus klein beginnen en stukje bij beetje meer in gebruik nemen. Dat proces is nog steeds bezig." Als laatste noemen Dam en Du Pree de klik met de organisatie van groot belang. "Je moet een goede klik hebben met de leverancier. Je moet het gevoel hebben dat je elkaar begrijpt. Snappen ze wat we willen, weet hij onze wensen goed te vertalen naar het product? Dat was bij Ultimo het geval." Als laatste stap in het selectieproces, heeft Zorgwaard twee referentiebezoeken afgelegd om Ultimo ook daadwerkelijk in gebruik te zien.



“Ik zou organisaties willen adviseren om echt te kiezen voor een gefaseerde aanpak, goed te letten op de gebruiksvriendelijkheid voor de eindgebruikers en de processen heel goed te testen voordat deze worden uitgerold binnen de organisatie.”



Zorgwaard heeft gekozen voor Ultimo SaaS, waarbij Ultimo Facility Management door middel van een abonnement wordt afgenomen. “Wij beschikten over een verouderde server die vervangen moest worden en niet de juiste performance kon bieden. Op dat moment konden we bovendien geen grote investering doen, omdat het systeem niet was meegenomen in de begroting. Een kleine investering per maand kon ik meenemen in de exploitatie”, vertelt Du Pree.

Stap voor stap implementatie

Het is van essentieel belang dat er bij de implementatie goed wordt nagedacht over de inrichting van het systeem. Dat beaamt Linda Dam: “Die kapstok is zo ontzettend belangrijk. Je wilt de structuur gewoon in één keer goed in het systeem hebben.” Linda Dam heeft daarbij gekozen voor een kleine projectgroep: “Dat is echt mijn advies voor andere organisaties. Hoe kleiner de groep, des te sneller je kunt schakelen.”

De volgende stap: gefaseerde introductie Self Service

“Ondanks dat we heel zorgvuldig hebben nagedacht over de inrichting van processen, heeft de ingebruikname van een nieuw systeem en/of andere werkwijze altijd wat voeten in aarde. Als je het in één keer introduceert bij 1200 medewerkers, maak je jezelf zo kwetsbaar als er iets fout gaat, of niet naar wens verloopt. Wij hebben er daarom voor gekozen om de Self Service gefaseerd te introduceren”, vertelt Linda Dam. “Wij hebben ervoor gekozen om medewerkers een mail te sturen met informatie over wat er gaat veranderen. In die mail stonden ook de persoonlijke inlogcodes voor Ultimo. Daarnaast hebben we af en toe een berichtje geplaatst op het intranet. We hebben direct duidelijk gecommuniceerd dat dit de nieuwe werkwijze is en dat we het op die manier gaan doen. Dat betekende dus ook dat er definitief afscheid werd genomen van e-mails en telefoontjes.”

Een stap in de toekomst

De organisatie wil op nog meer vlakken profiteren van de voordelen van Ultimo. Zo is men bezig om de processen rondom de in- en uitdiensttreding van medewerkers via de module Multi-jobs te stroomlijnen. Het inrichten van deze functionaliteit is nog in volle gang. Zorgwaard is samen met de Ultimo consultant op zoek naar de beste manier om het in- en uitdiensttredingsproces in te richten. Daarnaast behoort het registreren van de uitgiftes, zoals telefoons, printdruppels en sleutels ook tot de wensen voor de toekomst.

Stap voor stap naar professionalisering

Zorgwaard is dus stap voor stap op weg naar professionalisering van de ondersteunende diensten. Er zijn al mooie stappen gezet. Ultimo heeft op vele vlakken gezorgd voor inzicht, overzicht en kostenbeheersing, doordat processen beter gestroomlijnd zijn. “Het grootste voordeel van Ultimo vinden wij dat het systeem kan worden aangepast, zodat het voor jou werkt”, vertelt Linda Dam. „Naast inzicht en overzicht, werken we ook efficiënter. We weten nu beter wat we allemaal beheren en wat de status daarvan is. Het optimaliseren van het gebruik van Ultimo blijft een ongoing-process. Er worden nog steeds stappen gezet.” Linda Dam sluit af met een advies voor andere organisaties: “Ik zou organisaties willen adviseren om echt te kiezen voor een gefaseerde aanpak, goed te letten op de gebruiksvriendelijkheid voor de eindgebruikers en de processen heel goed te testen, voordat deze worden uitgerold binnen de organisatie.”





LIVE-LINK YOUR ASSETS AND FACILITIES.

De wereld is met een noodgang in beweging en dus draait de wereld ook met een noodgang om al uw objecten en apparaten heen. Als u de maintenance, facility of IT verantwoordelijke bent, wilt u niets liever dan dat uw assets u continu vertellen of ze die wereld nog wel kunnen bijbenen. Als uw verantwoordelijkheid verder gaat dan maintenance, facility en IT, wilt u dat trouwens ook. Want misschien vragen uw assets om uw algemene of financiële aandacht. Ultimo zorgt ervoor dat de cruciale signalen over uw assets worden doorgegeven. Zodat u ze ziet en daadkrachtig kunt handelen. Are you listening?

sales@ultimo.com | ultimo.com

ULTIMO

BELGIË

Ultimo Software Solutions bvba
Mechelen Campus, gebouw A
Schaliënhoevedreef 20
2800 Mechelen
Tel: +32 15 44 41 44

DUITSLAND

Ultimo Software Solutions GmbH
Lohbergstraße 20A
46537 Dinslaken
Tel: +49 2064 82 84 754

Vestiging regio zuiden
Marcel-Breuer-Straße 15
80807 München
Tel: +49 2064 82 84 754

NEDERLAND

Ultimo Software Solutions bv
Waterweg 3
8071 RR Nunspeet
Tel: +31 341 42 37 37

VERENIGD KONINKRIJK

Ultimo Software Solutions Ltd
49 Piccadilly
Manchester M1 2AP
Tel: +44 161 826 93 49

© 2019 Ultimo Software Solutions bv. Alle rechten voorbehouden. Ultimo is een geregistreerd merk van een aan Ultimo Software Solutions bv gelieerde entiteit. Andere gebruikte merken zijn (niet-)geregistreerde merken van de desbetreffende wettelijke eigenaren.