

CASE

# Pflegegruppe Noorderboog

Bessere Pflege durch  
Unterstützung im  
Facility Management





# INTRO

STÄNDIGE PFLEGE. VON PERSÖNLICHER BETREUUNG BIS ZUR MEDIZINISCHEN BEHANDLUNG. MITARBEITER AN 16 STANDORTEN IN DEN GANZEN NIEDERLANDEN SETZEN SICH TÄGLICH FÜR ÄLTERE MENSCHEN EIN. HAUSWIRTSCHAFTLICHE HILFE, VERSORGUNG MIT MAHLZEITEN, REHABILITATION ODER PFLEGE.

DIE GEMEINNÜTZIGE PFLEGEGRUPPE NOORDERBOOG SORGT FÜR EINEN BESSEREN ÜBERGANG ZWISCHEN PFLEGE ZUHAUSE UND BETREUTEM WOHNEN IN EINER GEMISCHTEN WOHN- UND PFLEGEEINRICHTUNG SOWIE INTENSIVERER BETREUUNG IN EINEM PFLEGEHEIM.

## OUR SOLUTIONS

### Vom Krankenhaus zu kooperierenden Pflegeeinrichtungen

Die Pflegegruppe Noorderboog gehörte früher zum Isala Diakonessen Krankenhaus. Durch die Aufspaltung des Krankenhauses und der Pflegeeinrichtungen 2016 entstand die Pflegegruppe Noorderboog. Eine selbstständig operierende Pflegegruppe. Ein Jahr später ist die Pflegegruppe Noorderboog eine Kooperation mit De Stouwe, einer anderen Pflegeeinrichtung innerhalb der Region eingegangen. Tim Kuper, Mitarbeiter Informations-, Qualitäts- und Prozessmanagement (ICT), hat diese organisatorischen Veränderungen hautnah miterlebt: "Zusammen erreichen wir mehr, als wenn wir getrennt operieren," erklärt er.

### Systemkenner und Sportler

Mit Systemen arbeiten, das ist Kupers Leidenschaft. Das macht er nämlich auch in der Freizeit. Webseiten bauen. Außerdem ist er begeisterter Sportler. Die Begeisterung und Disziplin beim Sport und die Leidenschaft für Systeme ist eine ideale Kombination für den technischen Anwendungsverwalter. "Ich will verstehen, wie ein System funktioniert und was es für den Menschen leistet. Aufgrund meines Durchsetzungsvermögens will ich immer bis zum Äußersten gehen; in meinem Sport und bei meiner Arbeit. Zudem will ich ein System verstehen. Was trägt das System zum Nutzen der Organisation bei und was bringt es den Mitarbeitern?" erzählt Kuper.

### An die Hand nehmen und von Hand anpassen

Das Isala Diakonessen Krankenhaus arbeitete vorher schon mit Ultimo On-Premise. Durch die Aufspaltung musste eine neue IT-Umgebung eingerichtet werden. Ein geeignetes Servicemanagementsystem für die Pflegegruppe Noorderboog auswählen und implementieren. Das war Kupers Auftrag. Eine schöne Herausforderung für den Anwendungsverwalter. Die Wahl ist Ultimo SaaS. "Wir entschieden uns letztlich (wieder, d. Red.) für Ultimo, weil Ultimo uns an die Hand genommen hat. Als Unternehmen ist Ultimo super persönlich und nimmt sich Zeit für den Kunden. Außerdem ist die Flexibilität der Software ein ausschlaggebender Faktor für die Entscheidung. Du kannst Ultimo an die eigenen Prozesse anpassen. So muss man nicht die eigenen Prozesse an Ultimo anpassen."

### Ultimo lebt bei Noorderboog

Kuper ist der Anwendungsverwalter von Ultimo. Und da ist er sehr stolz darauf. Zu ihm kann jeder Mitarbeiter kommen, um Fragen, Probleme oder Anmerkungen zu Ultimo zu besprechen. "Es ist schön, dass jeder mitdenkt bei Ultimo. Ich bekomme häufig Fragen oder Anmerkungen von Kollegen. "Kann das nicht so gemacht werden?" oder "Kann man das in Ultimo machen?" Klasse, das Kollegen positiv mitdenken. Das macht das Arbeiten einfacher und schöner. Ultimo wird bei uns einfach gelebt."





“Die Mitarbeiter für das Thema Sicherheit sensibilisieren, um Gefahren zu vermeiden. So tragen wir zu mehr Qualität und Sicherheit bei.”



#### Facility Management: Von der Meldung zur Abwicklung

Pflegegruppe Noorderboog nutzt die Module IT, Facility Management und Reservierungen. Über das Ultimo-Modul Servicedesk kommen alle Meldungen herein. Die vier Mitarbeiterinnen des Servicedesks wickeln alles ab: Reservierungen, Catering, Reinigung, Meldungen, und so weiter. “Alles erfassen wir in Ultimo. Auch wenn ein Mitarbeiter persönlich vorbeikommt oder anruft, erfassen wir das im System. Um ein vollständiges Bild zu bekommen.” Die Meldungen senden wir weiter an den Technischen Dienst (TD). Dort sind zwei Kollegen mit einem Transporter unterwegs, ein mobiler Einsatzort. Das machen Sie mit der App Ultimo Go auf Ihrem Tablet. Artikel, wie Drucker, bringen sie von A nach B. Zudem sind sechs Kollegen am Ort mit den Arbeiten beschäftigt. Lampen ersetzen. Wände streichen. Toilettensitze austauschen. Alles was wir tun erfassen wir in Ultimo. Von der Meldung bis zur Abwicklung.”

#### Das Schreckensszenario: Arbeiten ohne Ultimo

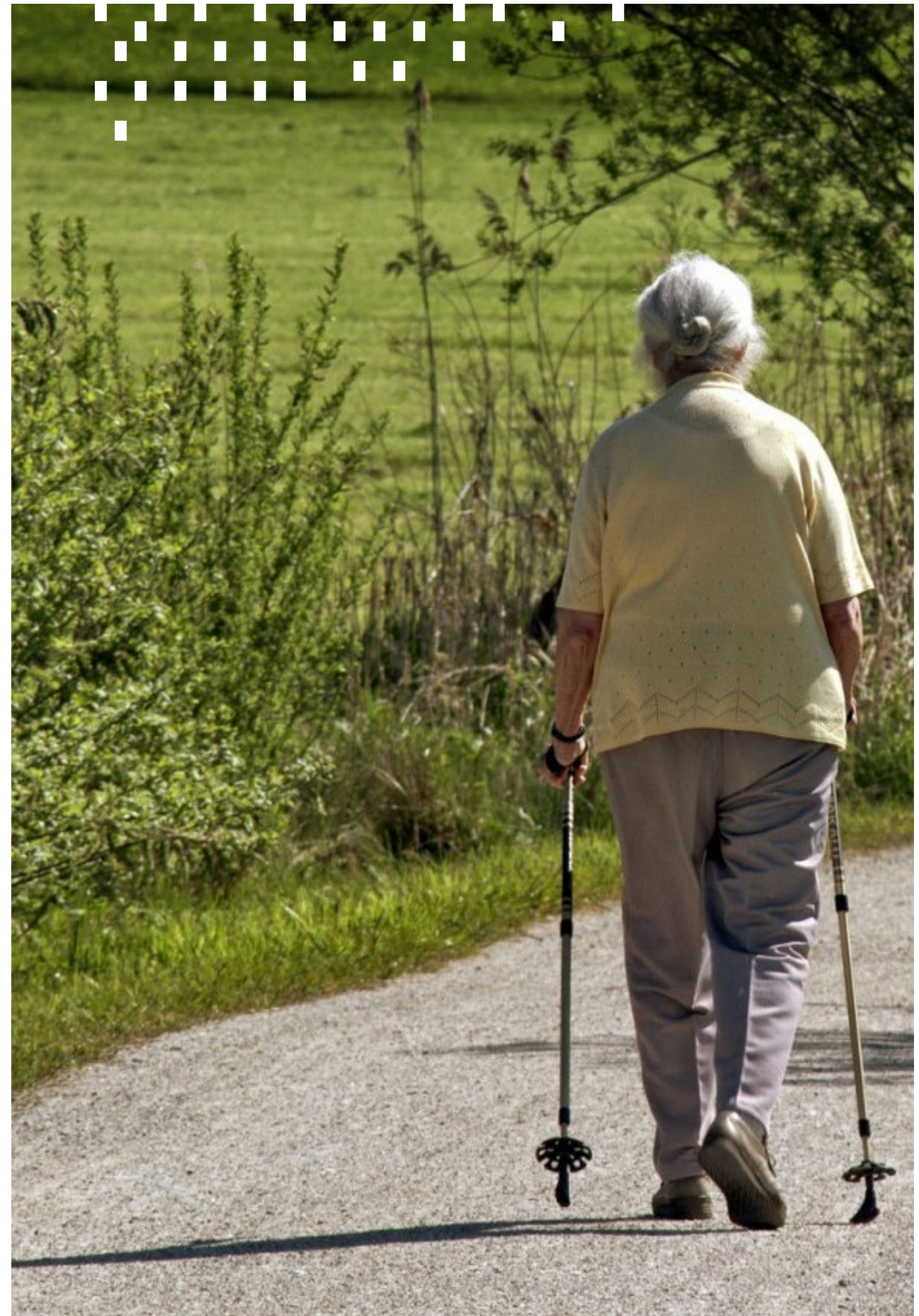
“Ohne Ultimo können wir eigentlich nicht gut funktionieren. Das System ist primär für Arbeiten des Technischen Dienstes gedacht. Mit dem System haben wir genau den richtigen Ein- und Überblick. Wir erfassen alles. Und wir holen dort die entscheidenden Informationen heraus, so dass wir uns verbessern können. Nicht mehr mit Ultimo zu arbeiten wäre für uns ein Schreckensszenario.”

#### Ein Tipp von Kuper

“Arbeiten Sie die Prozesse gut heraus, bevor Sie mit der Implementierung des Systems beginnen. Sie können zuerst besser den gesamten Prozess durchdenken, bevor Sie alle Daten erfassen und danach nochmal anpassen müssen. Tragen Sie Sorge, dass die Daten korrekt und vollständig sind. Und nicht alles gleichzeitig da reinsetzen wollen. Stück für Stück das System füllen und vollständig machen. Alles auf einmal nutzen wird nicht funktionieren. Dann nehmen Sie die Menschen nicht mit und werden Fehler in den Prozessen machen.”

#### Internet der Fenster, Parkplätze und Windeln

Durch die Ultimo Inspiration Session Facility Management (ein Ultimo Event zu neuesten Entwicklungen) ist Tim Kuper begeistert von den Möglichkeiten des Internet der Dinge (Internet of Things, kurz: IoT). “Zum Beispiel Sensoren an den Fenstern. Auf einen Blick erkennen, ob alle Fenster geschlossen sind. Es kostet sonst so viel Zeit. Jemand muss zu jedem Fenster laufen. Oder beispielsweise Sensoren an Parkplätzen, sodass wir sehen können, dass bestimmte Plätze noch frei sind. Für Kunden und Mitarbeiter sehr praktisch und das vermeidet viel Frustrationen beim Parken. Auf dem Gebiet des Facility Managements liegen also die Lösungen des IoT.” Aber auch für den Mitarbeiter bei Noorderboog liegen diese auf der Hand. “Durch einen Chip in der Windel eines Bewohners kann eine Meldung gesandt werden, wenn diese voll ist und gewechselt werden muss. Sensoren bieten viele Möglichkeiten. Wer weiß, vielleicht nutzen wir demnächst das Internet der Fenster, Parkplätze und Windeln (Internet of Things),“ sagt Kuper nachdenklich.







# LIVE-LINK YOUR ASSETS AND FACILITIES.

Die Welt bewegt sich in wahnsinniger Geschwindigkeit und somit dreht sich die Welt auch mit großer Geschwindigkeit um all Ihre Objekte und Geräte. Wenn Sie für Maintenance, Facility Management oder IT verantwortlich sind, möchten Sie nichts lieber, als permanent zu erfahren, ob Ihre Anlagen mit diesem Tempo noch schritthalten können. Wenn Ihre Verantwortung darüber hinausgeht, möchten Sie das erst recht! Vielleicht benötigen Ihre Assets mehr Aufmerksamkeit. Nicht nur technisch. Auch finanziell! Ultimo ermöglicht es, dass entscheidende Signale Ihrer Assets übermittelt werden. Sodass Sie diese erkennen und entschlossen handeln können. Sehen Sie genau hin?

[sales@ultimo.com](mailto:sales@ultimo.com) | [ultimo.com](http://ultimo.com)

**ULTIMO**

## BELGIEN

**Ultimo Software Solutions bvba**  
Schaliënhoevedreef 20 (A)  
2800 Mechelen  
T +32 15 44 41 44

## DEUTSCHLAND

**Ultimo Software Solutions GmbH**  
Lohbergstraße 20A  
46537 Dinslaken  
T +49 2064 82 84 754

Filiale Süd  
Marcel-Breuer-Straße 15  
80807 München  
T +49 2064 82 84 754

## GROSSBRITANNIEN

**Ultimo Software Solutions Ltd**  
49 Piccadilly  
Manchester M1 2AP  
T +44 161 826 93 49

## NIEDERLANDE

**Ultimo Software Solutions bv**  
Waterweg 3  
8071 RR Nunspeet  
T +31 341 42 37 37

©2019 Ultimo Software Solutions GmbH. Alle Rechte vorbehalten.  
Ultimo und das Ultimo-Logo sind registrierte Wort- und Bildmarken  
der Ultimo Software Solutions Group bv, Niederlande. Andere  
verwendete Marken sind (nicht) eingetragene Marken ihrer  
jeweiligen gesetzlichen Eigentümer.