



CAS CLIENT

Ziekenhuis Oost-Limburg

(L'HÔPITAL DU LIMBOURG ORIENTAL)

Soins de qualité à grande
échelle

 Live-link your assets and facilities.

ULTIMO

INTRO

LE CENTRE HOSPITALIER ZIEKENHUIS OOST-LIMBURG (L'HÔPITAL DU LIMBOURG ORIENTAL ; ZOL EN ABRÉGÉ) EST UN HÔPITAL DYNAMIQUE FAISANT FONCTION DE CENTRE DE FORMATION, AVEC UNE SUPERFICIE DE 150 000 M² ENVIRON. L'HÔPITAL NON UNIVERSITAIRE COMPTE 811 LITS, PLUS DE 250 PLACES D'HOSPITALISATION DE JOUR ET PRÈS DE 3 500 COLLABORATEURS.

EN TANT QUE L'UN DES PRINCIPAUX EMPLOYEURS DU LIMBOURG, LE ZOL FAIT TOUT SON POSSIBLE POUR DISPENSER DES SOINS DE LA MEILLEURE QUALITÉ POSSIBLE DANS UN ENVIRONNEMENT SÛR ET ACCUEILLANT. LORS DE L'ENTRETIEN AVEC ULTIMO, M. PHILIP VERHEYE, DIRECTEUR DU SERVICE TECHNIQUE, EXPLIQUE COMMENT LE LOGICIEL ULTIMO FACILITY MANAGEMENT CONTRIBUE À CELA AU SEIN DU CENTRE HOSPITALIER ZOL.

CAS CLIENT
ZIEKENHUIS OOST-LIMBURG

OUR SOLUTIONS

En 2016, le ZOL est passé à un nouveau paquet de facility management. Auparavant, l'hôpital travaillait avec un autre paquet mais en raison de la recherche d'un nouvel outil de gestion des services informatiques (IT Service Management), la décision d'explorer à nouveau le marché avait été prise. « Nous étions à la recherche d'un paquet de facility management pour toute l'organisation », dit M. Verheye. « Il nous semblait important que les utilisateurs puissent travailler sur une plateforme. En outre, pour l'utilisateur régulier, le système est simple et convivial. » Également crucial était le caractère ouvert du paquet. « Le service TIC peut adapter pas mal de choses au niveau de la mise en pages, des fenêtres, des auto-risations, etc. », nous raconte M. Verheye. Finalement, la renommée dont jouit le paquet dans le secteur a également joué un rôle important. « Il existe d'autres très bons paquets, mais pour moi, Ultimo est le plus performant pour un hôpital en raison de l'accent mis sur le secteur. » Entre-temps, l'application a été largement déployée et le système est utilisé dans différents domaines : le service technique (p. ex. technologies médicales), les laboratoires, l'imagerie médicale, les TIC, la cuisine, le sanitaire, etc.

Une plateforme pour tout l'hôpital

Le centre hospitalier ZOL essaie de veiller à ce que la même approche soit adoptée dans tout l'hôpital. En vue de faciliter cela, ils ont créé un manuel sur l'utilisation d'Ultimo. Le service technique se charge de la rédaction, mais chaque trimestre, les utilisateurs des différents services se rassemblent pour se concerter. « Il s'agit alors d'accords de travail, de procédures et d'instructions de travail dans Ultimo », explique M. Verheye. « Lorsque 8 services doivent gérer des équipements, il importe de tout documenter correctement et de fixer des accords, également en ce qui concerne l'étiquetage et la numérotation des équipements. » Seuls les laboratoires travaillent un peu différemment. Ils disposent, par exemple, de postes de travail que le service technique ignore. Les laboratoires suivent un flux de travail distinct, mais celui-ci est pareil pour tous les laboratoires.

Minimum input, maximum output

Pour le ZOL, la grande employabilité était un argument important dans le choix d'Ultimo. « C'est un grand avantage que notre service TIC utilise également Ultimo », explique M. Verheye. « Auparavant, il n'était guère question de soutien disponible depuis le service TIC. « C'était à nous de créer des profils,

par exemple. Heureusement, nous bénéficions désormais d'un très bon soutien de notre propre service TIC à l'utilisation d'Ultimo. »

Le service technique fait usage d'une matrice d'urgence. Des interventions urgentes doivent être communiquées par téléphone et les interventions non urgentes dans Ultimo. « Les interventions urgentes entrent via notre numéro d'urgence et sont ensuite enregistrées dans Ultimo, mais nous voulons vraiment les réduire au minimum », dit M. Verheye. « Il ne s'agit que de 4 % de toutes les notifications. Pour notre service technique, nous avons choisi de ne pas mettre en place un helpdesk avec beaucoup de personnel. Nous voulons que les notifications se fassent le plus possible par nos utilisateurs, ce qui marche plutôt bien. » Les notifications standard et les modèles remplis partiellement jouent un rôle important à cet égard. Quant à la maintenance curative, le ZOL a réalisé des tableaux de bord par domaine, en se basant entièrement sur les notifications standard. « Nous utilisons des modèles pour recevoir des questions aussi ciblées que possible », dit M. Verheye. « Cela est plus facile pour l'utilisateur final ainsi que pour le back-office. De plus, nous pouvons ainsi simplement obtenir des statistiques pour chaque domaine. »

ITSM

Les objectifs du projet ITSM sont multiples. Ainsi, le ZOL voulait obtenir et maintenir un inventaire actuel des ressources informatiques. En outre, ils étaient à la recherche d'un flux de traitement efficace des incidents et des demandes de services en fonction du niveau de priorité, de sorte qu'ils puissent réduire le nombre d'incidents signalés par téléphone et par e-mail. Des problèmes de nature générale devaient être répertoriés plus rapidement et il était nécessaire de pouvoir adapter l'application en interne. Ultimo répondait à tous ces besoins. Un avantage supplémentaire résidait dans le fait que tous les utilisateurs finaux connaissaient déjà Ultimo.

Le service TIC utilise Ultimo surtout pour des notifications et pour la gestion des incidents. La convivialité occupe une place centrale dans tout cela. Il existe, par exemple, des notifications standard prédéfinies, l'écran pour les incidents et celui pour les demandes de services ont été construits de la même façon et le flux de traitement est identique pour les deux types de notifications.

« Pour travailler encore plus efficacement, nous voulons pouvoir transférer, en un seul clic, au service TIC les notifications envoyées au service technique, mais qui sont en fait destinées au service TIC. Et vice versa », raconte M. Verheye.

Un outil d'obtention d'accréditation

La base de données OPERA est devenue une valeur sûre en Flandre. Au sein du ZOL, OPERA joue également un rôle important dans l'obtention d'une accréditation. « OPERA nous facilite la tâche, puisque nous n'avons pas d'analyse des risques structurée auparavant », dit M. Verheye. « Nous avons nous-mêmes déjà une idée de quels équipements étaient critiques et lesquels non. Mais, en fin de compte, c'est une obligation légale et grâce à OPERA, nous avons réussi à effectuer de manière simple l'analyse des risques d'environ 60 % de nos équipements. Entre-temps, nous avons transmis les 40 % restants à OPERA et ceux-ci seront ajoutés progressivement. » Selon M. Verheye, l'uniformité à travers le secteur est également un avantage significatif. « Lorsque l'auditeur vous rend visite, ça aide que le fonctionnement soit uniforme pour tout utilisateur d'OPERA. Une analyse des risques validée par un groupe de 6 hôpitaux est mieux soutenue.

Intégration CAD

Le centre hospitalier Ziekenhuis Oost-Limburg fait également usage de l'intégration avec CAD. Chaque trimestre, ils téléchargent les dessins et actualisent les locaux. « Cela semble simple », dit M. Verheye, « mais ça a nécessité beaucoup de travail pour enregistrer tous les dessins CAD dans Ultimo. Dans Ultimo, de nombreux équipements sont liés à un numéro d'un local. Cela n'est pas tiré du dessin CAD mais il s'agit d'un simple lien dans Ultimo. » Les locaux dans AutoCad ont une polyligne. Celle-ci comprend des données telles que la superficie, le numéro du local, le numéro de signalisation, la description du local, l'étage, le campus, le bloc, etc. Ces informations sont tirées du dessin avant d'être importées. Ainsi, d'éventuelles différences entre Ultimo et le dessin CAD peuvent en ressortir. Un exemple est une polyligne qui n'est pas complètement fermée ou un numéro qui n'est pas tout à fait à la bonne place. « Un processus qui prend beaucoup de temps », dit M. Verheye, « mais c'est ainsi que nous gardons nos plans corrects. »



Wim de Beer
Manager Sales
+32 15 44 41 44

Réservations

Vous avez besoin d'une salle de réunion, d'une voiture de pool, du service traiteur ou du service de prêt ? À cette fin, le ZOL utilise le module Réservations. « Les réservations se déroulent très bien », dit M. Verheye. « Réserver des véhicules est très simple. Réserver une salle avec service traiteur est déjà plus complexe. C'était aussi le cas dans notre paquet précédent mais nous bénéficions maintenant de plus de flexibilité. Nous pouvons nous-mêmes créer des listes, fixer des prix, facturer des choses, etc. »

KPI & Qlik

Lors de la transition du paquet précédent vers Ultimo, M. Verheye a importé toutes les données pertinentes. Ce faisant, le Ziekenhuis Oost-Limburg dispose désormais d'un historique de toutes les tâches techniques et des rapports remontant à 15 ans. « Quant au reporting, nous faisons peu dans Ultimo », dit M. Verheye. « Cependant, en déplaçant les données vers un outil de Business Intelligence, nous pouvons visualiser soigneusement toutes les données au moyen de graphiques. En outre, des données sont recueillies d'Ultimo et du système ERP et rassemblées ensuite dans l'outil de BI Qlik. Cette approche permet de suivre les budgets liés à des dossiers. « Nos commandes et nos factures se font dans l'ERP, mais j'aimerais que le budget pour les dossiers que je suis dans Ultimo puisse être consulté », raconte M. Verheye. « Auparavant, on devait créer des KPI chaque mois et les envoyer au service financier. Maintenant, ils téléchargent eux-mêmes les rapports. Un rapport sur la relation entre la maintenance préventive et la maintenance totale, un autre rapport relatif au nombre de tâches par année, le nombre de tâches par équipe professionnelle, etc. L'évolution est facile à vérifier. » L'outil de BI Qlik leur permet de comparer des périodes et d'afficher les données issues d'Ultimo et de leur système ERP de manière dynamique.

« Plus les hôpitaux travaillant avec Ultimo sont nombreux, plus les KPI et le benchmarking seront efficaces », remarque M. Verheye. « Si nous alignons nos KPI et que nous structurons les répartitions "maintenance préventive - curative" et "contrôles - mesures de qualité" de la même façon, il sera plus facile de comparer des chiffres. »





LIVE-LINK YOUR ASSETS AND FACILITIES.

Le monde est en mouvement en quatrième vitesse et c'est également de cette manière que le monde tourne autour de tous vos objets et appareils. En tant que responsable de maintenance, de facility ou des TI, vous ne souhaitez rien d'autre que d'entendre constamment de vos actifs s'ils arrivent encore à suivre ce monde. Ce souhait existe d'ailleurs aussi si votre responsabilité va au-delà de la maintenance, de facility ou des TI. Peut-être que vos actifs ont besoin de votre attention générale ou financière. Ultimo assure la transmission des signaux cruciaux relatifs à vos actifs afin que vous les voyiez et que vous puissiez agir efficacement. Êtes-vous en train d'écouter ?

sales@ultimo.com | ultimo.com

ULTIMO

ALLEMAGNE

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

Filiale sud

Marcel-Breuer-Straße 15
80807 Munich
T +49 2064 82 84 754

BELGIQUE

Ultimo Software Solutions srl
Schaliënhoevedreef 20A
2800 Malines
T +32 15 44 41 44

ROYAUME-UNI

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

PAYS-BAS

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

© 2020 Ultimo Software Solutions bv. Tous droits réservés.
Ultimo et le logo Ultimo sont des marques verbale et figurative
enregistrées d'Ultimo Software Solutions Group bv. Les autres
marques utilisées sont des marques (non) déposées des
propriétaires légaux concernés.