

CASE

## Zorggroep Noorderboog

Betere zorg door  
facilitaire ondersteuning





# INTRO

CONTINU ZORG. VAN PERSOONLIJKE VERZORGING TOT MEDISCHE BEHANDELING. MEDEWERKERS VAN 16 LOCATIES DOOR HEEL NEDERLAND ZETTEN ZICH DAGELIJKS IN VOOR OUDEREN. HUISHOUDELIJKE HULP, MAALTIJDVOORZIENING, REVALIDATIE OF VERPLEGING.

ZORGGROEP NOORDERBOOG ZORGT VOOR EEN BETERE AANSLUITING TUSSEN ZORGTHUIS, VERZORGD WONEN IN EEN WOONZORG-COMBINATIE EN BESCHERMD WONEN IN EEN VERPLEEGHUIS.

## OUR SOLUTIONS

### Van ziekenhuis naar samenwerkende zorggroep

Zorggroep Noorderboog behoorde vroeger tot het Isala Diaconessen ziekenhuis. Door de opsplitsing in 2016 van het ziekenhuis en de zorggroep ontstond Zorggroep Noorderboog. Een solo opererende zorggroep. Een jaar later is Zorggroep Noorderboog de samenwerking aangegaan met De Stouwe, een andere zorggroep binnen de regio. Tim Kuper, medewerker Informatie-, Kwaliteit- en Procesmanagement (ICT), heeft deze organisatorische veranderingen van dichtbij meegemaakt: "Samen bereiken we meer dan dat we apart opereren," vertelt hij.

### Systemenkenner en sportman

Met systemen werken is Kupers passie. Dat doet hij namelijk ook in zijn vrije tijd. Websites bouwen. En daarnaast is hij ook nog eens een fanatieke sporter. Het fanatisme en de discipline van de sport en de passie voor systemen is dé ideale combinatie voor de technische applicatiebeheerder.

"Ik wil snappen hoe een systeem werkt en wat het voor de mensen doet. Ik wil altijd tot het uiterste gaan door mijn doorzettingsvermogen; in mijn sport en in mijn werk. Daarnaast wil ik een systeem snappen. Hoe draagt het systeem bij aan de organisatie en wat levert het de medewerkers op?" vertelt Kuper.

### Aan de hand meenemen en met de hand aanpassen

Het Isala Diaconessen ziekenhuis werkte voorheen al met Ultimo On-Premise. Door de splitsing moest er een nieuwe IT-omgeving ingericht worden. Een geschikt servicemanagementsysteem selecteren en implementeren voor Zorggroep Noorderboog. Dat was de opdracht van Kuper. Een mooie uitdaging voor de applicatiebeheerder. De keuze is Ultimo SaaS "Wij maakten uiteindelijk de keuze voor Ultimo omdat Ultimo ons aan de hand meenam. Als organisatie is Ultimo super persoonlijk en heeft tijd voor de klant. Daarnaast is de flexibiliteit van de software een doorslaggevende factor van de keuze. Je kan Ultimo aan je eigen proces aanpassen. Het is niet dat je jouw proces moet aanpassen aan Ultimo".





“Wij maakten uiteindelijk de keuze voor Ultimo omdat Ultimo ons aan de hand meenam. Als organisatie is Ultimo super persoonlijk en heeft tijd voor de klant.”



#### Ultimo leeft binnen Noorderboog

Kuper is de beheerder van Ultimo. En daar is hij erg trots op. Bij hem kan iedere medewerker terecht voor vragen, problemen of opmerkingen over Ultimo. “Het is fijn dat iedereen meedenkt over Ultimo. Ik krijg vaak vragen of opmerkingen van collega’s. “Kan het niet op deze manier?” of “Zou dit kunnen in Ultimo?” Het is fijn dat mensen positief meedenken. Dat maakt het werken makkelijker en leuker. Ultimo leeft dus echt binnen onze organisatie”.

#### Facilitair: van melding naar afhandeling

Zorggroep Noorderboog gebruikt de modules IT, Facilitair en Reserveringen. Sinds een jaar gebruikt Zorggroep Noorderboog de software op het gebied van Facilitair. Via de module Servicedesk van Ultimo komen alle meldingen binnen. De vier dames van de servicedesk handelen alles af: reserveringen, catering, schoonmaak, meldingen, noem het maar op. “Alles registreren we in Ultimo. Ook als een medewerker langskomt met een probleem of opbelt, leggen wij dit vast in het systeem. Om een volledig beeld te krijgen.” De meldingen sturen zij door naar de Technische Dienst (TD). Twee TD’ers rijden rond in een vrachtauto, onafhankelijk van hun werkplek. Dit doen zij met de app Ultimo Go op hun tablet. Producten, zoals printers, brengen zij van a naar b. Daarnaast zijn er 6 TD’ers die werkzaamheden uitvoeren op locatie. Lampen vervangen. Muren verven. Wc-brillen vervangen. Alles wat wij doen, leggen wij vast in Ultimo. Van melding tot afhandeling.”

#### Het doemscenario: werken zonder Ultimo

“Zonder Ultimo kunnen we eigenlijk niet goed functioneren. Het systeem is primair voor de werkzaamheden van de TD. Met het systeem hebben we juist inzicht en overzicht. Registreren we alles. En we halen er cruciale informatie uit, zodat we kunnen verbeteren. Niet meer werken met Ultimo zou een doemscenario voor ons zijn.”

#### Een tip van Kuper

“Werk de processen goed uit, voordat je begint met het implementeren van het systeem. Je kunt beter eerst je hele proces uitdenken voordat je al je data erin gaat plaatsen en daarna moet aanpassen. Zorg dus dat de data juist en volledig is. En niet alles tegelijk alles erin willen zetten. Stukje bij beetje het systeem vullen en volledig maken. Alles in één blok in gebruik nemen gaat niet werken. Dan krijg je geen mensen mee en ga je fouten maken in het proces.”

#### Internet of Ramen, Parkeren en Luiers

Door de Ultimo Inspiratiesessie Facility Management (Ultimo events over de laatste ontwikkelingen) is Tim Kuper getriggerd door de mogelijkheden van Internet of Things (IoT). “Bijvoorbeeld de sensoren op ramen. In één oogopslag zien of alle ramen gesloten zijn. Het scheelt zoveel tijd. Anders moet iemand ieder raampje langslopen. Of bijvoorbeeld sensoren op parkeerplaatsen, zodat we kunnen zien dat er nog bepaalde plekken vrij zijn. Voor medewerkers en klanten zeer handig en dat scheelt weer frustraties over het parkeren. Op facilitair gebied zitten dus de oplossingen op het gebied van IoT.” Maar ook voor de medewerkers bij Noorderboog op de vloer. “Door een chip in een luier van een oudere te plaatsen, kan een melding worden gestuurd wanneer de luier vol zit en gelijk verschoond kan worden. Sensoren bieden veel mogelijkheden. Wie weet maken wij straks wel gebruik van Internet of Ramen, Parkeren en Luiers (Internet of Things), zegt Kuper peinzend.”







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

**ULTIMO**

## BELGIË

**Ultimo Software Solutions bvba**  
Schaliënhoevedreef 20A  
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.