

Softwarepakket maakt onderbouwen langetermijnvisie mogelijk

De zorgsector mag dan een sector van mensen zijn, zonder gebouwen en materialen kan het ook niet. Dat betekent dat de facilitaire diensten heel wat ballen in de lucht moeten houden om een zo goed mogelijke ondersteuning te kunnen bieden. Zorg Leuven rekent daarvoor op de software van Ultimo. Ze maakt niet alleen werk van een efficiënt beheer van de dagelijkse taken, maar herbergt ook een schat aan informatie om strategische beslissingen te onderbouwen.

Ontstaan Zorg Leuven

Het is weer druk in Leuven zong Noordkaap. En dat is het ook. Enerzijds beslisten OCMW en stad Leuven om Zorg Leuven op te richten, dat sinds 1 januari 2017 de verschillende zorgcomponenten van OCMW (ouderenzorg en thuiszorg) en stad (kinderopvang) bundelt in één organisatie. Anderzijds is er het Decreet Lokaal Bestuur van de Vlaamse regering dat onder andere de 'inkanteling' van de OCMW's in de gemeenten organiseert. Hiermee wordt bedoeld dat de OCMW's en gemeenten in de toekomst veel nauwer gaan samenwerken, maar het OCMW blijft wel bestaan als afzonderlijke organisatie. Aangezien de zorgsector uiterst gespecialiseerd is en een andere, specifieke benadering en aanpak vereist van de ondersteunende diensten, werd ervoor geopteerd de ondersteunende diensten van het OCMW, waaronder

ook de facilitaire diensten, onder te brengen in Zorg Leuven. Op die manier kon de opgebouwde expertise behouden blijven. Wouter Dormaels, directiemedewerker facilitaire diensten van Zorg Leuven: "Wij blijven ons inzetten voor de medewerkers en de 432 bewoners in woonzorgcentra (wzc), 108 bewoners in assistentiewoningen, de gebruikers van de lokale dienstencentra, de ouders die hun kinderen laten opvangen in onze kinderdagverblijven of bij onze onthaalouders en de gebruikers van onze thuiszorgdiensten."

Centraal gestuurd

De volledige ondersteuning gebeurt vanuit de vestiging in Heverlee aan de Geldenaakse Baan. Dormaels: "We hebben hier alles gecentraliseerd: de aankoop, het magazijn, de technische dienst en de IT-afdeling. Onze ploeg telt intussen 25 mensen. Mijn taak be-

staat er enerzijds in om projecten te trekken, zoals bijvoorbeeld verhuisbewegingen of grotere verbouwingen en anderzijds mee de strategische lijnen te helpen uitzetten. Die variatie is wat me het meeste boeit. We kennen onze gebouwen door en door, we weten de pijnpunten zitten in elk van onze technische installaties. Als je dan samen met andere organisaties en partners aan de tafel kan zitten om de kantlijnen van het verhaal van morgen al uit te tekenen, dan bouw je echt aan een efficiënt beheer. En dat is een fijn gevoel."

Gebruiksvriendelijk, flexibel en modulair

Een belangrijk instrument om de facilitaire ondersteuning in goede banen te leiden is het softwarepakket van Ultimo. Dat kwam er in 2011 na een openbare aanbesteding. "Met de toenmalige software liepen we tegen de grenzen aan. Het was verouderd en weinig gebruiksvriendelijk. Bovendien waren niet al onze diensten erin omvat. Daarom werd er gezocht naar een nieuw pakket waarin gebruiksvriendelijkheid, modulariteit, flexibiliteit en uniformiteit de sleutelwoorden vormden. "Het moest één geïntegreerd platform zijn dat ons genoeg mogelijkheden bood, zodat iedereen ermee aan de slag kon. Elke medewerker moest minstens in staat zijn om problemen te melden en bestellingen te plaatsen." Het was uiteindelijk de software van Ultimo die overtuigde, dankzij onder meer de uitgebreide functionele en technische mogelijkheden. De facilitaire diensten konden er zelf mee aan de slag om het helemaal op maat aan te passen.



02



01



03

Eigen processen en procedures vereenvoudigen

“Dat we pas in september 2013 live gegaan zijn met de software, heeft er alles mee te maken dat we de implementatie onderschat hadden. We dachten enkel Excell-lijsten te moeten importeren, maar niks was minder waar. De software dwingt je immers om na te denken over je manier van werken. Dat heeft ertoe geleid dat naarmate we het systeem met meer gegevens voedden, we inzicht kregen in hoe we bepaalde procedures konden vereenvoudigen. Een proces dat tot op vandaag nog loopt”, vertelt Dormaels. “Voor ons is het immers van cruciaal belang dat we de drempel voor de werknemers zo laag mogelijk houden. We proberen al zoveel mogelijk gegevens vooraf in te vullen, zodat het slechts een kwestie is van de juiste optie aan te vinken.” Vandaag zijn de belangrijkste modules qua volume het werkorderbeheer, al 28.450 orders sinds de opstart en de aan-

koopdienst met 5.078 bestellingen. “Onze technische dienst telt acht medewerkers die ter plaatse gaan om interventies uit te voeren op basis van meldingen die binnenkomen en periodiek onderhoud dat ingepland wordt. Zij worden verder ondersteund door raamcontracten voor de grotere werken zoals elektriciteits- of schilderwerken.”

Blijven vooruitgaan

Dat alle verandering moeilijk is, geldt ook hier. Maar de resultaten waren volgens Dormaels die inspanningen zeker waard. “Er kwamen met de komst van Ultimo meteen een pak gebruikers bij. Dat heeft veel opleidingen op de verschillende sites met zich meegebracht. Maar vandaag loopt alles op wieltjes en kan elke gebruiker zijn vraag of melding opvolgen in het systeem. Voor de facilitaire diensten zelf heeft de software voor antwoorden op vragen gezorgd. Heel wat representatieve cijfers die nodig zijn om een langetermijnvi-

sie te ondersteunen zijn nu uit het systeem te halen. Bovendien blijft Ultimo nieuwe zaken ontwikkelen. Zo kwam er recent een nieuwe lay-out die alles nog overzichtelijker gemaakt heeft en kunnen we onze startschermen zodanig configureren dat alle informatie die een specifieke gebruiker nodig heeft in één oogopslag te zien is”, besluit Dormaels.

Door Valérie Couplez

www.zorgleuven.be
www.ultimo.com/benl

01. Zorgbedrijf Leuven zet zich in voor de medewerkers en 432 bewoners in wzc, 108 bewoners in assistentiewoningen, de lokale dienstcentra en kinderdagverblijven. (foto: photogenx.be)

02. Heel wat representatieve cijfers over de gebouwen en het vereiste onderhoud die nodig zijn om een langetermijnvisie te ondersteunen, zijn nu met uit het systeem te halen.

03. De facilitaire dienst kent zijn gebouwen door en door en weet de pijnpunten zitten in elk van de technische installaties.

04. De facilitaire diensten voor Zorgbedrijf Leuven zijn gecentraliseerd aan de Geldenaakse Baan in Heverlee.

05. Voorstelling van hoe de site Edouard Remy in het centrum van Leuven er binnenkort moet uitzien.



04



05

