



CASE

Ziekenhuis Oost-Limburg

Kwalitatieve zorg op
grote schaal

 Live-link your assets and facilities.

ULTIMO

INTRO

HET ZIEKENHUIS OOST-LIMBURG (ZOL) IS EEN DYNAMISCH OPLEIDINGSZIEKENHUIS MET 3 CAMPUSSEN, GOED VOOR ONGEVEER 150.000M² AAN GEBOUW-OPPERVLAKTE. HET NIET-UNIVERSITAIR ZIEKENHUIS TELT ZO'N 811 BEDDEN, EEN 250-TAL DAGKLINISCHE PLAATSEN EN 3.500 MEDEWERKERS.

ALS EEN VAN DE GROOTSTE WERKGEVERS VAN LIMBURG DOET HET ZIEKENHUIS HAAR UITERSTE BEST OM DE BESTE KWALITEIT VAN ZORG IN EEN VEILIGE EN GASTVRIJE OMGEVING TE REALISEREN. IN GESPREK MET ULTIMO VERTELT DHR. PHILIP VERHEYE, MANAGER TECHNISCHE ZAKEN, HOE DE FACILITY MANAGEMENT SOFTWARE HIERTOEBIJDRAAGT IN HET ZIEKENHUIS OOST-LIMBURG.

OUR SOLUTIONS

In 2016 zette het Ziekenhuis Oost-Limburg de stap naar een nieuw facility pakket. Voordien werkten ze met een ander pakket, maar omwille van de zoektocht naar een nieuwe IT Service Management tool besloten ze opnieuw de markt op te gaan. "We waren op zoek naar 1 facility pakket dat door heel de organisatie loopt," licht dhr. Verheye toe. "Het was voor ons belangrijk dat de gebruikers op 1 platform kunnen werken. En voor de gewone gebruiker is het een eenvoudig en gebruiksvriendelijk systeem." Daarnaast was de openheid van het pakket ook cruciaal. "ICT kan zelf redelijk wat aanpassen qua lay-outs, vensters, autorisaties en zo verder," vertelt dhr. Verheye. Tot slot speelde ook de bekendheid binnen de sector een grote rol. "Er zijn nog zeer goede pakketten, maar voor mij is Ultimo het meest performante pakket voor een ziekenhuis omwille van de focus op de sector." Ondertussen is de applicatie breed uitgerold en wordt het systeem ingezet voor de dienst technische zaken (waaronder de medische technologie), labo's, medische beeldvorming, ICT, keuken, sanitair, enzovoort.

Ziekenhuisbreed 1 platform

Het Ziekenhuis Oost-Limburg probeert erover te waken dat er over het hele ziekenhuis op dezelfde manier gewerkt wordt. Om dit te vergemakkelijken, hebben ze een Ultimo-handboek gemaakt. De redactie ervan zit bij de dienst technische zaken, maar per kwartaal komen de gebruikers van de verschillende diensten samen om zaken af te stemmen. "Dit gaat dan om werkafspraken, procedures en werkinstructies in Ultimo," licht dhr. Verheye toe. "Als je met zo'n 8 diensten toestellen moet beheren, is het belangrijk om alles goed te documenteren en afspraken vast te leggen, ook naar labelling en nummering van toestellen toe." Enkel de labo's hebben een iets andere werking. Zo hebben ze bijvoorbeeld werk-posten die de dienst technische zaken niet kent. De labo's hebben een afzonderlijke job flow, maar deze loopt wel gelijk voor alle labo's.

Minimum input, maximum output

De brede inzetbaarheid was voor ZOL een belangrijk argument om voor Ultimo te kiezen. "Het is een groot voordeel dat onze ICT-dienst ook Ultimo inzet", licht dhr. Verheye toe. "Vroeger was er nauwelijks support beschikbaar vanuit ICT. Zo moesten we bijvoorbeeld zelf profielen aanmaken. Gelukkig hebben we nu voor Ultimo een heel goede ondersteuning van onze eigen ICT dienst."

De dienst technische zaken werkt met een urgentiematrix. Dringende interventies moeten telefonisch worden doorgegeven, niet-dringende in ultimo. "Dringende interventies komen op ons noodnummer en worden geregistreerd in Ultimo, maar die willen we echt beperken," vertelt dhr. Verheye. "Het gaat ook maar om 4% van alle meldingen. Voor onze dienst technische zaken hebben we ervoor gekozen om geen fel bemande helpdesk op te zetten. We willen zoveel mogelijk gemeld krijgen door onze gebruikers en dat lukt vrij goed." De standaardmeldingen en deels ingevulde templates spelen hierbij een belangrijke rol. Voor curatief onderhoud heeft ZOL dashboards opgezet per vakgebied, volledig gebaseerd op standaardmeldingen. "We gebruiken sjablonen om zo gericht mogelijke vragen te krijgen," aldus dhr. Verheye, "Dit is gemakkelijker voor zowel de eindgebruiker als de backoffice. En we kunnen zo voor elk vakgebied eenvoudigweg statistieken trekken."

ITSM

Het ITSM-project had meerdere doelstellingen. Zo wou ZOL een actuele inventaris van IT-middelen verkrijgen en behouden. Daarnaast zochten ze een efficiënte afhandelflow van incidenten en service-aanvragen volgens prioriteit, waarbij ze het aantal incidenten gemeld via telefoon en e-mail wilden verminderen. Algemene problemen moesten sneller in kaart kunnen gebracht worden en de applicatie moest intern kunnen aangepast worden. Ultimo voldeed aan al deze behoeften. En een bijkomend voordeel: alle eindgebruikers kenden Ultimo al.

De ICT-dienst zet Ultimo vooral in voor meldingen en incidentenbeheer. Gebruiksvriendelijkheid staat hierbij centraal. Zo zijn er vooraf ingevulde standaardmeldingen, is het scherm voor incidenten en service-aanvragen op dezelfde manier opgebouwd en is ook de afhandelflow voor beide meldingen gelijkaardig opgezet. "Om nog efficiënter te werken, willen we meldingen die ingediend zijn bij de dienst technische zaken, maar eigenlijk voor ICT zijn met 1 klik kunnen doorsluizen naar ICT. En omgekeerd," vertelt dhr. Verheye.

Hulpmiddel voor accreditatie

De OPERA databank is ondertussen een gevestigde waarde in Vlaanderen. Ook bij ZOL speelt OPERA een belangrijke rol voor de accreditatie. "OPERA bespaart ons veel werk omdat we voordien geen gestructureerde risicoanalyse hadden," aldus dhr. Verheye. "We hadden zelf wel een feeling van wat de kritische toestellen zijn en welke niet. Maar uiteindelijk is het een wettelijke verplichting en dankzij OPERA konden we de risicoanalyse van zo'n 60% van onze toestellen eenvoudig ophalen. Ondertussen hebben we al veel van de resterende 40% doorgegeven aan OPERA en die komen er langzaam bij." De overeenstemming over de sector heen is volgens dhr. Verheye ook een belangrijk voordeel. "Als je een audit visitatie krijgt, helpt het wel dat de werking uniform is voor alle OPERA gebruikers. Een risicoanalyse die door een kerngroep van 6 ziekenhuizen gevalideerd is, is meer gedragen."

CAD-integratie

Het Ziekenhuis Oost-Limburg heeft ook de CAD-koppeling in huis. Ieder kwartaal laden ze de tekeningen binnen en zijn de ruimtes terug actueel. "Het lijkt op zich eenvoudig," vertelt dhr. Verheye, "maar het heeft wel veel werk gekost om alle CAD-tekeningen volledig binnen te trekken in Ultimo. In Ultimo zitten veel toestellen gekoppeld op het lokaalnummer, maar dat komt niet uit de CAD-tekening, dat is gewoon gekoppeld in Ultimo". De ruimtes in autoCAD hebben een polyline. Daarin zit data zoals oppervlakte, lokaalnummer, bewegwijzeringsnummer, lokaalbeschrijving, verdieping, campus, blok enzovoort. Die info wordt uit de tekening gehaald en geïmporteerd. Zo worden eventuele verschillen tussen Ultimo en de CAD-tekening inzichtelijk. Bijvoorbeeld een polyline die niet helemaal gesloten is of een nummer dat ergens net niet goed staat. "Een tijdrovend proces," aldus dhr. Verheye, "maar zo houden we onze plannen wel correct."

Reserveringen

Vergaderzaal, poolwagen, catering of uitleendienst nodig? ZOL zet hiervoor de module Reserveringen in. "Reserveringen verlopen heel vlot", aldus dhr. Verheye. "Wagens reserveren is heel rechttoe, rechtaan. Een zaal reserveren mét catering is iets complexer. We hadden dit ook in ons vorig pakket, maar nu is het iets flexibeler. We kunnen zelf lijsten aanmaken, prijzen bepalen, zaken door factureren, enzovoort."

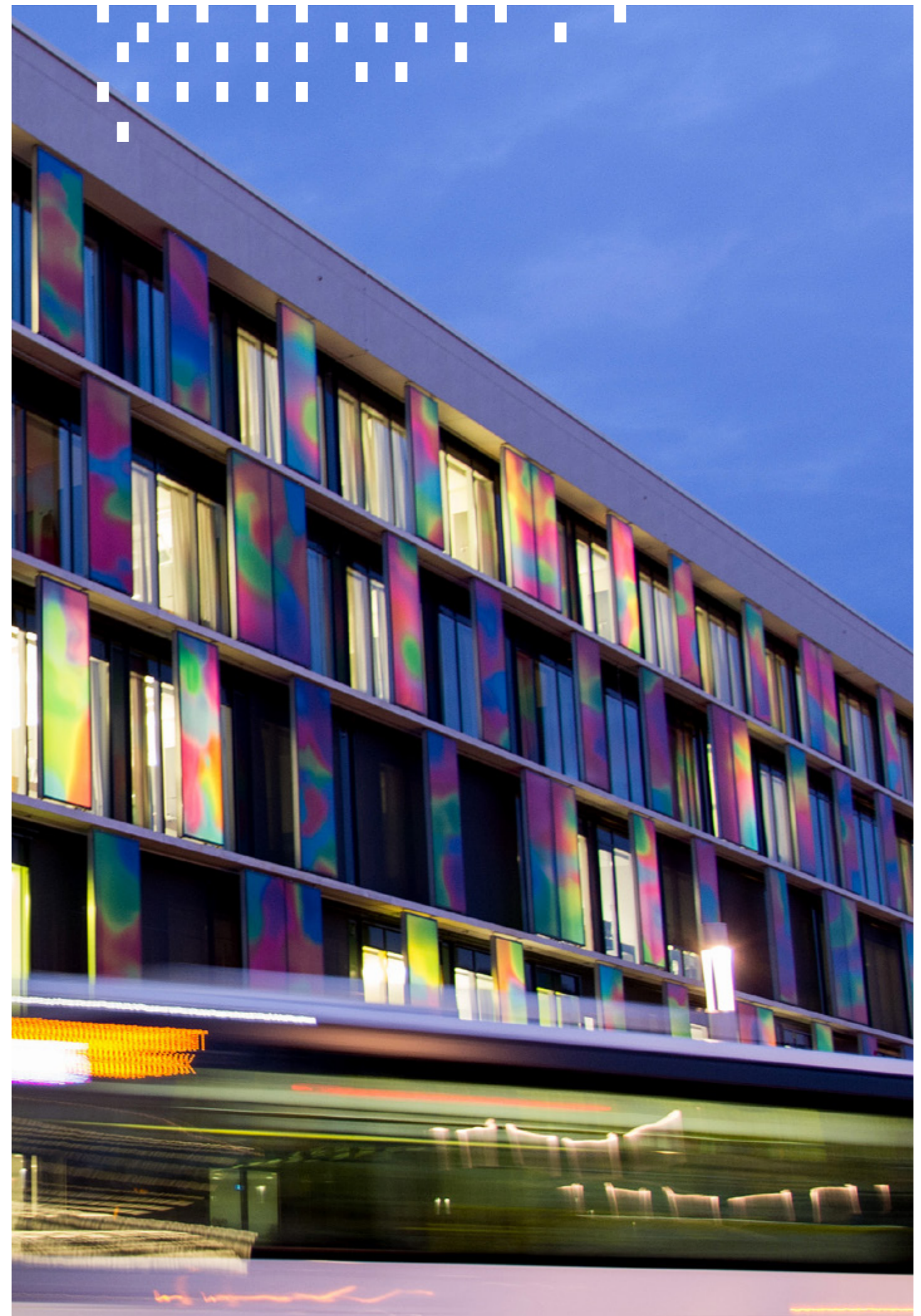
KPI's & Qlik

Bij de overgang van het vorige pakket naar Ultimo, heeft dhr. Verheye alle relevante data geïmporteerd. Hierdoor beschikt het Ziekenhuis Oost-Limburg nu over een historiek van alle technische jobs en rapporten tot 15 jaar terug. "Qua rapportage doen we weinig in Ultimo zelf," vertelt dhr. Verheye, "maar als we de data naar een BI-tool trekken, kunnen we wel alles mooi in grafieken weergeven." Ook halen ze data uit Ultimo en het ERP-systeem en voegen ze deze vervolgens samen in de BI-tool Qlik. Zo kunnen ze de budgetten op dossiers opvolgen. "Want we bestellen en factureren in ERP, maar ik wil het budget voor de dossiers die ik in Ultimo opvolg inzichtelijk maken, aldus dhr. Verheye. "Vroeger moesten we maandelijks KPI's aanmaken en doorsturen naar onze financiële dienst. Nu laden zij gewoon zelf rapporten op. Een rapport over de verhouding preventief – totaal onderhoud, eentje over het aantal jobs per jaar, aantal jobs per vakgroep, enzovoort. De evolutie is gemakkelijk te bekijken." De BI-tool Qlik laat hen toe om periodes te vergelijken en de data uit Ultimo en hun ERP-systeem dynamisch weer te geven.

"Hoe meer ziekenhuizen er werken met Ultimo, hoe efficiënter de benchmarking en KPI's," merkt dhr. Verheye op. "Als we onze KPI's gelijktrekken en de opdelingen preventief en curatief onderhoud, keuringen en kwaliteitsmetingen op dezelfde manier structureren, kunnen we makkelijker cijfers vergelijken."



Wim de Beer
Manager Sales
+32 15 44 41 44





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
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

© 2020 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.