

JAARVERSLAG 2017

T +32(0)89 32 50 50
F +32(0)89 32 79 00
info@zol.be

Campus Sint-Jan
Schiepse bos 6
B 3600 Genk

Campus Sint-Barbara
Bessemersstraat 478
B 3620 Lanaken

Medisch Centrum André Dumont
Stalenstraat 2a
B 3600 Genk



JAARVERSLAG

DIENST TECHNISCHE ZAKEN 2017

De Dienst Technische Zaken (DTZ) behoort tot de bedrijfskundige directie (BKD) en staat in voor de oprichting en het onderhoud van de infrastructuur en technische installaties op de verschillende campussen van het Ziekenhuis Oost-Limburg te Genk.

In 2017 hebben we het voor het eerst een jaarverslag gepubliceerd. Dit eerste verslag werd opgevat als een samenvatting van de voorgaande jaren. Voorliggend verslag kan als een vervolg hierop gelezen worden, toegespitst op de realisaties in 2017 met een vooruitblik op 2018.

Via het jaarverslag 2017 willen we de vooruitgang in dit proces opvolgen en delen met onze stakeholders.

We wensen u veel leesplezier.

INHOUDSTAFEL

2. Missie/ visie/ kernwaarden	4
3. Verwezenlijkingen 2017	5
4. KSF's en KPI's	6
5. Operationele werking van de dienst	17
6. Realisaties	21
7. Actiepunten 2018	24
8. Contact	25

1 VOORWOORD

De Dienst Technische Zaken (DTZ) behoort tot de bedrijfskundige directie (BKD) en staat in voor de oprichting en het onderhoud van de infrastructuur en technische installaties op de verschillende campussen van het Ziekenhuis Oost-Limburg te Genk.

In 2017 hebben we het voor het eerst het jaarverslag 2016 gepubliceerd. Dit eerste verslag werd opgevat als een samenvatting van de voorgaande jaren. Voorliggend verslag kan als een vervolg hierop gelezen worden, toegespitst op de realisaties in 2017 met een vooruitblik op 2018.

Via het jaarverslag 2017 willen we de vooruitgang in dit proces opvolgen en delen met onze stakeholders.

In 2017 ligt de focus op een verdere professionalisering van de dienst Technische Zaken.

De implementatie en opstart van het nieuwe FMIS-pakket Ultimo speelt hierbij een cruciale rol.

Waar Planon de voorbije 15 jaar hoofdzakelijk binnen DTZ werd gebruikt, is Ultimo een ziekenhuisbreed project geworden waarbij naast DTZ ook ICT, apotheek, labo, medische beeldvorming en anderen hun processen stroomlijnen.

Ook de concrete ontwikkeling van het Synaps-park is het voorbije jaar opgestart. Naast de nodige acties tot realisatie van de nodige infrastructuur is de voorbereiding van de technische ondersteuning bij exploitatie van dit patrimonium een aandachtspunt binnen DTZ. Wij streven ernaar om op een professionele en concurrentieel wijze Preventief (PO), Curatief (CuO) en Correctief (CoO) onderhoud te kunnen aanbieden voor de uitbreidingen binnen het Synaps-park en binnen ons netwerk. Hiervoor leggen wij de focus op een goede registratie van werkuren en materialen zodat kosten correct kunnen worden toegewezen op basis van duidelijke SLA's.

De technische complexiteit in een ziekenhuisomgeving blijft toenemen. Competente medewerkers zijn hierbij essentieel. Wij blijven inzetten op het verwerven, onderhouden en delen van de hiervoor noodzakelijke kennis. Hiervoor zetten we ook in op nauwere samenwerking met collega's uit de sector. De medewerkers van DTZ nemen actief deel aan activiteiten van onder andere ZORG.tech, VVZ en DTV. Kennis delen en verwerven is essentieel voor de werking van onze dienst.

Onze werkomgeving verandert snel, de snelheid van deze verandering neemt tegelijk toe. Hierbij wil ik al onze collega's en medewerkers binnen DTZ van harte danken. Zij hebben ook in 2017 gezorgd dat we als dienst stappen vooruit hebben gezet. Proficiat hiervoor en dank voor de dagelijkse inzet!

Voor bijkomende vragen kan u ons steeds contacteren.

Achteraan dit jaarverslag vindt u onze contactgegevens alsook de link naar onze website en intranet waar u meer details kan terugvinden.

ir. Philip Verheye, Manager Technische Zaken, Ziekenhuis Oost Limburg

2 MISSIE/ VISIE/ KERNWAARDEN

Na verschillende creatieve brainstormsessies werden in 2015 de missie, visie en kernwaarden voor DTZ bepaald.

2.1 MISSIE

De Dienst Technische Zaken is een ondersteunende dienst die een bedrijfszekere en veilige infrastructuur aanbiedt, van basis- tot toptechnologie, in goede samenwerking met alle partners, zowel intern als extern, waarbij de patiënt en de medewerker centraal staat.

Verantwoordelijkheidszin, klantgerichtheid, efficiëntie en onderling vertrouwen zijn centrale waarden in het beleid.

2.2 VISIE

Onze visie geeft aan wat willen we zijn. Om de missie van de DTZ te verwezenlijken, willen wij:

- bedrijfszekere en veilige infrastructuur uitbouwen volgens de wensen van de klant – state of the art;
- preventief, curatief en correctief onderhoud tegen marktconforme voorwaarden uitvoeren;
- correct omgaan met leveranciers, contractanten en medewerkers;
- onze taken uitvoeren rekening houdend met comfort, respect en privacy voor de patiënt, dit verwachten wij ook van onze contractanten;
- high level know-how bewaren en blijven ontwikkelen, hierbij laten wij ons bijstaan door specialisten.

2.3 KERNWAARDEN

De kernwaarden geven aan waar we in geloven:

- Verantwoordelijkheidszin;
- Flexibiliteit/klantgerichtheid;
- Resultaatgerichtheid/efficiëntie;
- Elkaar steunen bij het oplossen van problemen;
- Gangbare ideeën ter discussie stellen;
- Onderling vertrouwen.

3 VERWEZENLIJINGEN 2017

3.1 INVOERING ULTIMO

Vanaf maandag 25 september 2017 is het preventief en curatief onderhoud voor de Dienst Technische Zaken opgestart en verloopt de volledige afhandeling ervan via Ultimo.

Via de Ultimo Selfservice kan de status van de lopende meldingen worden opgevraagd. De lopende meldingen worden overgenomen en afgehandeld in Ultimo.

Vanaf 1 januari 2018 is Ultimo eveneens in gebruik voor de reserveringen van poolwagens, vergaderzalen en catering.

3.2 SLA

In 2017 is er een SLA afgesloten met de dienst Hemodialyse.

3.3 MASTERPLAN ENERGIE

Het zorgstrategisch plan en bouwkundig masterplan opgemaakt na de fusie van ZOL in 1996 is afgerond met de verhuis van het beddenhuis van Campus A. Dumont naar Campus St.-Jan in 2015.

Voor de komende periode is een nieuw masterplan in opmaak, dit wordt onder de naam Synaps-Park verder ontwikkeld.

In het kader van de toekomstige uitbreidingen binnen het Synaps-Park is in 2017 samen met VITO de opmaak van een energetisch Masterplan opgestart. Dit zal voltooid worden in 2018 en vormt de basis voor de energievoorziening voor de realisaties de komende decennia.

In dit energetisch Masterplan wordt ingezet op een duurzame technologie, rekening houdend met de principes van de Trias Energetica:

- Beperk het energieverbruik door verspilling tegen te gaan
- Maak maximaal gebruik van energie uit duurzame bronnen, zoals wind-, water-, en zonne-energie
- Maak zo efficiënt mogelijk gebruik van fossiele brandstoffen om in de resterende energiebehoefte te voorzien

3.4 CAMPUS ANDRÉ DUMONT



Het oude ziekenhuis is in 2017 volledig afgebroken.



Vervolgens is er gestart met de opbouw van een nieuwbouw voor het wzc Mandana.

4 KSF'S EN KPI'S

Om onze missie en visie te realiseren, zoals uitgewerkt in het jaarverslag van 2016, zijn volgende kritieke succesfactoren (KSF) gedefinieerd die bepalen in welke mate de DTZ hieraan voldoet.

Volgende factoren worden beschouwd:

- Efficiëntie/ effectiviteit;
- Klantvriendelijkheid/ communicatie;
- Know-how van de verschillende processen;
- Kostenbewustzijn.

Om deze kritieke succesfactoren te meten, zijn kritieke prestatie-indicatoren (KPI) opgesteld. Deze zijn bedoeld om de prestaties in functie van de kritieke succesfactoren te monitoren met als doelstelling deze te verbeteren.

4.1 ALGEMENE KPI'S

De algemene KPI's die beschouwd worden, zijn oppervlakte én het aantal effectieven.

4.1.1 Oppervlakte van de instelling

Zonder parking	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
SJ	86 050	86 050	88 030	88 030	89 013	110 873	111 262	111 262
AD	16 426	16 426	16 426	16 426	16 426	2 782	2 782	2 782
SB	14 359	14 056	16 711	16 711	16 711	16 711	17 081	17 081
totaal m ²	116 836	116 533	121 168	121 168	122 150	130 366	131 125	131 125

4.1.2 Effectievenbeheer

Totaal FTE-effectief	2013	2014	2015	2016	2017
GTD FTE	32,27	32,99	35,65	38,97	39,51
LTD FTE	3,92	4,00	4,08	4,00	3,80
WTD FTE	2,67	2,75	2,38	0,00	0,00
DTZ FTE	38,86	39,74	42,11	42,97	43,31
BD FTE	268,89	272,02	289,43	288,37	281,6
ZOL FTE	2052,27	2070,52	2132,81	2143,38	2164,19

Totaal budget	2013	2014	2015	2016	2017
GTD FTE	32,95	34,45	38,90	39,15	39,15
LTD FTE	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
WTD FTE	3,00	3,00	0,75	0,00	0,00
DTZ FTE	39,95	41,45	43,65	43,15	43,15
BD FTE	267,87	269,89	286,69	289,11	289,09
ZOL FTE	2069,49	2110,08	2155,31	2160,56	2181,15

Totaal FTE - FTE budget	2013	2014	2015	2016	2017
GTD	-0,68	-1,46	-3,25	-0,18	0,36
LTD	-0,08	0,00	0,08	0,00	-0,20
WTD	-0,33	-0,25	1,63	0,00	0,00
DTZ	-1,09	-1,71	-1,54	-0,18	0,16
BD	1,02	2,13	2,74	-0,74	-7,49
ZOL	-17,22	-39,56	-22,50	-17,18	-16,96

Gezien het vakgebied HVAC uitbesteed wordt, is dit niet opgenomen in het aantal FTE's.

Hierbij is FTE effectief: aantal effectieve full-time equivalenten en FTE budget: beschikbare personeelsbudget in full-time equivalenten.

De stijging van ongeveer 17 FTE in het ZOL geeft een vertekend beeld omdat de GSO/GSVO (Geneesheer Specialist in (Voortgezette) Opleiding) sinds 2017 ook opgenomen zijn als ZOL-personeel, waar dat voorheen niet het geval was.

4.2 ONDERHOUD

4.2.1 Status preventief onderhoud (eigen beheer)

De status preventief onderhoud (verder PO genoemd) wordt berekend als de verhouding tussen het aantal uitgevoerde werkorders en het aantal geplande werkorders. Deze status zal voor de eerste maal beschikbaar zijn in 2018 gezien de registratie van het PO met de invoering van Ultimo opgestart is.

4.2.2 Status preventief onderhoud (onderhoudscontracten)

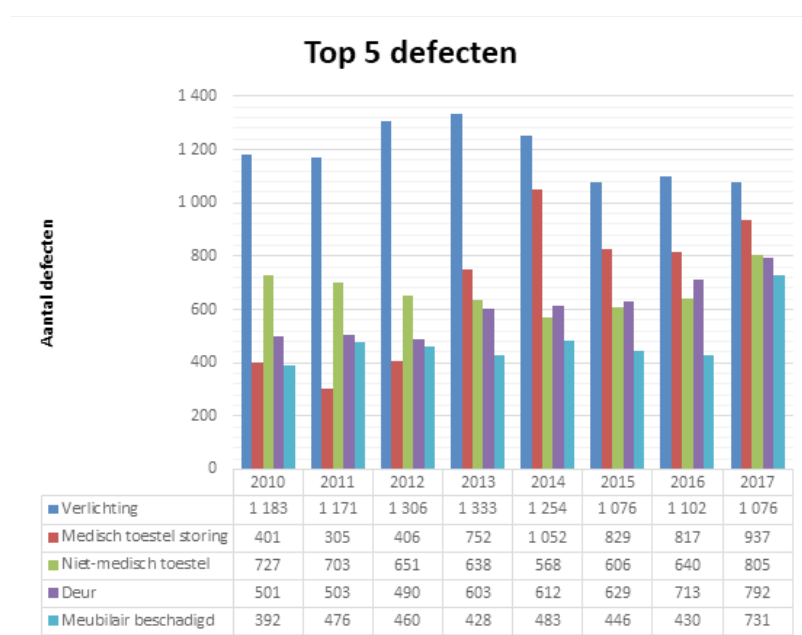
De status PO wordt berekend als de verhouding tussen het aantal uitgevoerde werkorders (aangetoond met servicereporten), en het aantal geplande werkorders (volgens contractuele afspraken). Deze status zal voor een volledig jaar voor de eerste maal beschikbaar zijn in 2018 gezien deze registratie opgestart worden met de uitvoering van Ultimo.

4.2.3 Gemiddelde doorlooptijd curatief onderhoud

De doorlooptijd wordt berekend als de werkelijke tijd gemeten tussen melddatum en het tijdstip van gereed melden (rapportage door een technicus of een administratie), ongeacht of de werkorders binnen of buiten de normale werkuren worden ontvangen of behandeld.

Doorlooptijd in dagen	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Alle vakgebieden	8,24	7,68	6,58	7,15	7,68	9,39	10,10	9,25
Bouw en infra	14,46	12,5	11,42	11,16	16,53	13,57	16,32	13,61
Electriciteit	5,44	4,93	3,70	5,81	5,23	7,63	6,89	6,39
SA /MG	7,38	6,93	5,17	6,6	5,51	5,45	7,51	6,58
Medische technologie	3,75	2,56	3,55	2,48	4,02	4,8	8,86	10,9

4.2.4 Top 5 defecten



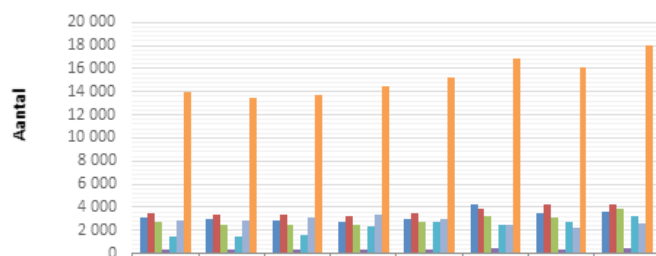
De top 5 van toestellen of installaties (op soort) wordt bepaald door het absolute aantal jobs voor curatief onderhoud dat in het referentiejaar werd geregistreerd.

Door het overschakelen naar Dali en LED-verlichting zien we een dalende trend van het aantal meldingen rond verlichting. De andere TOP 5-defecten zitten in stijgende lijn door enerzijds de groei van het ziekenhuis en anderzijds een betere registratie.

Het overgrote deel van de defecten valt per vakgebied onder de categorie 'diversen'. Een nog betere omschrijving van de aard van het probleem en eventueel een uitbreiding van het aantal voorgedefinieerde meldingen kan er voor zorgen dat dit aandeel vermindert.

4.2.5 Aantal meldingen voor curatief onderhoud per vakgebied

Meldingen curatief onderhoud per vakgebied



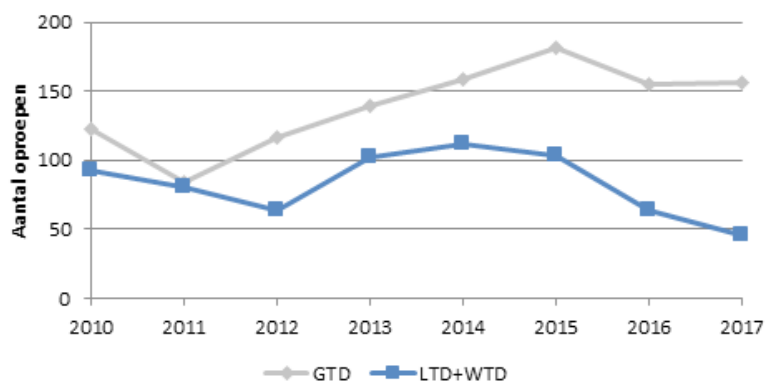
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Bouw & Infra	3 116	2 986	2 823	2 784	2 988	4 183	3 467	3602
Elektriciteit	3 424	3 325	3 397	3 241	3 470	3 924	4 181	4278
SA/MG/EM	2 756	2 529	2 528	2 499	2 727	3 292	3 119	3807
HVAC	297	264	350	327	381	429	369	472
Medische Technologie	1 498	1 478	1 544	2 298	2 729	2 484	2 778	3209
Technische Dienst SB/AD	2 844	2 864	3 124	3 314	2 995	2 515	2 167	2625
Alle vakgebieden	13 935	13 446	13 766	14 463	15 290	16 827	16 081	17993

Het aantal meldingen stijgt jaar na jaar. Enkel in 2016 is er een lichte daling geweest. Vanaf 2018 zal in de rapporteringen een onderscheid gemaakt worden tussen preventief en curatief onderhoud. Bedoeling is en blijft om het curatief onderhoud te laten dalen door een beter preventief onderhoud.

4.2.6 Wachtoproepen per campus

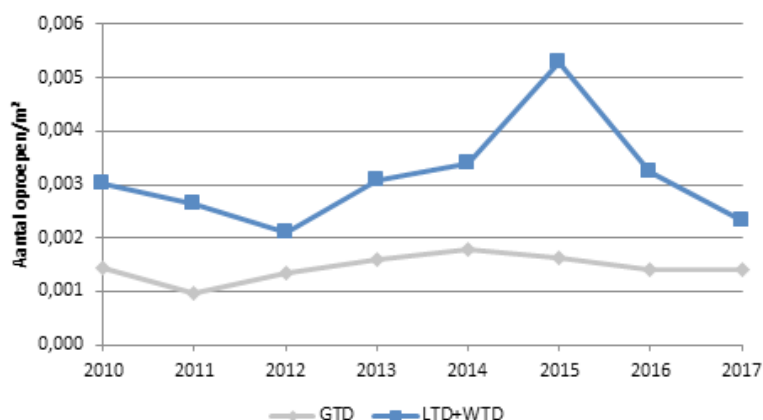
De technici van DTZ, die in de wachtregeling meewerken, hebben elk hun specialiteit, al is het een vereiste dat ze van alle markten thuis zijn. De technici zijn beurtelings van permanentie en moeten dus op alle vlakken kunnen ingrijpen bij mogelijke problemen.

Wachtoproepen



Zowel het aantal wachtoproepen als de uren, gespendeerd aan wachtoproepen (niet in grafiek), stijgen lichtjes gedurende de jaren in de Campus Sint-Jan. Hier dient er wel opgemerkt te worden dat in 2017 al 16% van de oproepen vanop afstand ('remote') opgelost werden.

Wachtoproepen/m²



Zowel het aantal wachtoproepen als de uren, gespendeerd aan wachtoproepen (niet in grafiek), blijven sinds 2014 voor de campus André Dumont en Sint-Barbara verder dalen. Het ziekenhuis André Dumont werd gesloten in het najaar van 2015. Het Medisch Centrum André Dumont werd toen geopend. Dit centrum is enkel geopend tijdens kantooruren.

Voor de campus Sint-Jan steeg het aantal oproepen beperkt. Een belangrijk deel van deze oproepen (tot 16%) wordt al van op afstand behandeld.

4.2.7 Aantal geregistreerde inventariselementen per vakgebied

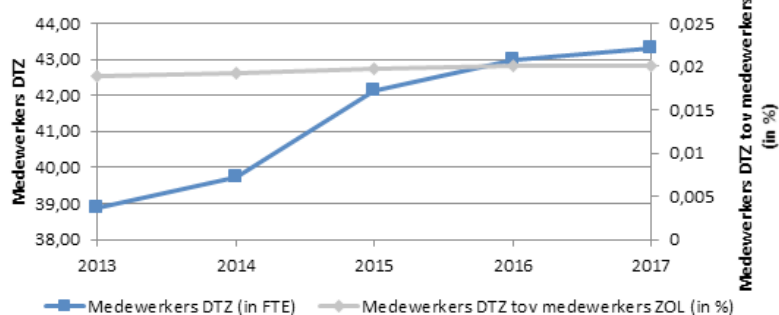
Aantal geregistreerde inventariselementen	
	2017
Vakgebied 1: Bouw en Infra	13
Vakgebied 2: Electriciteit	212
Vakgebied 3: SA / MG / EM	1938
Vakgebied 4: HVAC	Niet opgenomen in Ultimo
Vakgebied 5: Medische Technologie	8516

4.3 PERSONEEL DIENST TECHNISCHE ZAKEN

4.3.1 Aantal medewerkers t.o.v. totaal

Het aantal FTE in het ziekenhuis wordt berekend exclusief artsen.

Medewerkers DTZ tov medewerkers ZOL (in %)



4.3.2 Ziektebeheer

Ziekte KD + LD	2013	2014	2015	2016	2017
ZOL	7,28	7,8	8,15	8,48	8,75
BKD	11,58	12,45	12,69	12,69	13,4
DTZ	5,67	7,31	7,5	6,01	6,3
GTD	4,41	8,06	8,4	6,57	5,8
LTD	5,41	0,27	2,48	0,34	11,44
WTD	19,73	8,22	2,05	0	0

Ziekte KD	2013	2014	2015	2016	2017
ZOL	2,76	2,76	2,72	2,55	2,5
BKD	3,89	3,85	3,93	3,58	3,55
DTZ	3,9	3,89	4,26	2,78	3,39
GTD	3,26	4,65	4,62	3,02	3,08
LTD	5,34	0,27	2,35	0,34	6,51
WTD	8,86	0	2,05	0	0

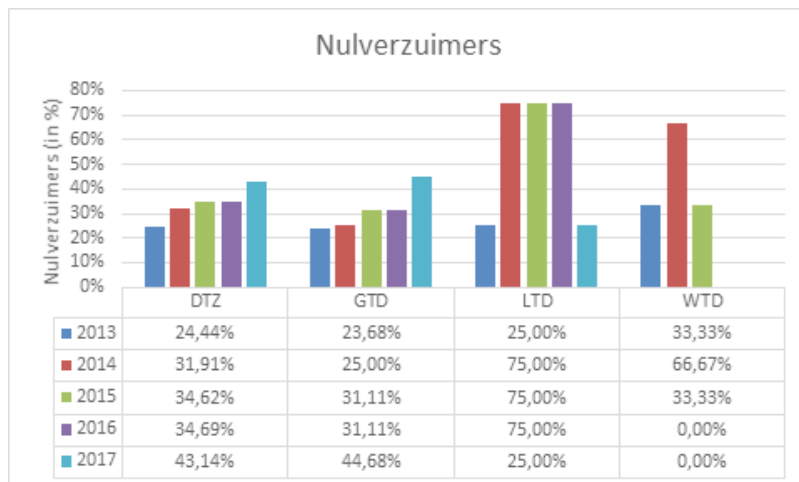
Ziekte LD	2013	2014	2015	2016	2017
ZOL	4,52	5,05	5,42	5,93	6,25
BKD	7,69	8,59	8,75	9,11	9,85
DTZ	1,77	3,42	3,23	3,23	2,92
GTD	1,15	3,4	3,78	3,54	2,72
LTD	0,07	0	0,13	0	4,93
WTD	10,87	8,22	0	0	0

Hierbij is:

- % Ziekte KD: ziekte korte duur: aantal dagen ziekte <31d ten opzichte van totaal aantal beschikbare werkdagen
- % Ziekte LD: ziekte lange duur: aantal dagen ziekte >30d ten opzichte van totaal aantal beschikbare werkdagen

Het ziekteverzuim korte duur ligt voor Technische Zaken hoger dan voor de rest van het ziekenhuis. Het ziekteverzuim lange duur daarentegen ligt lager en is dalende. Het totale ziekteverzuim ligt lager dan het totale ziekteverzuim van het ziekenhuis.

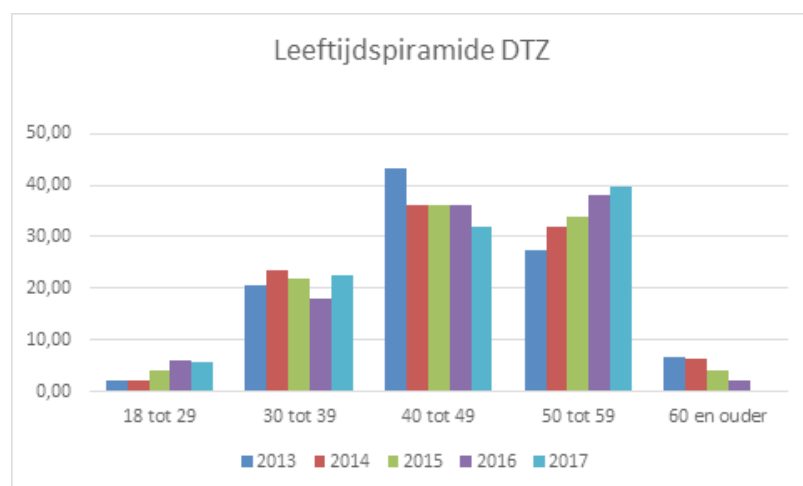
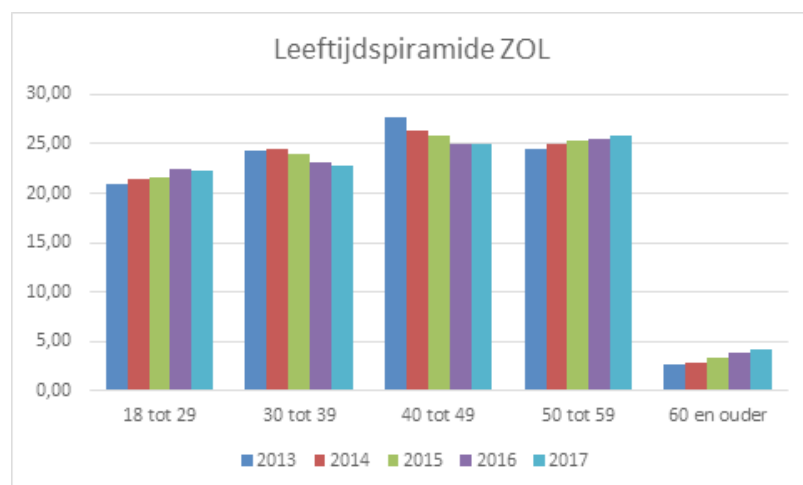
4.3.3 Nulverzuimers



Het percentage nulverzuimers is het aantal personeelsleden met 0 ziektedagen in dat jaar ten opzichte van het totale aantal personeelsleden.

In 2017 is het percentage nulverzuimers sterk toegenomen. Dit is een gunstige evolutie. In 2017 was het percentage nulverzuimers voor bedrijven van meer dan 1000 medewerkers volgens Securex 38%.

4.3.4 Leeftijdspiramide



Wanneer de leeftjidsverdeling van DTZ vergeleken wordt met deze van het ZOL, valt duidelijk op dat DTZ meer werknemers ouder dan 40 in dienst heeft.

4.3.5 Opleiding

Per FTE zijn er 2017 12,5 uren aan opleiding besteed bij DTZ. Voor ZOL is dit 17,20 uren. Dit is te verklaren door het grote aantal uren opleiding dat in de zorg besteed werd bij de invoering van het EPD.

4.3.6 Anciënniteit

De gemiddelde dienstanciënniteit voor het DTZ is 11,5 jaar. Voor het ZOL is dit 14,25 jaar.

4.3.7 Stages

In 2017 liepen er 6 studenten stage bij DTZ. In het ZOL waren er dit 92.

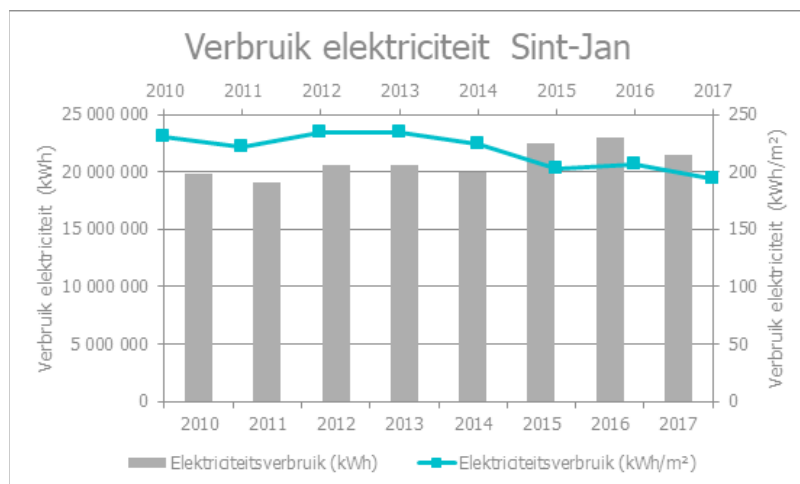
4.4 ENERGIE

4.4.1 Energieverbruik

Campus Sint-Jan

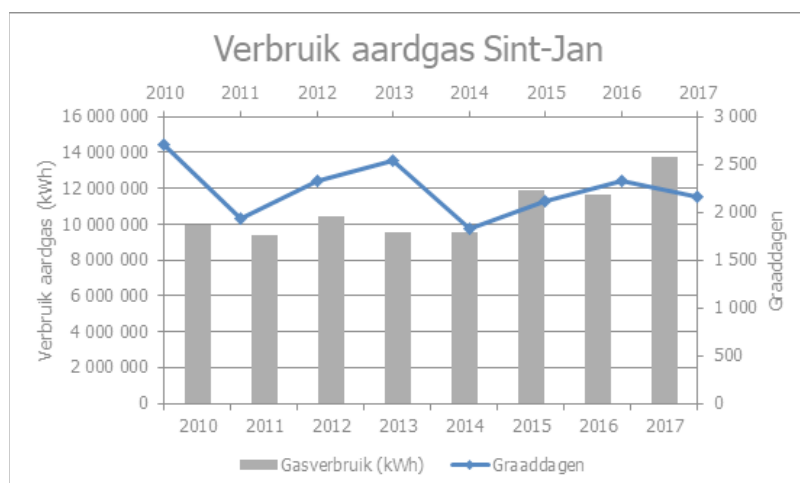
De voornaamste energiebron van het ziekenhuis, campus SJ, is elektriciteit, die aangeleverd wordt op 10.000V en via 6 middenspanningscabines met een globaal transformatorvermogen van 18,75mVA wordt omgezet naar laagspanning (230/400V).

Op campus SJ wordt aardgas hoofdzakelijk verbruikt voor de productie van stoom (ca. 96%) en eveneens in de combi-toestellen in de keuken (ca. 4%).



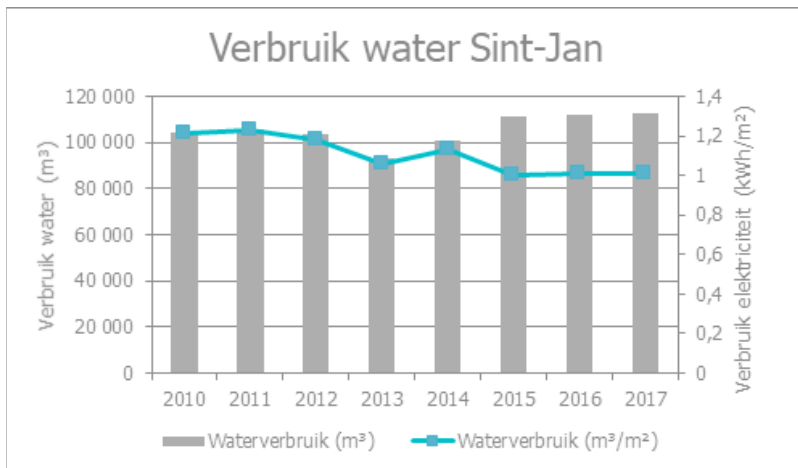
Het elektriciteitsverbruik op campus Sint-Jan is absoluut en relatief gezien gedaald.

Voor Campus Sint-Jan was er in 2017 een absolute en relatieve (ten opzichte van de oppervlakte van het ziekenhuis) toename van het verbruik aan gas en water.



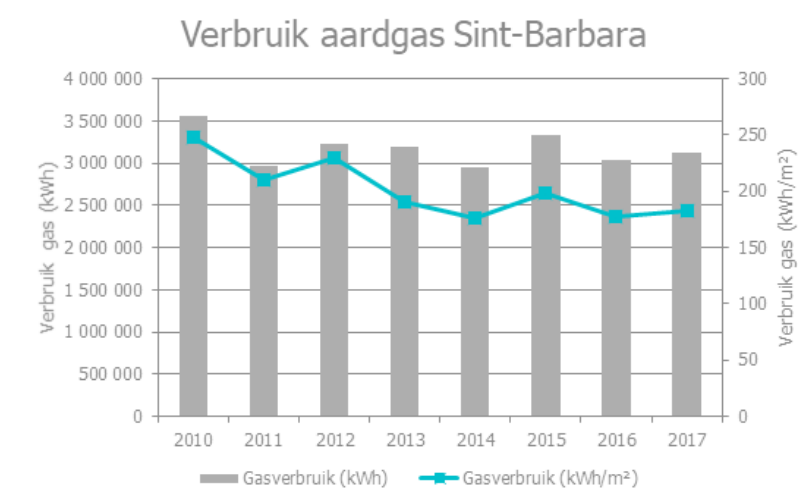
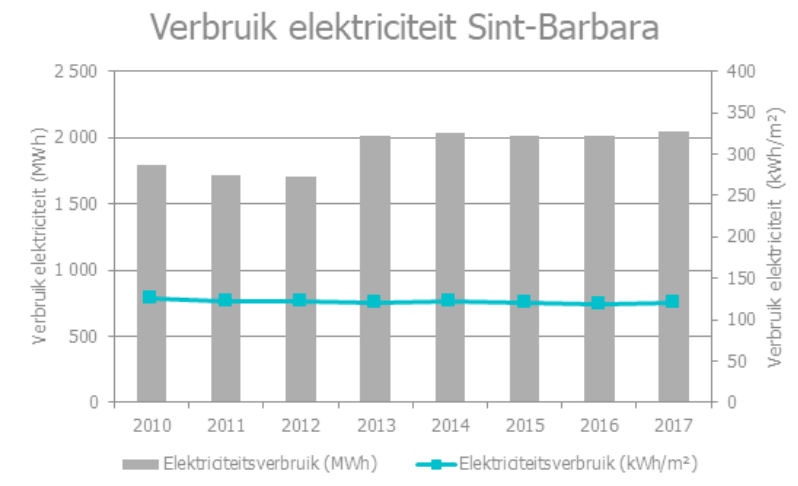
Het aardgasverbruik is in 2017 sterk gestegen. De reden hiervan wordt onderzocht.

Op bovenstaande grafiek zijn de graaddagen ook uitgezet. Graaddagen geven een indicatie van de gemiddelde verwarmingsbehoefte van een specifiek gebouw. Ze geven aan hoe koud het was en hoe lang het koud was.

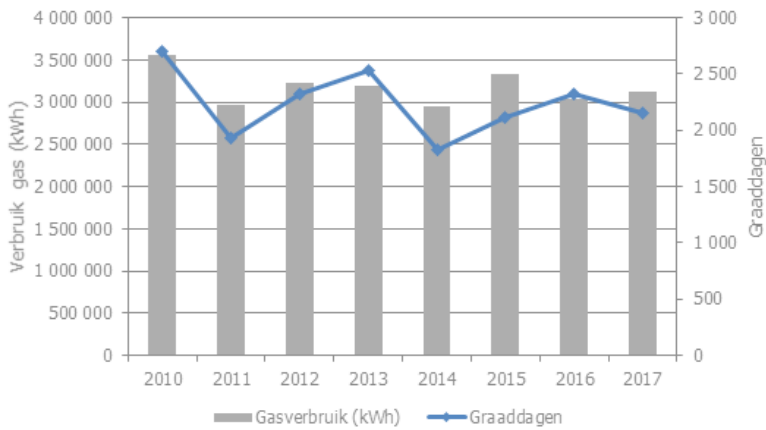


Campus Sint-Barbara

Het elektriciteits-en gasverbruik in Sint-Barbara is in 2017 licht gestegen, zowel absoluut als relatief ten opzichte van de oppervlakte van het ziekenhuis.

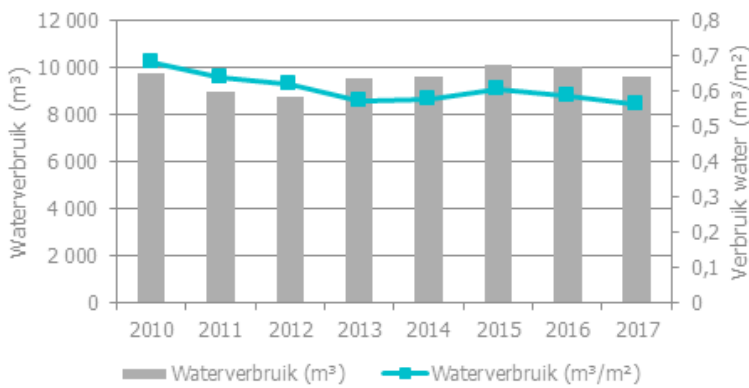


Verbruik aardgas Sint-Barbara



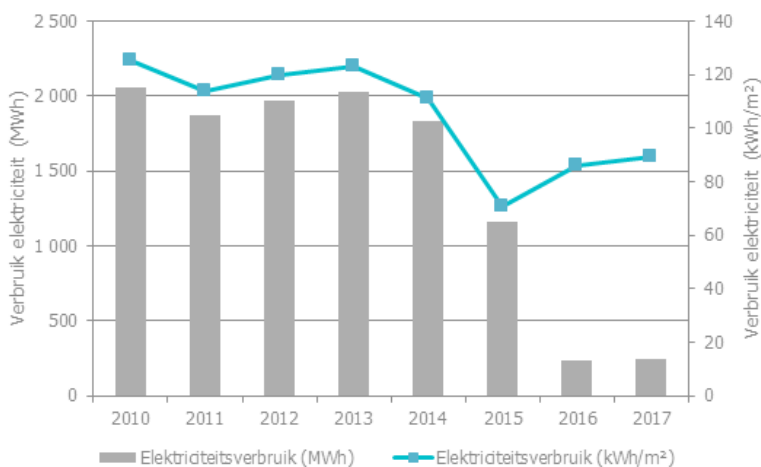
Het waterverbruik is wel gedaald.

Verbruik water Sint-Barbara

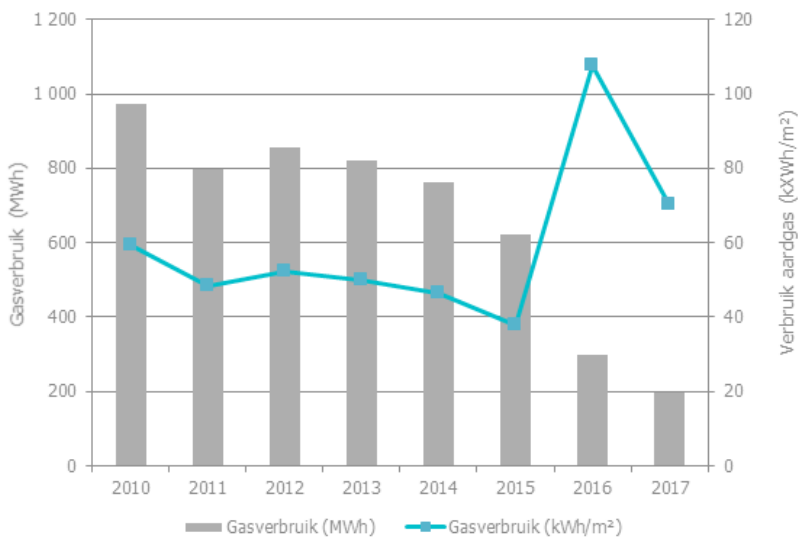


Medisch centrum André Dumont

Verbruik elektriciteit André Dumont

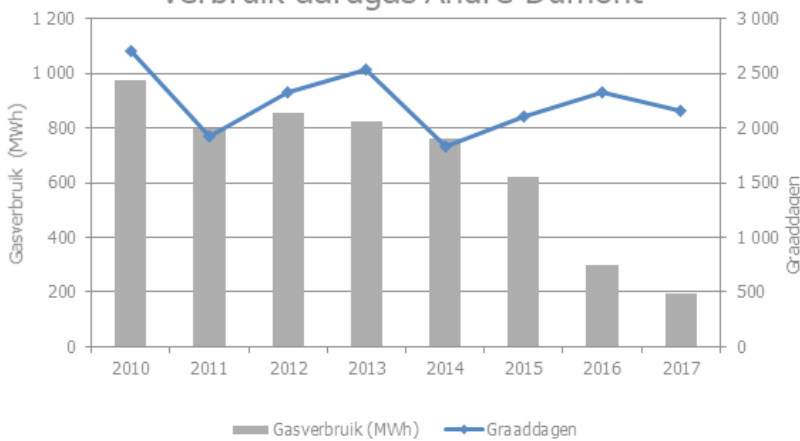


Verbruik aardgas André Dumont

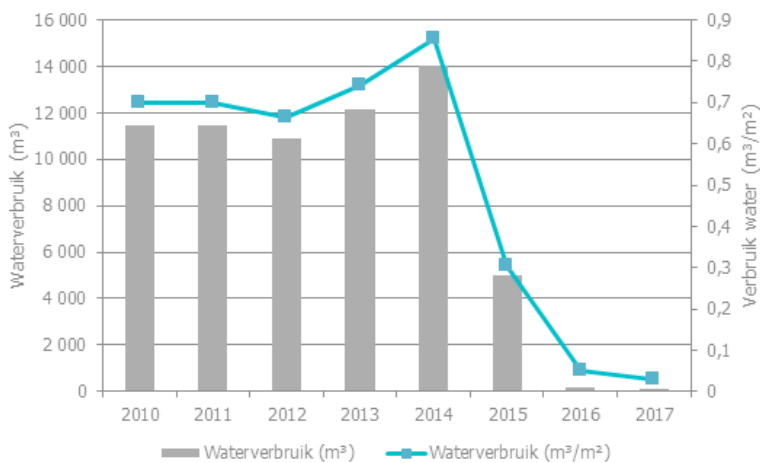


De daling van het aardgasverbruik loopt gelijk met de daling van het aantal graaddagen.

Verbruik aardgas André Dumont



Verbruik water André Dumont



In 2014 was er reeds veel leegstand omdat de verpleegafdelingen (geriatrie) naar Sint-Jan verhuisd waren. 2014 en 2015 zijn 2 overgangsjaren.

In André Dumont wordt er geen stookolie meer verbruikt. Het gebouw wordt nu verwarmd door aardgas. Het waterverbruik is significant gedaald gezien er enkel raadplegingen plaatsvinden.

4.4.2 EPC

In 2008 is voor alle campussen het energieprestatiecertificaat bepaald:

- Sint-Jan: 840.23
- Sint-Barbara: 551.75
- André Dumont: 382.27.

Voor alle campussen is in 2017 een nieuw EPC opgesteld.

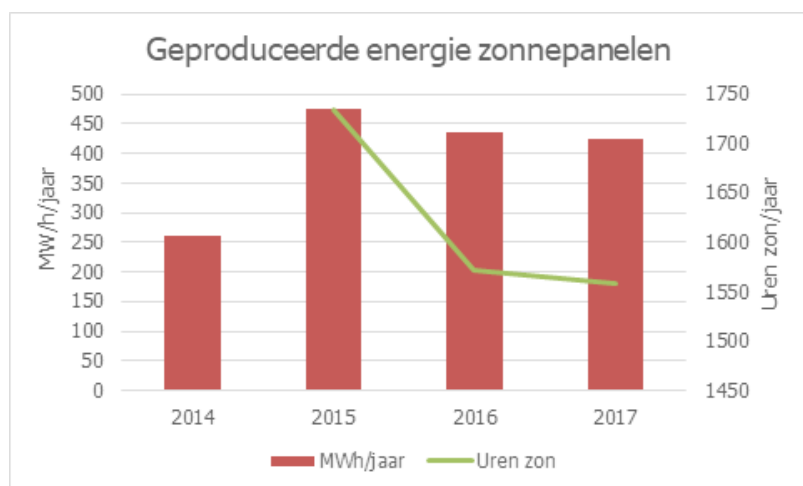
- Sint-Jan: 717.58
- Sint-Barbara: 466.89
- André Dumont: 513.26

Voor Sint-Jan en Sint-Barbara is de evolutie gunstig. Er wordt verder onderzocht wat de oorzaak is van de hoge waarde van het Medisch Centrum André Dumont.

4.4.3 Energie zonnepanelen

Sinds 2014 staan er 1.946 zonnepanelen op de personeelsparking van het ZOL. Ze zorgen in theorie voor 470,89 MWh energie per jaar. Dat staat voor ongeveer 2% van het totale energieverbruik op de campus (gegevens 2016). Het is vergelijkbaar met het verbruik van 125 gemiddelde gezinnen.

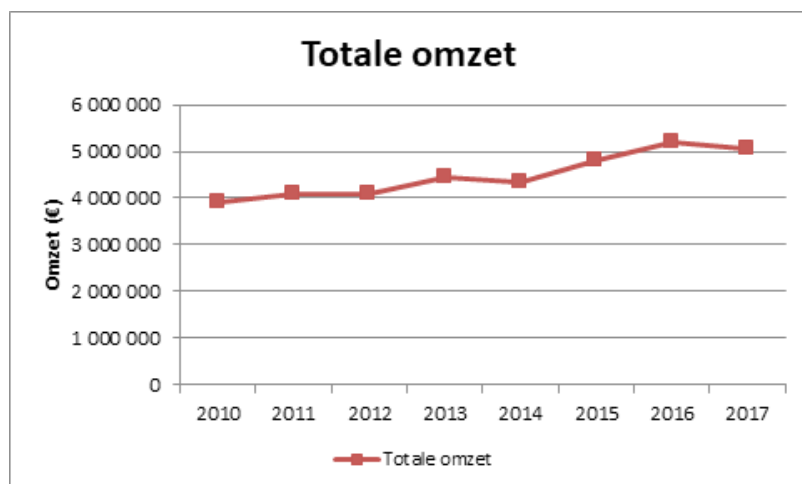
In 2015 is er meer energie opgewekt, in 2016 en 2017 wat minder. 2016 en 2017 hadden ook minder uren zonschijn dan in 2015.



4.5 FINANCIËEL

4.5.1 Algemene omzet

De algemene omzet van de Dienst Technische Zaken, inclusief personeelskost, stijgt geleidelijk gedurende de jaren.

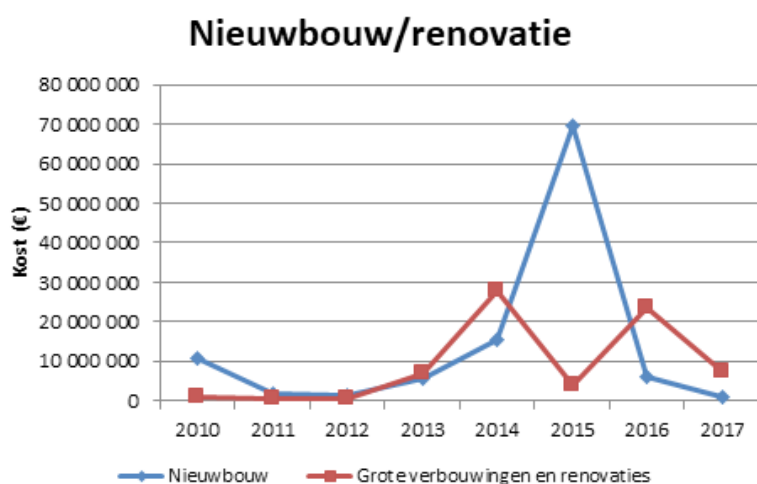


Hierin zijn alle kosten opgenomen met een kostenplaats technisch onderhoud, glas- en schilderwerken, sanitair, elektriciteit, waterleiding en schrijnwerkerij.

In 2017 heeft zich voor het eerst sinds 2014 een daling voorgedaan. Een blijvende aandacht om de bestelling zoveel mogelijk toe te wijzen aan de juiste dienstcode blijft aangewezen.

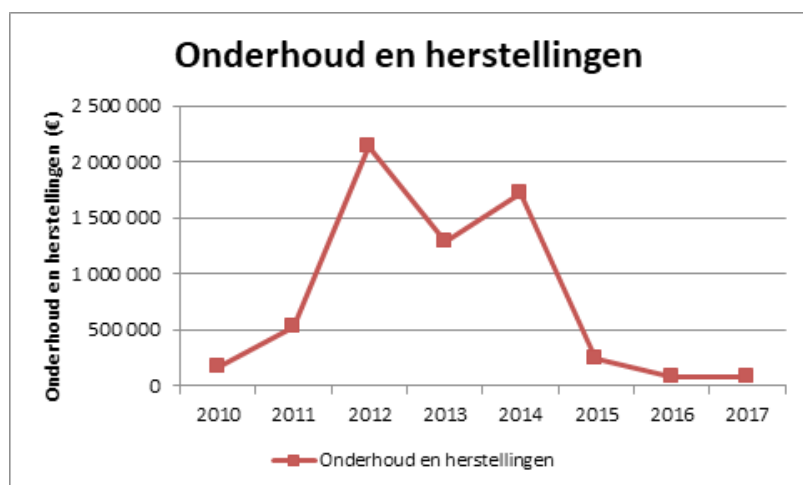
4.5.2 Nieuwbouw/renovatie

In de jaren 2010 tot 2015 zijn er grote investeringen in nieuwbouw en renovatie gebeurd.



De kosten nieuwbouw vervat alles geboekt onder het rekeningnummer 2210, voor de kosten 'grote verbouwingen en renovaties' is dit het rekeningnummer 225.

4.5.3 Onderhoud en herstellingen



De kosten 'onderhoud en herstellingen' omvat alle kosten van het rekeningnummer 2240, exclusief de kosten voor ICT.

Door het wegvallen van de FOD-financiering is in 2016/2017 veel minder structureel onderhoud gebeurd.

4.5.4 Personeelskost DTZ

De personeelskost van DTZ gedurende de afgelopen jaren is als volgt toegenomen:

	2013	2014	2015	2016	2017
Personeelskost DTZ	2 397 162	2 486 489	2 632 401	2 658 549	2 709 468

4.5.5 Budget en aantal OHC

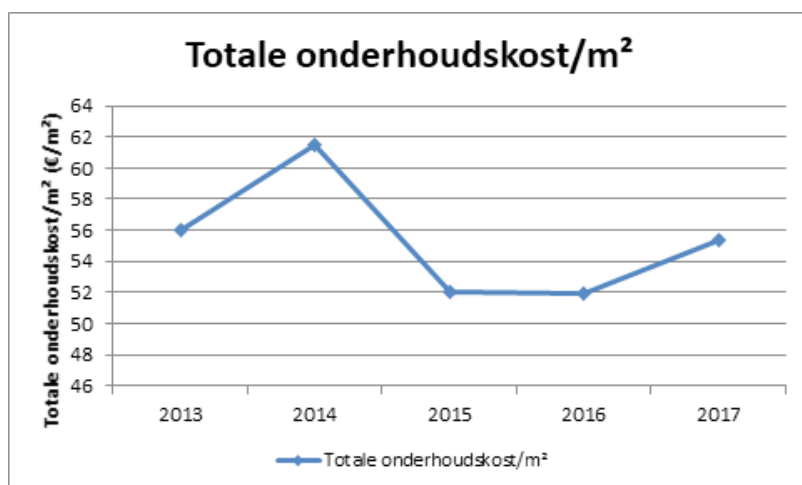
Eind 2017 beheerde de Dienst Technische Zaken 171 onderhoudscontracten voor medische toestellen en andere niet-medische apparatuur (branddetectie, parking, liften,...).

De totale kost van de onderhoudscontracten is opgenomen in onderstaande tabel.



Het aantal onderhoudscontracten blijft stijgen. Er wordt jaarlijks gescreend per vakgebied voor welke toestellen een contract aangewezen is.

4.5.6 Totale onderhoudskost per m²



De totale onderhoudskost wordt berekend als de som van:

- De kost van onderhoud en herstellingen (zie rekeningnummer 2240, excl. ICT): deze kost is dalend;
- De personeelskost voor het onderhoud (uitgevoerd door DTZ, loonkost): deze kost stijgt licht;
- De kost van onderhoudscontracten en onderhoudswerken uitgevoerd door derden, enkel voor technische zaken (rekeningnummer 613x): deze blijft eveneens stijgen.

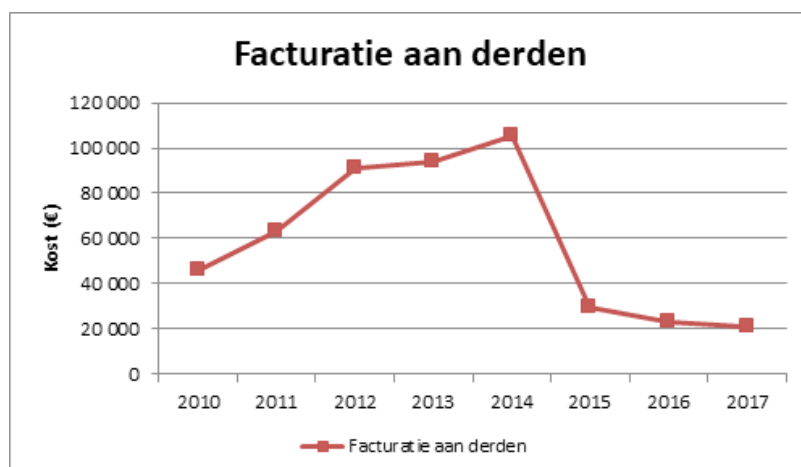
Indien (een gedeelte van) de gebouwen ook niet - ziekenhuisgebonden activiteiten huisvesten, maar wel onder het beheer vallen van de dienst Technische Zaken, worden deze meegerekend in de totale oppervlakte.

Uit de totaaloppervlakte worden uitgesloten: parkeerterreinen, parkeergebouwen, kruipruimten lager dan 2m, patio's groter dan 2m².

4.5.7 Kost preventief versus kost curatief onderhoud

De verhouding tussen de kosten voor preventief en curatief onderhoud kan op dit moment niet berekend worden.

4.5.8 Facturatie aan derden



Er worden bepaalde kosten teruggevorderd van KPC en Wombat: kosten van herstellingen, verzekering, elektriciteit, telefoon, ... Tot 2014 werden de ingenieursuren van nieuwbouwprojecten eveneens doorgerekend, daarna niet meer.

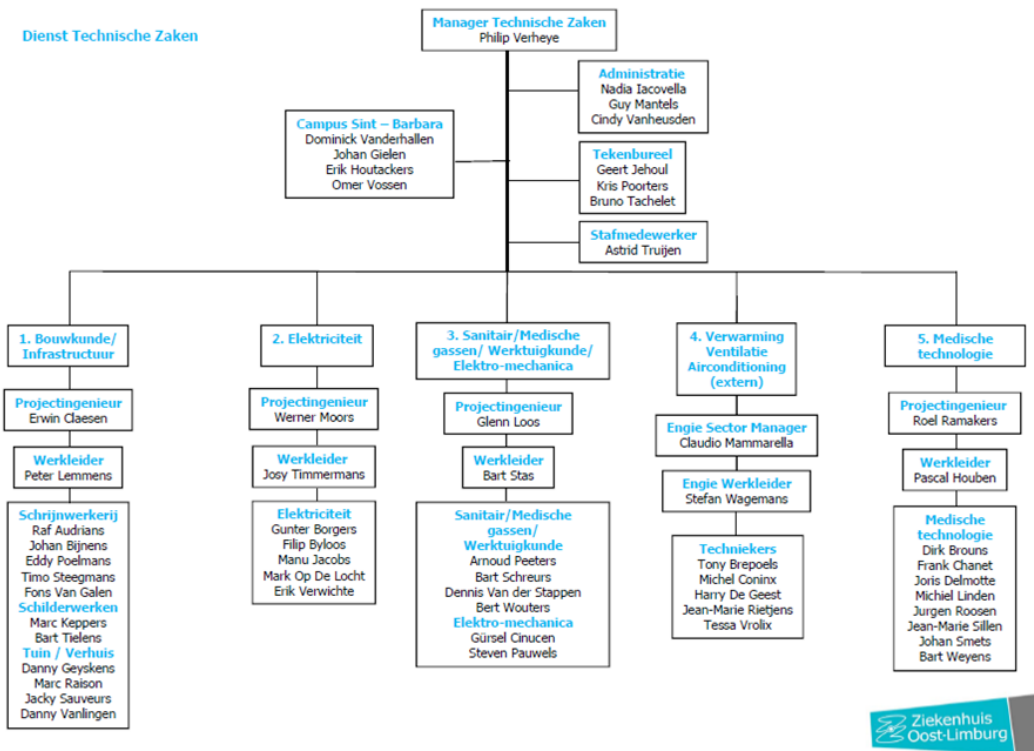
5 OPERATIONELE WERKING VAN DE DIENST

5.1 ORGANOGRAM

In 2017 zijn de volgende nieuwe medewerkers begonnen op de dienst Technische Zaken:

- Gunther Borgers;
- Manu Jacobs;
- Bart Tielens;
- Erik Verwichte.

Er zijn 2 medewerkers uit dienst gegaan bij het ZOL.



5.2 KERNTAKEN

De Dienst Technische Zaken staat in voor:

- het preventief, curatief en correctief onderhoud van de bestaande infrastructuur, gebouwen en technische installaties met uitzondering van ICT/Telematica;
- de realisatie van nieuwbouw- en renovatieprojecten van schetsontwerp tot en met definitieve oplevering, dit in overleg met de aanvragende diensten, dienst ruimteplanning en externe ontwerpers;
- administratieve en technische opvolging van alle onderhoudscontracten met uitzondering van de ICT-contracten;
- interne en externe bewegwijzering;
- technische wachtdienst: techniker en ingenieur 24/24, 7 dagen op 7 beschikbaar;
- FMIS-pakket Ultimo.

In 2017 lag de focus voor de Dienst Technische Zaken op:

1. Kwaliteit en service
2. Behoud, verwerven en delen van kennis
3. Registratie voor betere facturatie

De ontwikkeling van het Synaps Park stelt de Dienst Technische Zaken voor grote uitdagingen.

Tijdens deze werken blijven de normale ziekenhuisactiviteiten operationeel. Het budget én de tijdsdruk blijven hierbij een grote factor en dit terwijl de techniciteit van het ziekenhuis voortdurend blijft stijgen.

5.2.1 Kwaliteit en service

Om de veiligheid en kwaliteit van zorg hoog te houden en om te blijven voldoen aan de nieuwe vragen en verwachtingen van onze patiënten, zijn voortdurende inspanningen op vlak van veiligheid en kwaliteit een absolute noodzaak. Daarom startte het ZOL een accrediteringstraject op met de Joint Commission International (JCI). Concreet betekent dit dat we onze werking door een onafhankelijke instantie laten auditen en evalueren wat betreft de veiligheid en kwaliteit van zorg en patiëntveiligheid.

Om de kwaliteit en de service te verhogen, werden volgende acties eveneens ondernomen:

- Invoer Ultimo;
- Prioriteren van de investeringsbegroting;
- Bijhouden nodige werkuren preventief en curatief onderhoud voor de vakgebieden Medische Technologie en Elektro-mechanica;
- Documentbeheerssysteem ZOLDoc (zie §5.5).

5.2.2 Behoud, verwerven en delen van kennis

DTZ zet sterk in op kennis, zowel extern als intern. Actieve deelname aan de activiteiten van de vakvereniging Zorg.Tech wordt aangemoedigd.

Sinds 2017 is Philip Verheye (manager DTZ) bestuurslid bij Zorg.Tech ([www. Zorg.tech.be](http://www.Zorg.tech.be)). Hij volgt hierin Roger Vos op, die zich jarenlang heeft ingezet.

Binnen het ziekenhuis wordt de vakgebiedindeling verder uitgerold en gerespecteerd, zonder daarbij evenwel beperkend te zijn. De verschillende vakgebieden overleggen op regelmatige basis. Relevante zaken worden vermeld op de wekelijkse coördinatievergadering, waarbij de verschillende projectingenieurs, werkleiders en de manager aanwezig zijn.

Het documentbeheerssysteem ZOLDoc wordt eveneens gebruikt voor kennisdeling (zie §5.5).

Ook wordt er op wekelijkse basis een moment voorzien voor een training-on-the-job. Dan komen er interne opleidingen (van collega's) of externe opleidingen (van fabrikanten,...) aan bod.

Binnen DTZ wordt er op geregelde momenten overlegd:

- Wekelijkse coördinatievergadering;
- Tweewekelijks overleg manager/ingenieur/werkleider per vakgebied;
- Tweewekelijks overleg tekenaars;
- Kwartaaloverleg ingenieurs/tekenaars;
- Halfjaarlijkse dienstvergadering;
- Overleg binnen vakgebied;
- Maandelijks overleg manager/ingenieurs,..

Er gebeurt op vaste tijdstippen dienstoverschrijdend overleg met volgende diensten:

- Coördinatievergadering met Engie,
- Wachtvergadering met bewaking en Engie,
- Maandvergadering met preventie,
- Maandvergadering met ICT,
- Overleg met ziekenhuishygiëne,
- Debriefing nav incidenten met de betrokken partijen,...

5.2.3 Registratie voor betere facturatie

In 2017 werd Ultimo opgestart. In Ultimo kunnen de manuren per dienstcode geregistreerd worden, kan de materiaalkost van een herstelling reeds in voorbereiding ingegeven worden en kan het decentrale magazijn van DTZ professioneler opgevolgd worden.

5.3 INVULLING VAKGEBIEDEN

Vakgebied	Bouwkunde Infrastructuur	Electriciteit	Sanitair Medische gas- sen Werktuigkun- de Elektro-me- chanica	HVAC aardgas	Medische technologie
<i>Ingenieur</i>	<i>Erwin Claessen</i>	<i>Werner Moors</i>	<i>Glenn Loos</i>	<i>Claudio Mam- marella</i>	<i>Roel Remalers</i>
<i>Werkleider</i>	<i>Peter Lemmens</i>	<i>Josy Timmer- mans</i>	<i>Bart Stass</i>	<i>Stefan Wage- mans</i>	<i>Pascal Houben</i>

Vakgebied	Bouwkunde Infrastructuur	Electriciteit	Sanitair Medische gas- sen Werktuigkun- de Elektro-me- chanica	HVAC aardgas	Medische technologie
Onderde- len	<p>Binnenafwerking:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vloeren • Plafond • Wand • Schilderwerken • Deuren, ramen, beslag • Beglazing • Tablet- en wandbekleding • Vast meubilair • Trappen en leuning <p>Dakwerken (& onderhoud)</p> <p>Omgevingswerken</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buitenverharing • Buitenconstruc-tie en afsluitingen • Buitenmeubilair en uitrustingselenen-ten • Groen aanleg &-onderhoud • Onderhoud par-keergarages/dorps-plein <ul style="list-style-type: none"> • Ondersteuning bij interne verhuisbe-wegingen <p>Ongediertebestrij-ding</p> <p>Riolering - afvalwater-behandeling</p> <p>Bewegwijzering</p>	<p>Sterkstroom</p> <ul style="list-style-type: none"> • Middenspanning + dieselgroepen • Laagspanning + isolatiebewaking • UPS • Dali <p>Zwakstroom</p> <ul style="list-style-type: none"> • Branddetectie • Databekabeling • TV-toestellen • Huishoudtoestellen <p>Toegangscon-trole</p> <ul style="list-style-type: none"> • Badgelezers • Deurautomatisatie <p>Alarmsyste-men</p> <p>Algemene oproep</p>	<p>Medische gas-sen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zuurstof • Perslucht • Lachgas • Vacuüm • Stikstof <p>Natte technie-ken</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sanitair • Legionella • Osmose • Brandbestrijdingsin-stallatie <p>Buizenpost</p> <p>Revalidatie-materiaal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rolstoelen • Kinétoestellen <p>elektro-mecha-nica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beddenonderhoud • Wasmachines • Autoclaven • Transportsystemen • Liften • Poetsmachines • Deurautomaten • Tilliften • Slagbomen • PLC-sturingen • Medicatiefrigo's <p>Werktuigkun-de</p> <ul style="list-style-type: none"> • Karrenonderhoud • Zetels 	<p>HVAC</p> <ul style="list-style-type: none"> • Energiegebouw • Warmteproductie • Koudeproductie • Stoomproductie • Luchtgroepen • Ijswaterleidingen • Recuperatielei-dingen 	<p>Medische toestellen</p> <p>Set-up box</p> <p>Camerabewa-king</p> <p>Verpleegster-oproep en REA-knop</p>

5.4 SERVICE LEVEL AGREEMENTS (SLA'S)

De DTZ heeft SLA's opgemaakt of herwerkt met volgende diensten:

- Dienst ziekenhuishygiëne
- Labo Moleculaire Diagnostiek en Microbiologie
- Labo anatomopathologie
- Hemodialyse

- Centrale Sterilisatie Afdeling
- Apotheek
- Ziekenhuisbreed

5.5 DOCUMENTBEHEERSYSTEEM

5.5.1 ZOLDoc (SharePoint)

Voor het beheer van documenten wordt gebruik gemaakt van ZOL Doc. Dit heeft als doel de kwaliteitsbewaking binnen het ZOL te begeleiden en te vereenvoudigen. De ZOL Doc omgeving is gebouwd binnen het intranet van het ZOL, het ZOLnet. Het onderdeel documentbeheer omvat de volgende beheermechanismen:

- Organisatie, delegatie en opvolging van de samenwerking tussen auteurs;
- Publicatie en verspreiding van verschillende types documenten via goedkeuringsstromen;
- Opvolgen van de veranderingen door middel van versiebeheer;
- Opvolging van de levenscyclus van documenten samen met de verplichte en facultatieve lezers;
- Lees- en vervaltermijnen beheer.
- De Dienst Technische Zaken heeft er voor gekozen om handboeken, noodplannen, actiekaarten en werkinstructies op te stellen en uit te schrijven. Deze documenten hebben een dubbel doel: aan de vereisten van JCI tegemoet te komen maar ook (en zeker niet minder belangrijk) inzetten op een volledige digitalisering en uniformisering van de infrastructuur waarvoor de Dienst Technische Zaken verantwoordelijk is.

Indien relevant worden deze ook ziekenhuisbreed beschikbaar gesteld.

5.5.2 Handboeken

Een handboek is een naslagwerk van hoe een bepaald topic wordt aangepakt met een verwijzing naar de betreffende werkinstructies, policies, procedures en andere documenten die noodzakelijk zijn voor het bereiken van een optimaal functionerend systeem.

Er zijn handboeken opgesteld voor elektriciteit, medische gassen, medische technologie, water, aardgas en HVAC.

5.5.3 Noodplannen + actiekaarten

De noodplannen zijn opgesteld met als doel het personeel, patiënten en bezoekers te beschermen bij rampen/calamiteiten die zich binnen of in de nabije omgeving van één van de campussen voordoen. Een tweede objectief is de menselijke en financiële schade die zo'n calamiteit met zich mee brengt zo veel mogelijk in te dijken en zo snel mogelijk de normale werking van het ziekenhuis te herstellen.

Elk noodplan heeft aanvullend een actiekaart. Deze actiekaart vermeldt op de eerste pagina welke actoren allemaal betrokken zijn indien het noodplan in actie treedt. Met een link kan snel naar de actiekaart voor de gewenste actor gegaan worden.

De noodplannen en bijhorende actiekaarten, relevant voor Technische Zaken, omvatten de uitval van de nutsvoorzieningen: elektriciteit, water, aardgas, koeling, buizenpost...

5.5.4 Werkinstructies

Een werkinstructie is een beschrijving hoe een bepaald proces (dat betrekking heeft tot meerdere personen) wordt uitgevoerd. Organisatorische of technische afspraken worden hierin vastgelegd. Het beschrijft een bepaalde werking en legt hiervoor verantwoordelijkheden en normen vast.

5.5.5 One Note en Outlook

Om de dienst GTD te helpen organiseren, wordt er al enkele jaren intensief ingezet op efficiënt werken, mailen en vergaderen. In kader hiervan heeft GTD zich verdiept in het opzetten van efficiënte en effectieve werkorganisatiesystemen waarbij het archief, de taken en agenda beheerd worden. Aan de hand van het optimaal gebruik van Microsoft Outlook en OneNote o.b.v. hun workflow kan alles onmiddellijk geïntegreerd worden in de dagelijkse werkorganisatie.

6 REALISATIES

6.1 SYNAPS - PARK

1 Ziekenhuis, 3 campussen

Campus Sint-Jan

- Grootste, acute campus
- Raadplegingen en verpleegafdelingen
- Kritieke diensten

Campus Sint-Barbara

- Focus op dagklinische, chronische en short-stay pathologie
- Revalidatie

Medisch Centrum André-Dumont

- Medisch Centrum met raadplegingen en bijhorende onderzoeken
- Medische beeldvorming
- Bloedafname

Synaps Park is de nieuwe naam voor de campus die ontwikkeld wordt in het gebied rondom het ZOL. Synaps Park is een levendige hotspot waar patiënten en consumenten terecht kunnen voor al hun noden en wensen op het vlak van zorg en gezondheid. De combinatie van de aanwezige faciliteiten, expertise, doelgroepen en de beschikbare ruimte voor nieuwe initiatieven in de bosrijke omgeving dichtbij het centrum van Genk, vormt een ideale habitat voor innovatieve bedrijven, professionals, studenten en startups in de zorgsector.

Het ziekenhuis van de 21ste eeuw ontwikkelt zich naar een 'kennishub' die als onderdeel van een netwerkorganisatie geïntegreerd is in stad en regio. De zorg wordt als een netwerk georganiseerd rondom de patiënt die centraal staat. Een samenspel van huisartsen, specialisten, thuiszorg, mantelzorgers en andere commerciële en niet-commerciële partijen leveren zorg aan huis of in medische centra dichtbij huis.

Met de ontwikkeling van het Synaps Park streeft het ZOL ernaar optimale omstandigheden voor het referentieziekenhuis van de 21ste eeuw te realiseren. 'Deze omstandigheden betreffen niet alleen de fysieke infrastructuur van het ziekenhuis of de toegangswegen, maar ook de ruimtelijke en programmatische context rondom het ziekenhuis' Om Synaps Park te kunnen ontwikkelen, werd de goedkeuring verleend om het bestaande terrein uit te breiden van 17 naar 38 hectare.

Het concretiseren van het masterplan wordt gespreid over diverse jaren, waarin de verschillende projecten uitgewerkt worden om uiteindelijk het finale doel te bereiken.

Synaps Park zal in de toekomst tal van bedrijven en organisaties huisvesten. De huidige partners zijn:

- Ziekenhuis Oost-Limburg (ZOL)
- Wombat Kinderdagverblijf
- Limburgse Zorgacademie (LiZa)
- Kinderpsychiatrisch Centrum (KPC)
- Rode Kruis
- Bar Bouffe

6.2 VERBOUWING/ NIEUWBOUW

In 2017 werd de verbouwing van de Dienst Medische Beeldvorming afgerond. Ook werd de grootschalige verbouwing van het zintuigenplatform opgestart.




Volgende bouwkundige werken werden uitgevoerd:

- Opfrissing psychiatrie en Tepsij;
- Opfrissing afdeling B20, B25, B30 en B35;
- Beperkte verbouwing bij aankoop, gynaecologie en labo pathologie.

6.3 PROJECTFICHES

Naast de zichtbare nieuwbouw/verbouwingsprojecten worden door DTZ vele dossiers verwerkt die minder zichtbaar, maar minstens even belangrijk zijn.

Deze worden kenbaar gemaakt via onderstaande projectfiches.

 Projectfiche	
NAAM project (ev met prjectnummer)	 SOFTWARE SOLUTIONS Een softwareplatform. Vijf oplossingen 
Korte beschrijving van het project	Vervanging van het softwarepakket Planon door het gelijkaardige pakket Ultimo. Het verschil met vroeger is dat dit pakket in een tweede fase ook gebruikt zal worden door ICT en dat alle bedrijfskundige diensten er op één of andere manier gebruik van zullen maken.
Verdieping, blok	NVT
Totale kost (incl BTW)	fase 1 : € 140.000 incl. BTW fase 2 : € 25.000 incl. BTW
Opdrachtgever	ZOL
Dienst/afdeling	GTD + GINF
Verantwoordelijke projectteam	Roel Ramakers
Uitvoerders	Ultimo Software Solutions
Tming (doorlooptijd/einddatum)	2017-2018

Projectfiche

G1A 10601 en G2C 00901 Camerabewaking

Korte beschrijving van het project

Verdieping, blok

Totale kost (incl BTW)

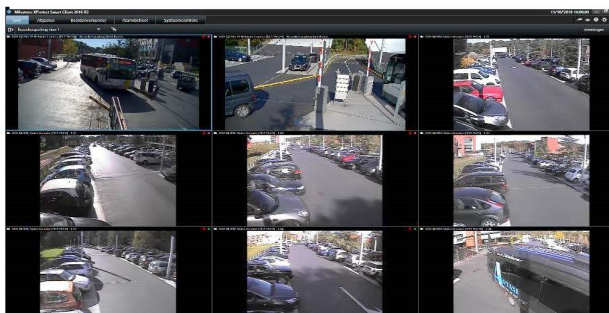
Opdrachtgever

Dienst/afdeling

Verantwoordelijke projectteam

Uitvoerders

Timing (doorlooptijd/einddatum)



Vernieuwing camerasysteem. Nieuwe centrale server met centrale digitale opslag van de beelden, vervanging van de oude decentrale recorders door encoders voor omzetting van analoge beelden naar digitale beelden, vervanging van oude analoge camera's door digitale IP camera's, plaatsen van extra IP camera's. Dit maakt het centraal beheer van alle camera's mogelijk, waarbij de gebruikers rollen krijgen toegewezen. Op die manier kunnen ze enkel de beelden bekijken waar ze de rechten voor hebben.

Ziekenhuisbreed

ongeveer € 48.000,00

ZOL

Bewaking

Roel Ramakers

Tele-Breva, Thelmo

10/2016-01/2017

Projectfiche

Z3E00102 - Tijdelijke opwaardering persluchtcentrale.



Korte beschrijving van het project

Vervangen van 2 toestellen door een frequentiegestuurd toestel in afwachting van een nieuwe locatie om de persluchtcentrale in onder te brengen.

Verdieping, blok

SJ Blok T niv 0 en SB Blok T niv -1

Totale kost (incl BTW)

€ 37 200

Opdrachtgever

ZOL

Dienst/afdeling

Technische zaken

Verantwoordelijke projectteam

Glenn Loos

Uitvoerders

Medewerkers dienst technische zaken en Compair

Timing (doorlooptijd/einddatum)

nov/18

Projectfiche

G4A05801



Korte beschrijving van het project

Inrichten van nucleaire geneeskunde op G-1, Bouw van vergaderzalen en opfrissen foyer, plaatsen koelcentrale op blok G

Verdieping, blok

blok G -1, G +2

Totale kost (incl BTW)

€ 4 168 000

Opdrachtgever

ZOL

Dienst/afdeling

Nucleaire geneeskunde, Dienst Technische Zaken

Verantwoordelijke projectteam

Glenn Loos

Uitvoerders

Dillen Bouwteam, Delta Thermic, Engie Fabricom, Heyer, THV KPK

Timing (doorlooptijd/einddatum)

1/2016 tot 12/2018

Projectfiche

G3A00518 - Buizenpost



Korte beschrijving van het project

Plaatsen van een extra lijn en automatisch terugzendstation op de distributie apotheek.

Verdieping, blok

Blok N, niv0

Totale kost (incl BTW)

€ 39 669

Opdrachtgever

ZOL

Dienst/afdeling

Apotheek, Dienst technische zaken

Verantwoordelijke projectteam

Glenn Loos

Uitvoerders

Swisslog Ergotrans

Timing (doorlooptijd/einddatum)

5/2017-6/2017

6.4 SLA INTERVENTIETIJDEN

In het kader van efficiënt werken heeft de Dienst Technische Zaken de terugroepingen van de wachtdienst gescreend. Hieruit bleek dat bijna 1/3de van de oproepen in wacht onnodig waren. Daarom heeft de Dienst Technische Zaken, samen met de divisiemanagers, een SLA (Service Level Agreement) opgemaakt. Via een urgentie-matrix wordt een prioriteitsniveau gegeven aan elke oproep. De volgende afspraken rond interventietijden gelden daarom vanaf begin dit jaar:

- Urgentie 1: < 2 uur
- Urgentie 2: < 2 werkdagen
- Urgentie 3: < planmatig

Buiten de werkuren worden enkel urgenties van niveau 1 behandeld.

6.5 MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN

Maatschappelijk verantwoord ondernemen houdt ook in dat energieverlindende processen herdacht en anders georganiseerd worden. Het ZOL heeft op dat vlak een aantal belangrijke en ingrijpende maatregelen genomen.

In 2017 zijn er nieuwe initiatieven genomen:

- ZOL is lid van VLEEN - VLEEN staat voor Vlaams Lerend Energie-Efficiëntie Netwerk. Een VLEEN-netwerk is een efficiënte manier om op een strategische manier over ons energieverbruik na te denken en aan te zetten tot implementatie van energiebesparende maatregelen. Het is ook een goede manier om een sterk en inhoudelijk onderbouwd engagement voor ons klimaat en het leefmilieu te tonen aan de buitenwereld.
- Opstellen nieuw EPC (zie 4.4.2);
- Opstellen masterplan Energie: 2017-2018;
- BREEAM voor ontwerp en realisatie van het inkomgebouw.

7 ACTIEPUNTEN 2018

Het beleidsplan 2018 focust op:

- Clean-desk - paperless werken,
- Opzet van facturatie/rapportering via Ultimo,
- Deelname in vakverenigingen - netwerk ziekenhuizen/VTDV/VVZ/andere; netwerken met andere afdelingen/diensten,
- Responsabiliseren/opvoeden van personeel i.v.m. de omgang met medische toestellen. Veilige toepassing van medische technologie betekent een veilig product, in handen van een getrainde gebruiker in een omgeving die veilig gebruik kan garanderen,
- Verdere ontwikkeling Synapspark in samenwerking met Steven Knuts en Bas Romgens,
- Opstart BIM in het kader van het dossier van het inkomgebouw,
- Verbeteren bedrijfszekerheid koelinstallaties van de kritische installaties - pompen op nood – studie,
- Legionella beheer,
- Energieboekhouding screenen en optillen naar hoger niveau, energiebesparende maatregelen (energetisch masterplan Vito,...),
- Kritisch nazicht instellingen GBS (Siemens + JC),
- DTZ door accreditatietraject loodsen,
- GDPR.

8 CONTACT

Ziekenhuis Oost-Limburg
Dienst Technische Zaken
Schiepse bos 6, 3600 Genk
T secretariaat: +32 89 32 42 01 of +32 89 32 42 02
technische.zaken@zol.be

Internet: <http://www.zol.be/internet/algemeen/algemeen.aspx?id=2923>

Intranet: <https://zolnet.zol.be/sites/home/BedDep/TechnZaken/Paginas/default.aspx>

Melding technische bijstand – niet dringend: Ultimo

Melding technische bijstand – dringend: 4200

 www.ZOL.be www.facebook.com/ZOLzh www.twitter.com/ZOLziekenhuis www.youtube.com/user/ZOLziekenhuis

Schrijf u in op onze nieuwsbrief via www.zol.be.