



JAARVERSLAG 2018

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



INHOUDSTAFEL

1. Voorwoord	3
2. Missie/ visie/ kernwaarden	4
2.1 Missie	
2.2 Visie	
2.3 Kernwaarden	
3. Verwezenlijkingen 2018	5
3.1 Invoering Ultimo	
3.2 SLA	
3.3 Masterplan Energie	
4. KSF's en KPI's	6
4.1 Algemene KPI's	
4.2 Onderhoud	
4.3 Personeel Dienst Technische Zaken	
4.4 Energie	
4.5 Financieel	
5. Operationele werking van de dienst	26
5.1 Organogram	
5.2 Kerntaken	
5.3 Invulling vakgebieden	
5.4 Service Level Agreements (SLA's)	
5.5 Documentbeheersysteem	
6. Realisaties	32
6.1 Synaps - Park	
6.2 Verbouwing/ nieuwbouw	
6.3 Projectfiches	
6.4 Interventietijden	
6.5 Maatschappelijk verantwoord ondernemen	
7. Actiepunten 2019	42
8. Contact	43

01 VOORWOORD

De opmaak van een jaarverslag lijkt een eenvoudige klus.

Toch is het telkens weer een inspanning om de cijfertjes en de projectfiches van de verschillende ZOL-diensten te verkrijgen.

We zijn er tussen de dringende operationele zaken door opnieuw in geslaagd om in dit derde jaarverslag de evolutie en verwezenlijkingen van de Dienst Technische Zaken in beeld te brengen.

2018 is het jaar waarop we volop Ultimo hebben uitgerold en ook stilaan de vruchten hiervan kunnen plukken in de voorbereiding van de JCI-accreditatie in 2019.

Voor de 3 kerndoelstellingen die we in 2017 & 2018 gesteld hebben zijn opnieuw grote stappen vooruit gezet. Deze doelstellingen waren/zijn:

1. Kwaliteit en Service,
2. Behoud, verwerven en delen van kennis
3. Registratie

Het aantal werkinstructies in ZOLdoc is sterk toegenomen. De handboeken worden steeds beter. Noodplannen en actiekaarten staan op punt.

Registratie in Ultimo vormt de basis voor een degelijke rapportering en opvolging via de BI-tool Qlik.

De verdere ontwikkeling van het Synapspark krijgt stilaan vorm.

Met bovenstaande acties hebben we dankzij de inspanningen van al onze medewerkers een grote stap voorwaarts kunnen zetten richting onze langverwachte JCI-accreditatie in 2019.

Dank hiervoor aan allen!

02 MISSIE/ VISIE/ KERNWAARDEN

Na verschillende creatieve brainstormsessies werden in 2015 de missie, visie en kernwaarden voor DTZ bepaald. We houden eraan deze opnieuw te vermelden.

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.

03 VERWEZENLIJINGEN 2018

3.1 INVOERING ULTIMO

Sinds 1 januari 2018 is Ultimo, dat sinds september 2017 gebruikt wordt voor het onder andere het onderhoud van toestellen, eveneens in gebruik voor de reserveringen van poolwagens, vergaderzalen en catering.

3.2 SLA

In 2018 is er een SLA afgesloten tussen Dienst Technische Zaken en volgende diensten:

- Anatomo-pathologie;
- Centrale Sterilisatie;
- Klinisch laboratorium;
- Ziekenhuishygiëne.

Deze SLA's (Service Level Agreement) beschrijven de afspraken die gelden met betrekking tot de dienstverlening van de Dienst Technische Zaken (DTZ) aan een andere specifieke dienst binnen het Ziekenhuis Oost-Limburg. Dit document omvat voornamelijk de specifieke afspraken eigen aan de activiteiten en vereisten van deze diensten en geldt als aanvulling op de normale dienstverlening van de DTZ.

3.3 MASTERPLAN ENERGIE

In het kader van de ontwikkeling van het Synapsark is in 2017 gestart met de opmaak van een Masterplan energie. In maart 2018 werd het eindrapport door VITO gefinaliseerd.

04 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

De oppervlakte van het ziekenhuis is in 2017 niet veranderd ten opzichte van het jaar voordien.

zonder parking	2013	2014	2015	2016	2017	2018
SJ	88 030	89 013	110 873	111 262	111 262	111 262
AD	16 426	16 426	2 782	2 782	2 782	2 782
SB	16 711	16 711	16 711	17 081	17 081	17 081
Totaal m2 (zonder parking)	121 168	122 150	130 366	131 125	131 125	131 125

4.1.2 Effectievenbeheer

Totaal FTE-effectief	2013	2014	2015	2016	2017	2018
GTD FTE	32,27	32,99	35,65	38,97	39,51	40,62
LTD FTE	3,92	4,00	4,08	4,00	3,80	3,87
WTD FTE	2,67	2,75	2,38	0,00	0,00	0,00
DTZ FTE	38,86	39,74	42,11	42,97	43,31	44,49
BD FTE	268,89	272,02	289,43	288,37	281,6	284,82
ZOL FTE	2052,27	2070,52	2132,81	2143,38	2164,19	2207,55

Totaal budget	2013	2014	2015	2016	2017	2018
GTD FTE	32,95	34,45	38,90	39,15	39,15	40,05
LTD FTE	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
WTD FTE	3,00	3,00	0,75	0,00	0,00	0,00
DTZ FTE	39,95	41,45	43,65	43,15	43,15	44,05
BD FTE	267,87	269,89	286,69	289,11	289,09	289,71
ZOL FTE	2069,49	2110,08	2155,31	2160,56	2181,15	2220,45

Totaal FTE - FTE budget	2013	2014	2015	2016	2017	2018
GTD	-0,68	-1,46	-3,25	-0,18	0,36	0,57
LTD	-0,08	0,00	0,08	0,00	-0,20	-0,13
WTD	-0,33	-0,25	1,63	0,00	0,00	0,00
DTZ	-1,09	-1,71	-1,54	-0,18	0,16	0,44
BD	1,02	2,13	2,74	-0,74	-7,49	-4,89
ZOL	-17,22	-39,56	-22,50	-17,18	-16,96	-12,90

Gezien het vakgebied HVAC volledig 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.

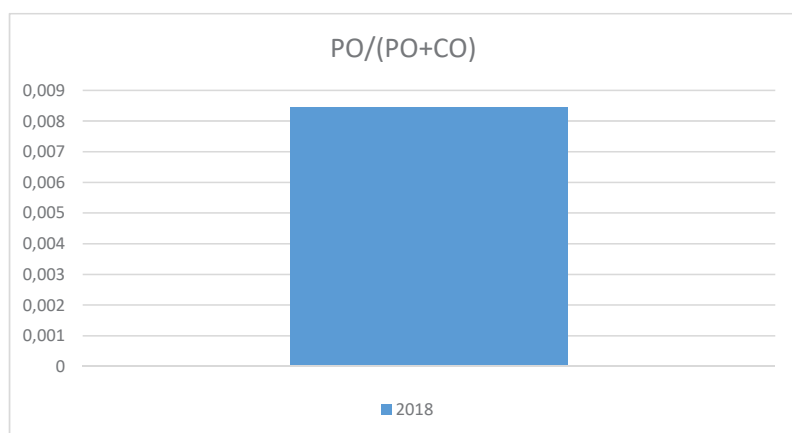
4.2 ONDERHOUD

4.2.1 Verhouding preventief onderhoud versus curatief onderhoud

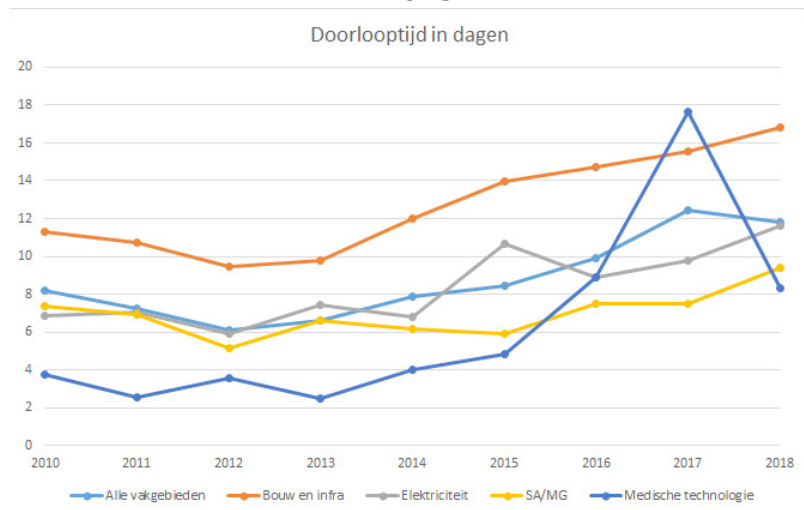
Het uitvoeren van preventief onderhoud (PO) heeft uiteraard als doelstelling het curatief onderhoud (CO) te laten dalen. Hierdoor kan het werk zoveel mogelijk gepland worden en zijn er minder dringende interventies nodig, wat ook de verstoring voor de werking van het ziekenhuis beperkt.

Dit wordt gekwantificeerd door de verhouding tussen het preventief onderhoud en de som van het preventief en curatief onderhoud te maximaliseren.

Sinds 2018 kan deze verhouding berekend worden. In de volgende grafiek is deze verhouding opgenomen voor alle vakgebieden.

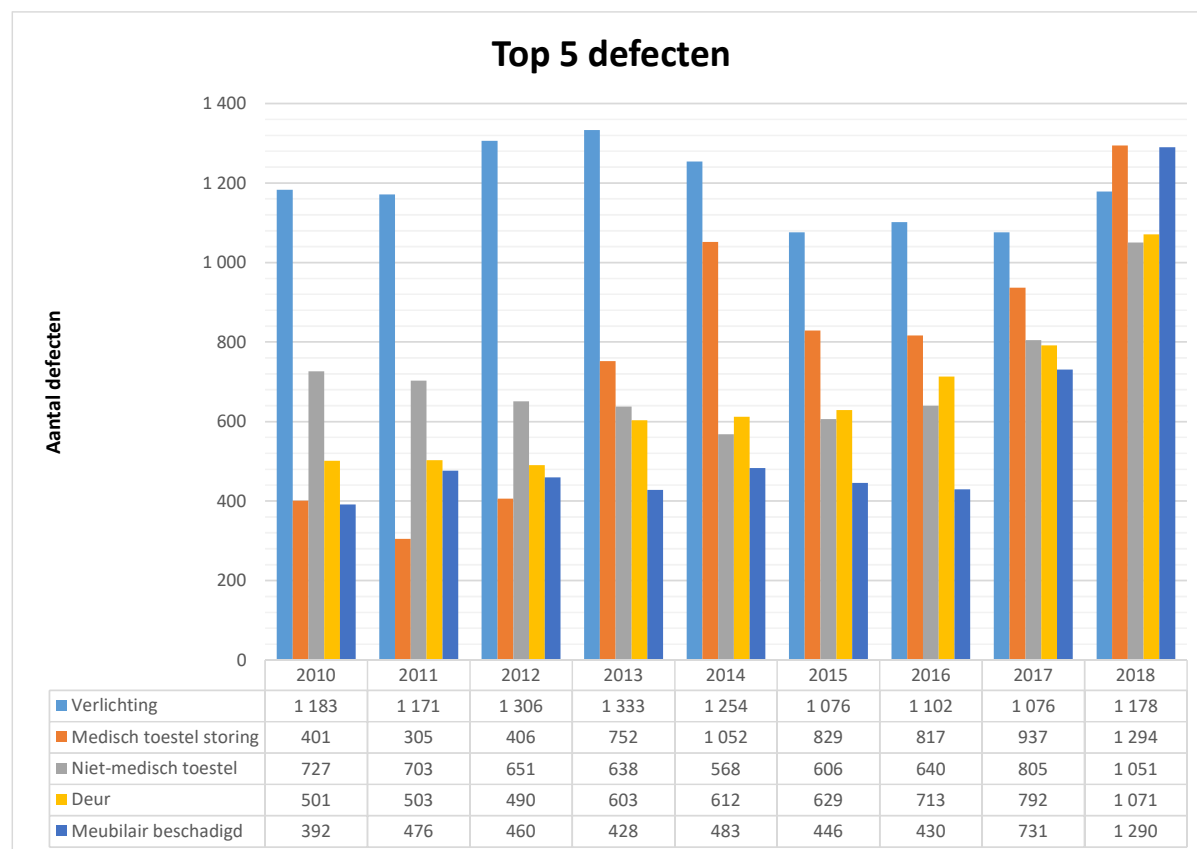


4.2.2 Gemiddelde doorlooptijd curatief onderhoud



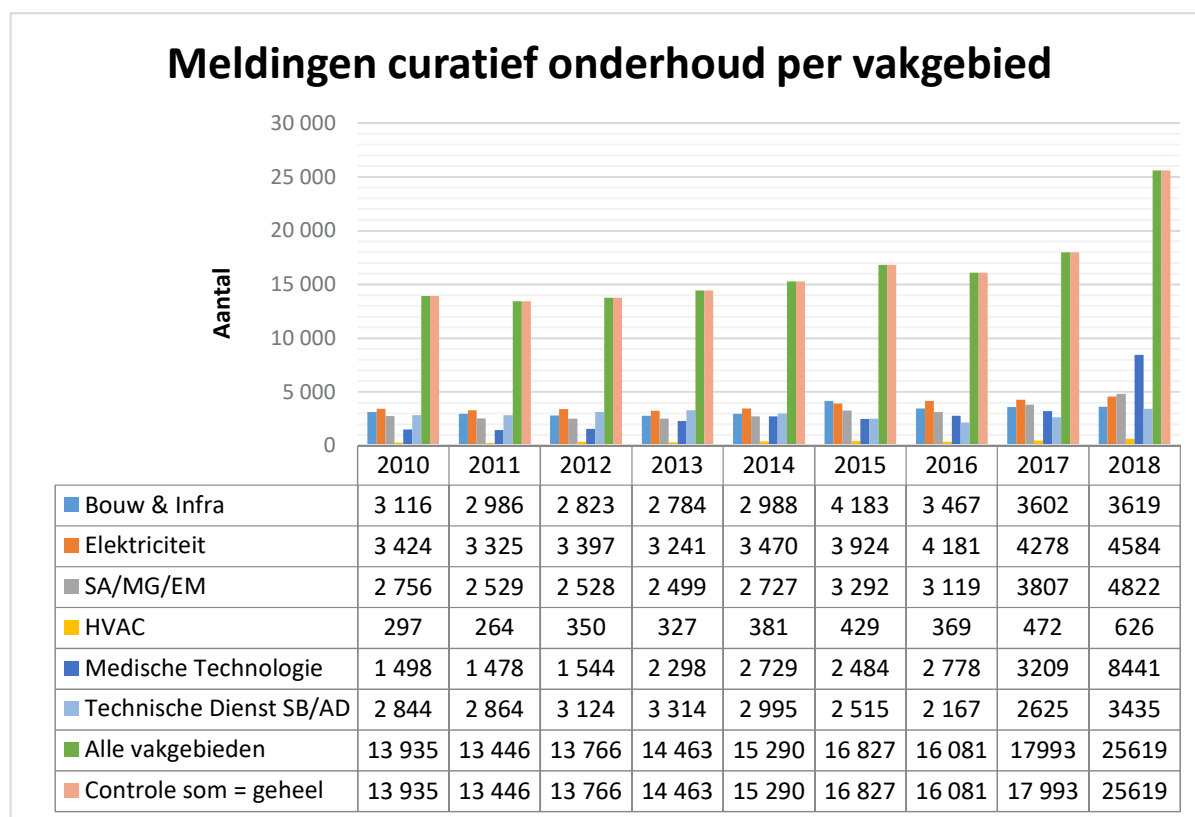
De doorlooptijd wordt berekend als de werkelijke tijd gemeten tussen melddatum en het tijdstip van gereed melden (rapportage door een technicus of een administratie), ongeacht of de werkorders binnen of buiten de normale werkuren worden ontvangen of behandeld.

4.2.3 Top 5 defecten



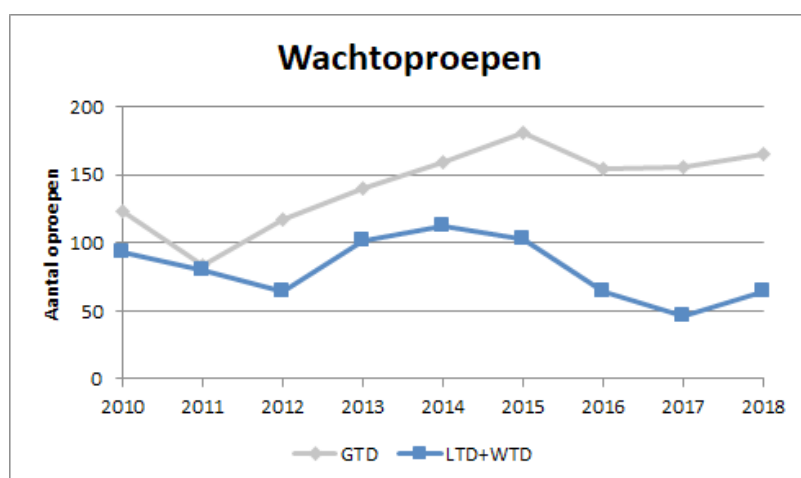
De top 5 van toestellen of installaties (op soort) wordt bepaald door het absolute aantal jobs voor curatief onderhoud dat in het referentiejaar werd geregistreerd.

4.2.4 Aantal meldingen voor curatief onderhoud per vakgebied

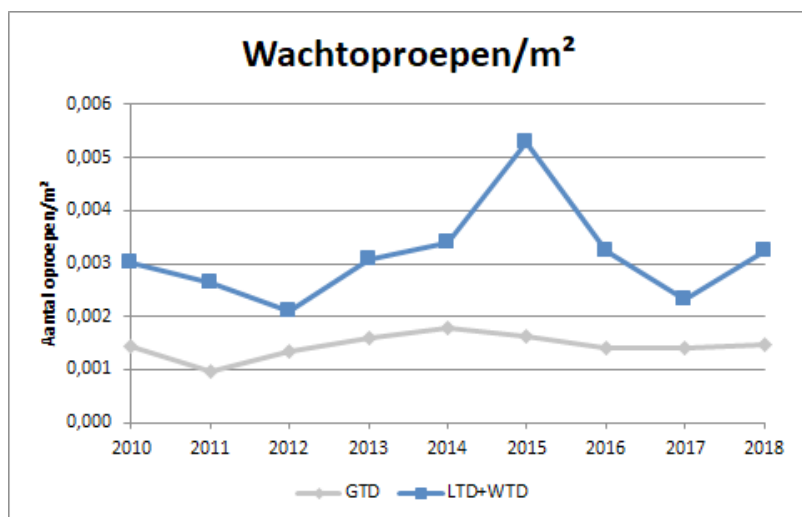


4.2.5 Wachtoproepen per campus

De technici van DTZ, die in de wachregeling 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.



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 2018 13% van de oproepen vanop afstand ('remote') opgelost werden.



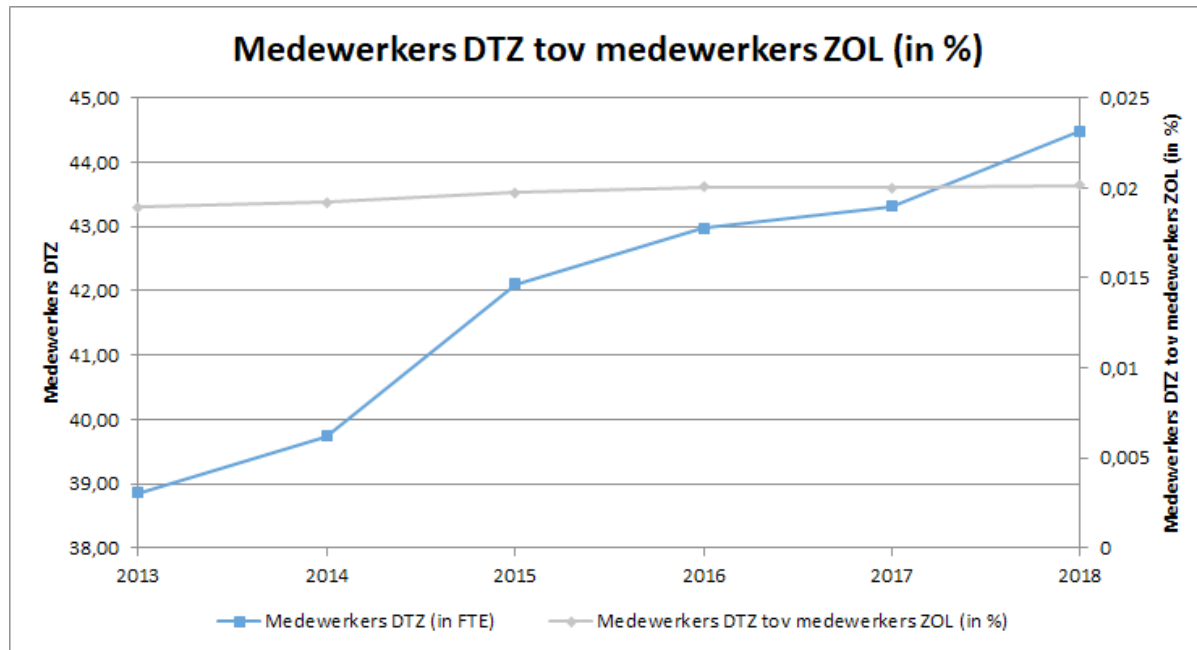
4.2.6 Aantal geregistreerde inventariselementen

Aantal geregistreerde inventariselementen	2018
Vakgebied 1: Bouw & Infra	13
Vakgebied 2: Electriciteit	211
Vakgebied 3: SA / MG / EM	2119
Vakgebied 4: HVAC	Niet opgenomen in Ultimo
Vakgebied 5: Medische Technologie	8404

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.



4.3.2 Ziektebeheer

Ziekte KD + LD	2013	2014	2015	2016	2017	2018
ZOL	7,28	7,8	8,15	8,48	8,75	9,09
BKD	11,58	12,45	12,69	12,69	13,4	13,75
DTZ	5,67	7,31	7,5	6,01	6,3	6,39
GTD	4,41	8,06	8,4	6,57	5,8	6,46
LTD	5,41	0,27	2,48	0,34	11,44	5,62
WTD	19,73	8,22	2,05	0	0	0

Ziekte KD	2013	2014	2015	2016	2017	2018
ZOL	2,76	2,76	2,72	2,55	2,5	2,75
BKD	3,89	3,85	3,93	3,58	3,55	3,79
DTZ	3,9	3,89	4,26	2,78	3,39	2,91
GTD	3,26	4,65	4,62	3,02	3,08	2,95
LTD	5,34	0,27	2,35	0,34	6,51	2,47
WTD	8,86	0	2,05	0	0	0

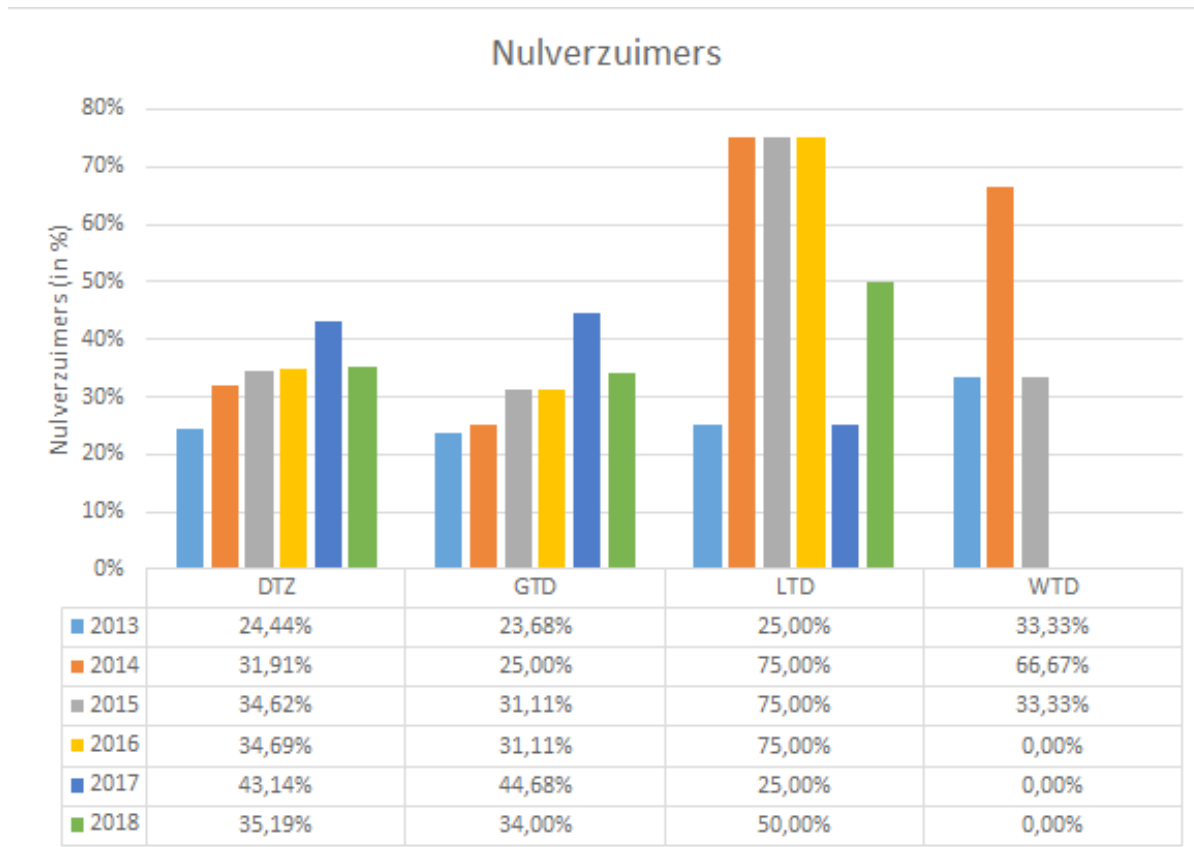
Ziekte LD	2013	2014	2015	2016	2017	2018
ZOL	4,52	5,05	5,42	5,93	6,25	6,34
BKD	7,69	8,59	8,75	9,11	9,85	9,96
DTZ	1,77	3,42	3,23	3,23	2,92	3,48
GTD	1,15	3,4	3,78	3,54	2,72	3,51
LTD	0,07	0	0,13	0	4,93	2,15
WTD	10,87	8,22	0	0	0	0

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. Het totale ziekteverzuim ligt lager dan het totale ziekteverzuim van het ziekenhuis.

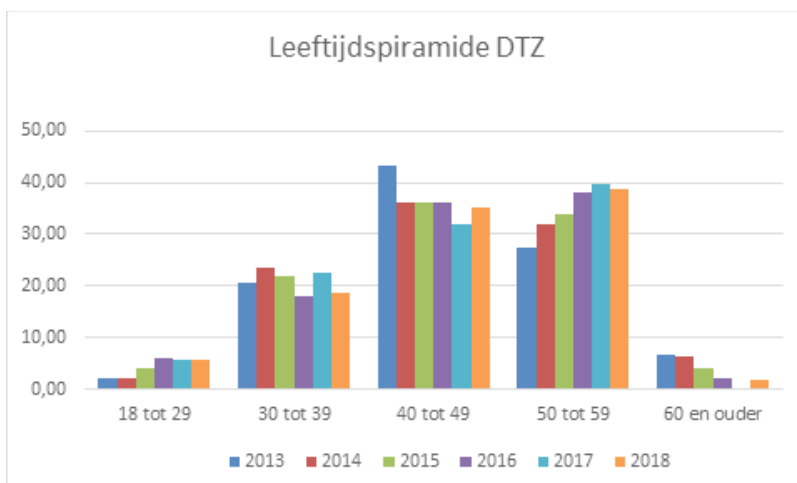
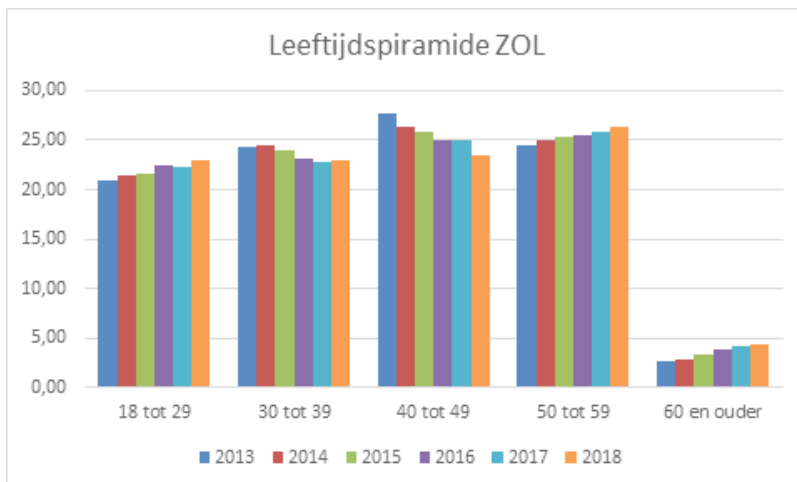
4.3.3 Nulverzuimers



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

In 2018 is het percentage nulverzuimers gedaald. In 2018 was het percentage nulverzuimers voor bedrijven van meer dan 1000 medewerkers volgens Securex 47%.

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 in 2018 12.5uren aan opleiding besteed bij DTZ. Voor ZOL is dit 17.20 uren. Dit is te verklaren door het grote aantal uren opleiding dat besteed werd bij de invoering van het EPD.

4.3.6 Anciënniteit

De gemiddelde dienstanciënniteit voor het DTZ is 11,72 jaar. Voor het ZOL is dit 11,46 jaar.

4.3.7 Stages

In 2018 liepen er 6 studenten stage bij DTZ. In het ZOL (niet-zorg) waren er dit 93.

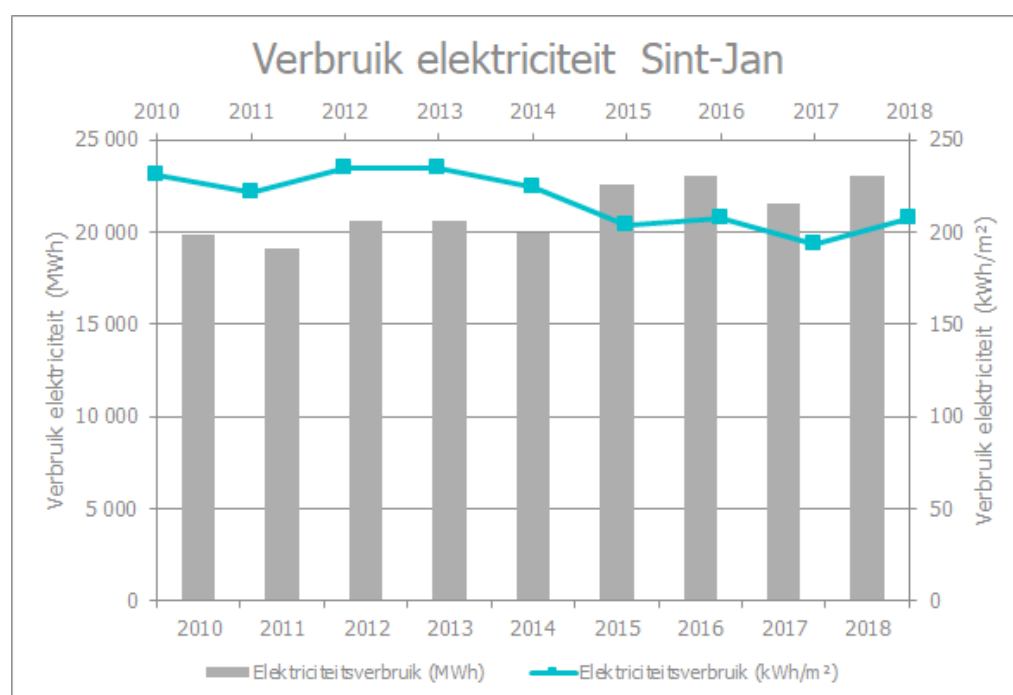
4.4 ENERGIE

4.4.1 Energieverbruik

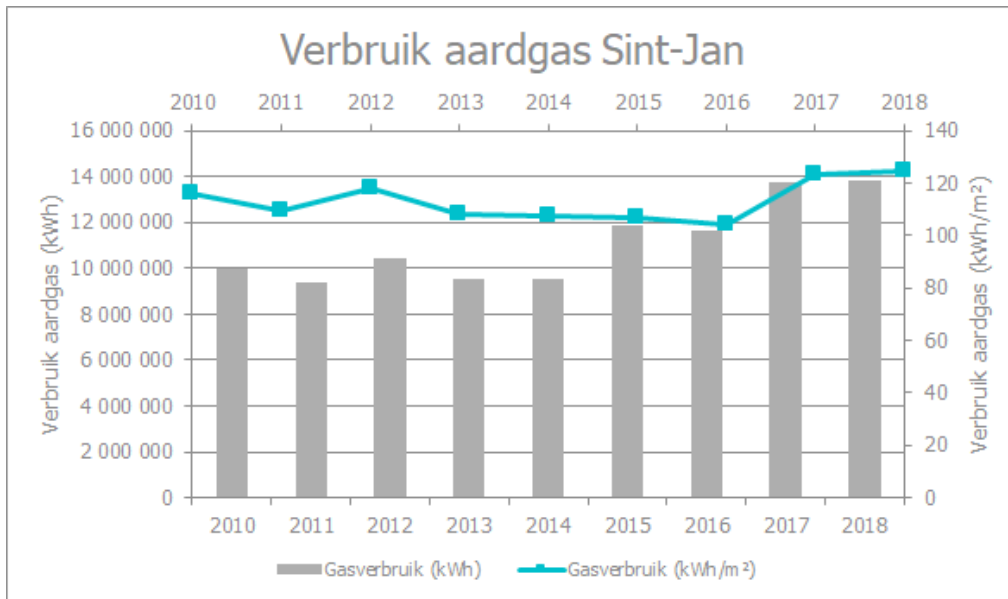
De voornaamste energiebron van het ziekenhuis, campus SJ, is elektriciteit, die aangeleverd wordt op 10.000V en via 6 middenspanningscabines met een globaal transformatorvermogen van 18,75mVA wordt omgezet naar laagspanning (230/400V).

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%).

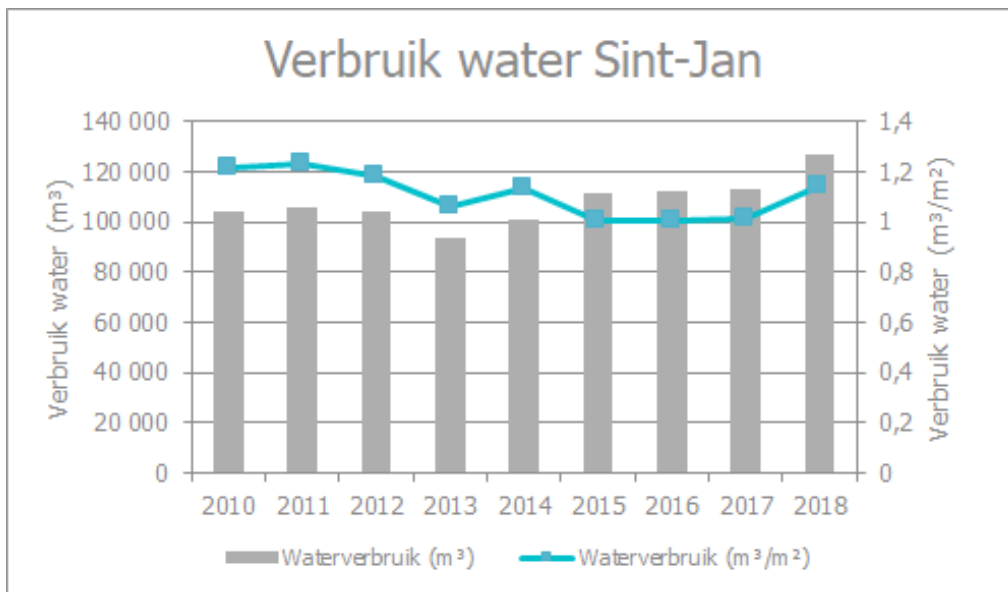
- Campus Sint-Jan



Het elektriciteitsverbruik op campus Sint-Jan is in 2018 absoluut en relatief gezien gestegen.

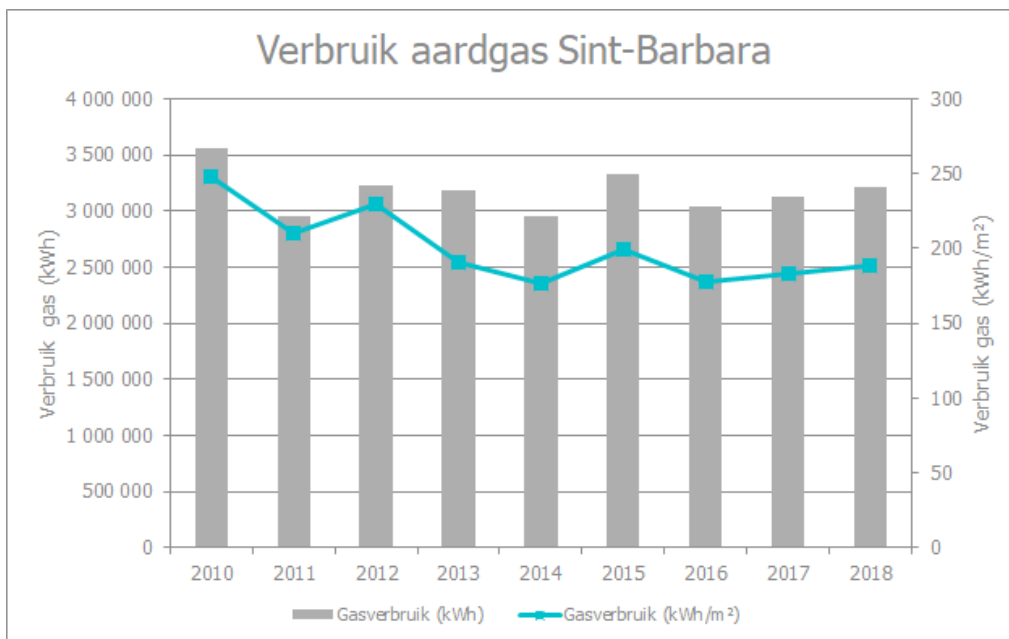
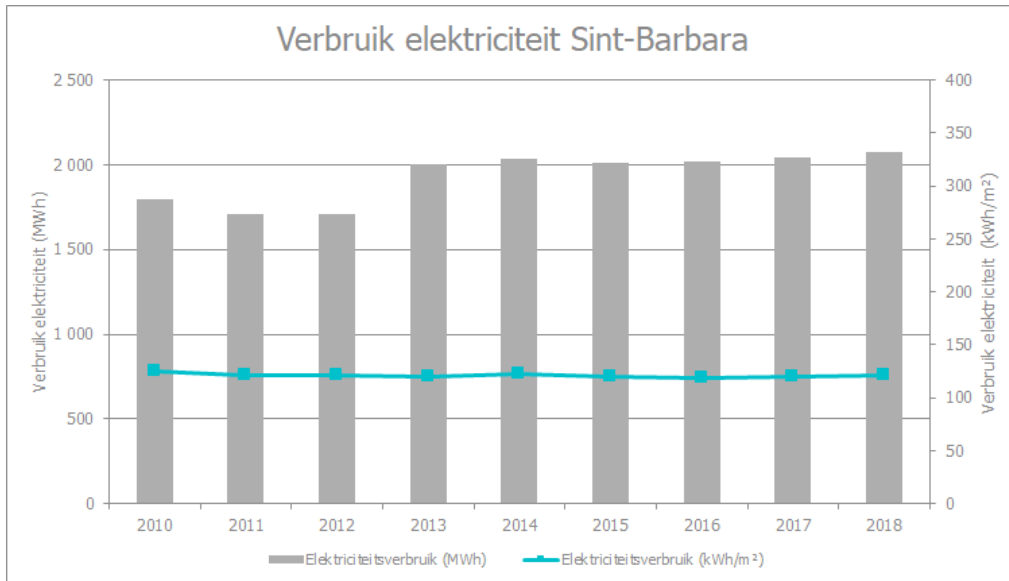


Voor de Campus Sint-Jan was er in 2018 een zeer beperkte absolute en relatieve (ten opzichte van de oppervlakte van het ziekenhuis) toename van het verbruik aan gas.

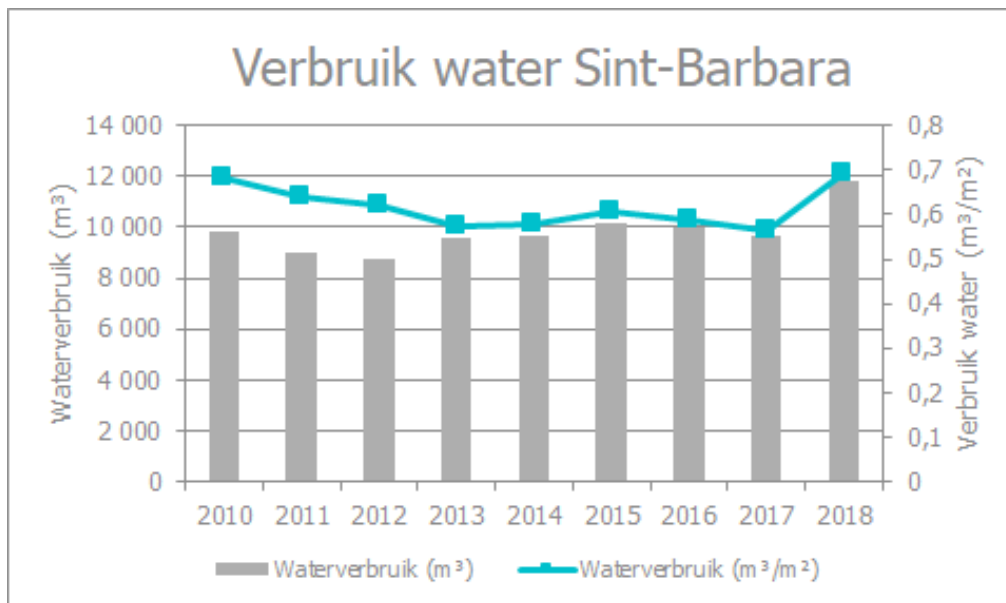


Het waterverbruik is in 2018 in Sint-Jan sterk gestegen. De reden hiervan wordt onderzocht.

- Campus Sint-Barbara

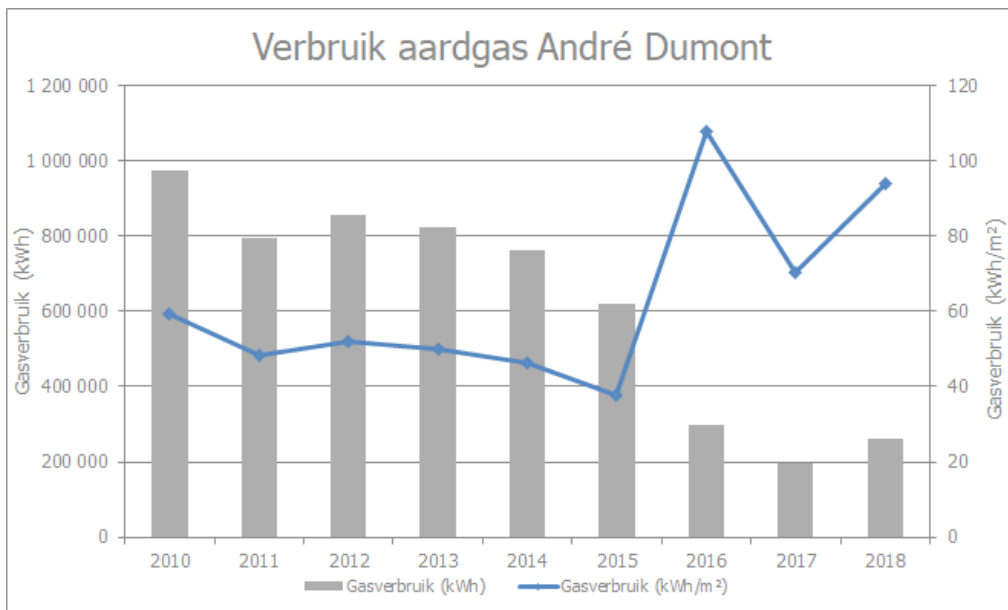
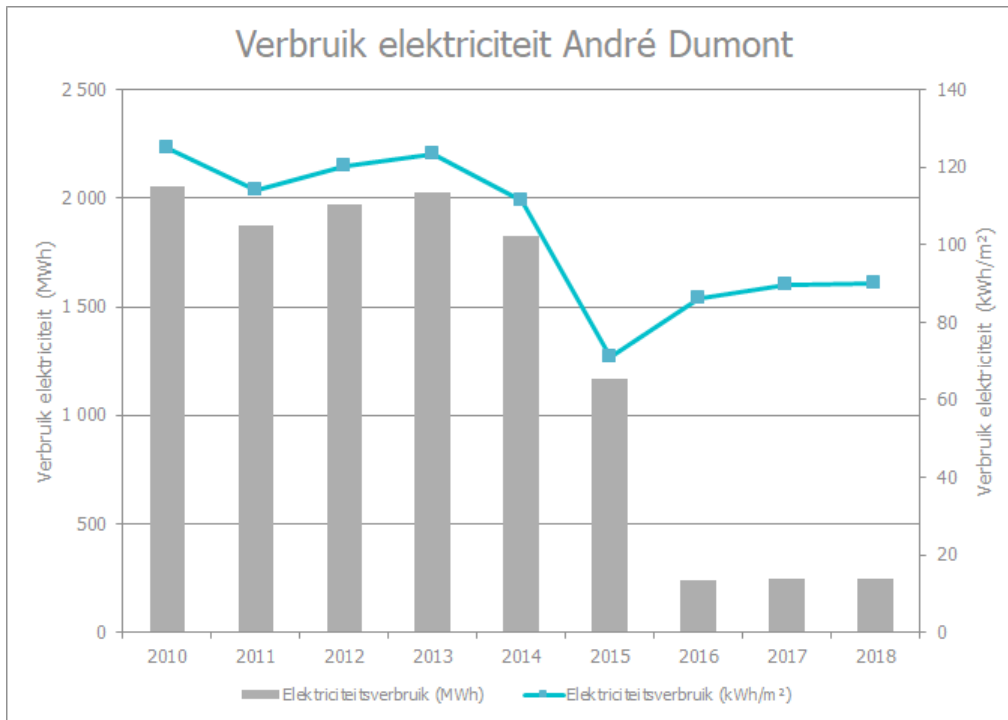


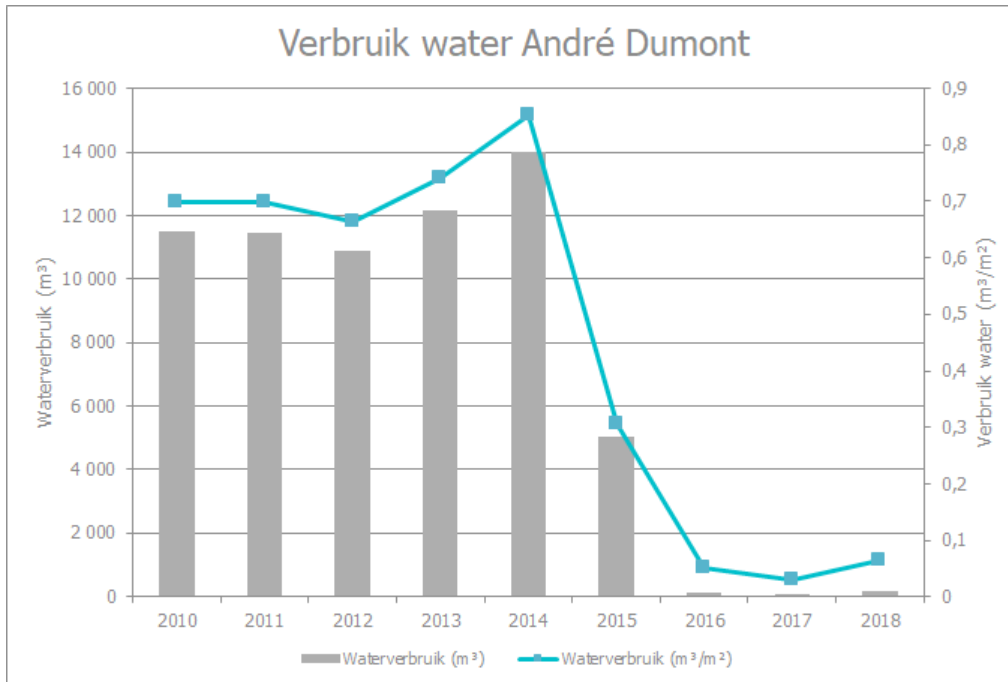
Het elektriciteits- en gasverbruik in Sint-Barbara is in 2018 licht gestegen, zowel absoluut als relatief ten opzichte van de oppervlakte van het ziekenhuis.



Het waterverbruik is in 2018 sterk gestegen.

- Medisch centrum André Dumont



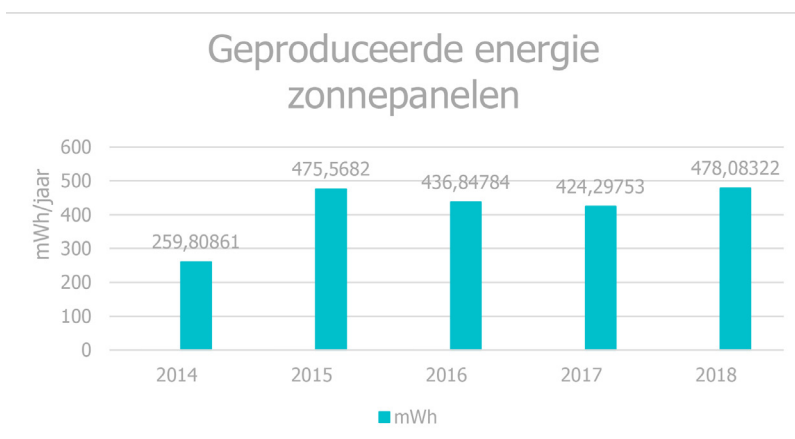


Het waterverbruik is in 2018 lichtjes gestegen gezien er enkel raadplegingen plaatsvinden.

4.4.2 Energie zonnepanelen

Sinds 2014 staan er 1.946 zonnepanelen op de personeelsparke 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.

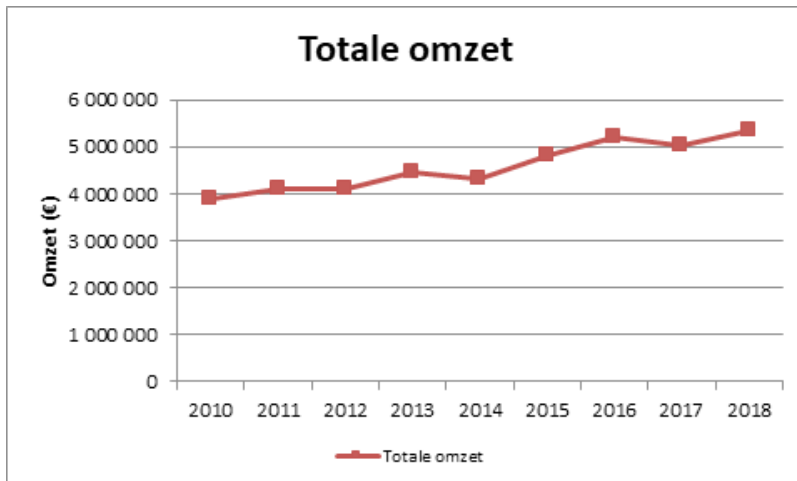
In 2015 is er meer energie opgewekt, in 2016 en 2017 wat minder. 2016 en 2017 hadden ook minder uren zonneshij dan in 2015. In 2018 werd het meeste energie opgewekt sinds de installatie van de panelen.



4.5 FINANCIEEL

4.5.1 Algemene omzet

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

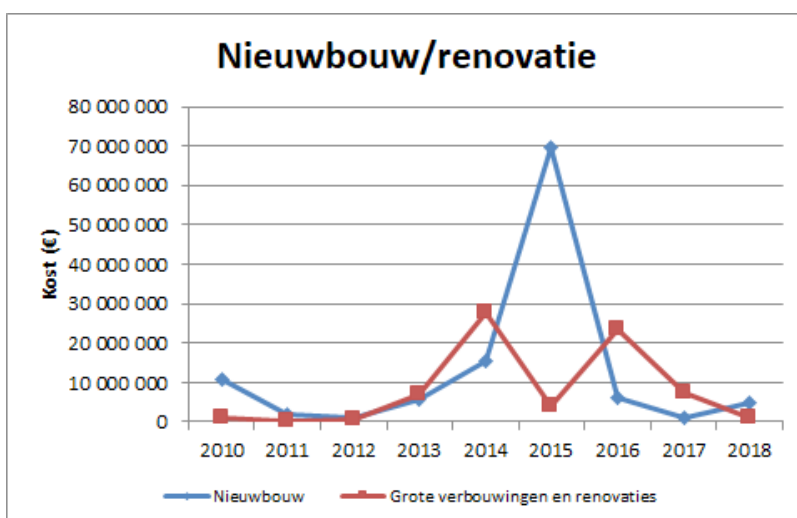


Hierin zijn alle kosten opgenomen met een kostenplaats technisch onderhoud, glas- en schilderwerken, sanitair, elektriciteit, waterleiding en schrijnwerkerij.

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.

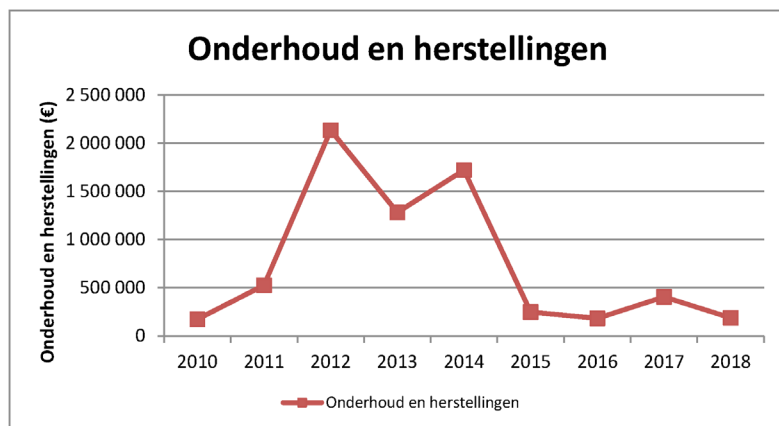
4.5.2 Nieuwbouw/renovatie

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

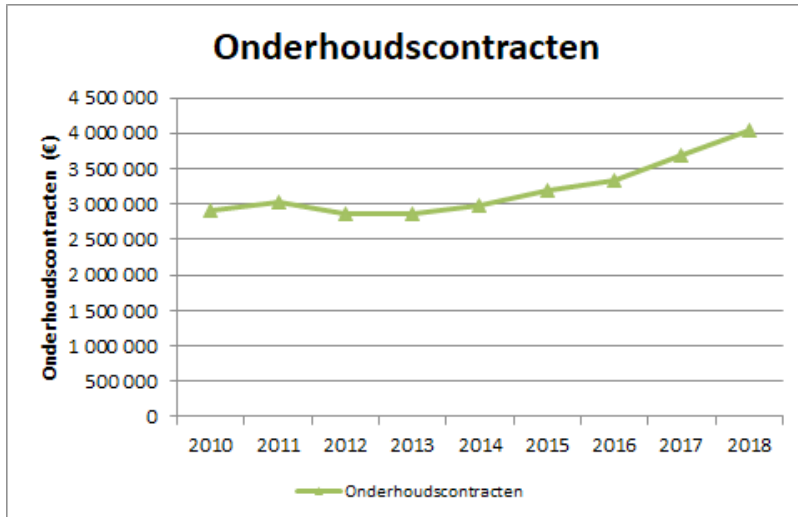
De personeelskost van DTZ gedurende de afgelopen jaren is als volgt toegenomen:

Loonkost	2013	2014	2015	2016	2017	2018
DTZ	2 397 162	2 486 489	2 632 401	2 658 549	2 709 468	2 949 071

4.5.5 Budget en aantal OHC

Eind 2018 beheerde de Dienst Technische Zaken 214 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.

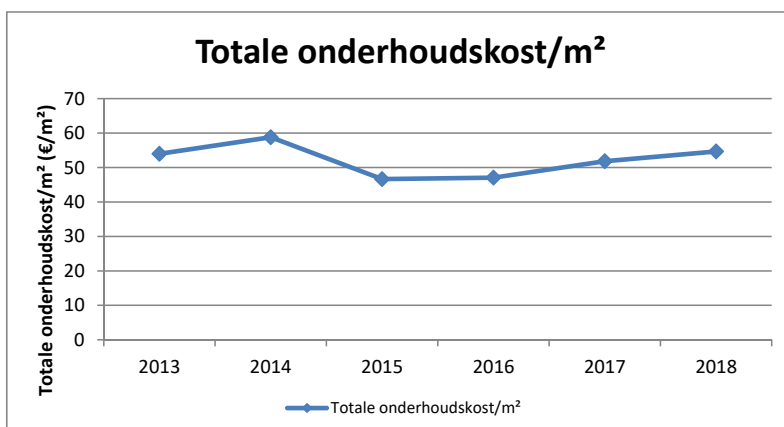
4.5.6 Totale onderhoudskost per m²

De totale onderhoudskost wordt berekend als de som van:

- De kost van onderhoud en herstellingen (zie rekeningnummer 2240, excl. ICT);
- 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 blijven 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.

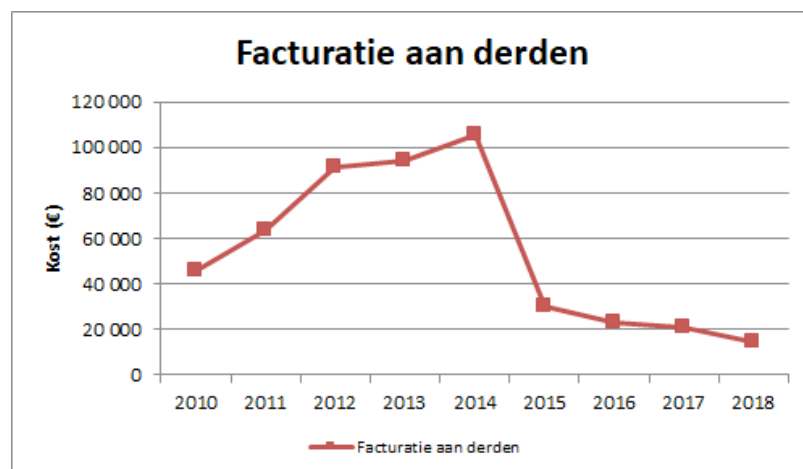


4.5.7 Kost preventief versus kost curatief onderhoud

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 gezien er geen projecten voor derden gerealiseerd zijn.



05 OPERATIONELE WERKING VAN DE DIENST

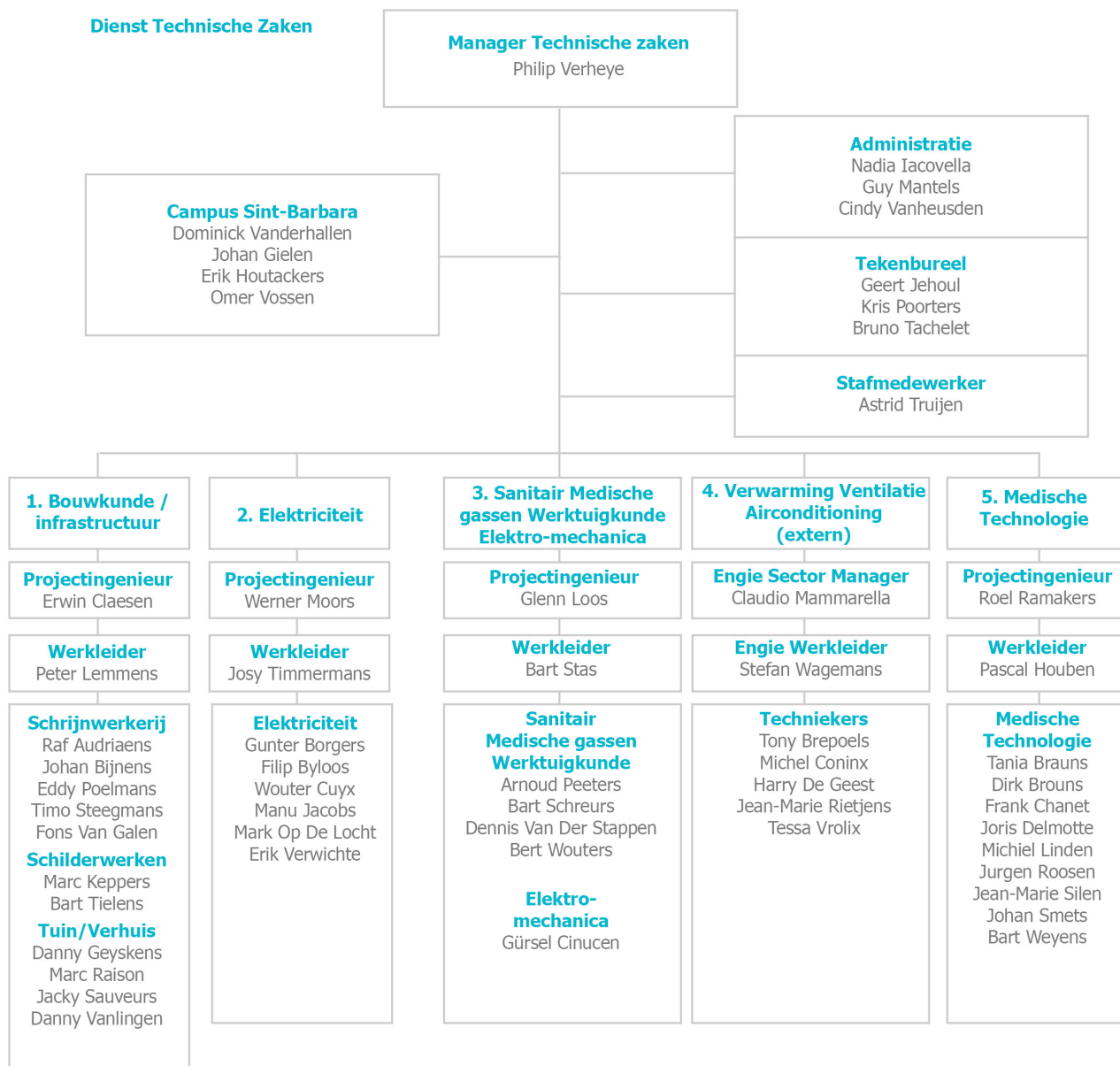
5.1 ORGANOGRAM

In 2018 zijn de volgende nieuwe medewerkers begonnen op de dienst Technische Zaken:

- Dirk Brouns;
- Joris Delmotte;
- Bart Weyens.

Er zijn 2 medewerkers uit dienst gegaan bij het ZOL.

Het organogram is van 2018.



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;
- 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 2018 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. Deze finale audit zal in juni 2019 uitgevoerd worden.

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

- Verdere uitbouw Ultimo;
- Prioriteren van de investeringsbegroting;
- Bijhouden nodige werkuren preventief en curatief onderhoud voor de vakgebieden Medische Technologie en Elektro-mechanica;
- Documentbeheerssysteem ZOLDoc.

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

bepkend 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.

In 2018 werd Ultimo verder uitgebouwd en een rapportering opgestart in de BI-tool Qlik.

5.3 INVULLING VAKGEBIEDEN

Vakgebied	Bouwkunde Infrastructuur	Electriciteit	Sanitair Medische gassen Werktuigkunde Elektro-mechanica	HVAC aardgas	Medische techno- logie
Ingenieur	Erwin Claessen	Werner Moors	Glenn Loos	Claudio Mammarella	Roel Ramakers
Werkleider	Peter Lemmens	Josy Timmermans	Bart Stas	Stefan Wagemans	Pascal Houben
Onderdelen	<p>Binnenafwerking:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vloeren • Plafond • Wand • Schilderwerken • Deuren, ramen, beslag • Beglazing • Tablet- en wandbekleding • Vast meubilair • Trappen en leuningen <p>Dakwerken (& onderhoud)</p> <p>Omgevingswerken</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buitenverharding • Buitenconstructie en afsluitingen • Buitenmeubilair en uitrustings-elementen • Groenaanleg & onderhoud • Onderhoud parkeergarages/dorpsplein <p>Ondersteuning bij interne verhuisbewegingen</p> <p>Ongediertebestrijding</p> <p>Riolering-afvalwaterbehandeling</p> <p>Bewegwijzering</p>	<p>Sterkstroom</p> <ul style="list-style-type: none"> • Middenspanning • Laagspanning • UPS • Dali <p>Zwakstroom</p> <ul style="list-style-type: none"> • Branddetectie • Databekabeling • TV-toestellen • Huishoudtoestellen <p>Toegangscontrole</p> <ul style="list-style-type: none"> • Badgelezers • Deurautomatisatie <p>Alarmsystemen</p> <p>Algemene oproep</p>	<p>Medische gassen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zuurstof • Perslucht • Lachgas • Vacuüm • Stikstof <p>Natte technieken</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sanitair • Legionella • Osmose • Brandbestrijdingsinstallatie <p>Buizenpost</p> <p>Revalidatiemateriaal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rolstoelen • Kinétoestellen <p>Elektro-mechanica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beddenonderhoud • Wasmachines • Autoclaven • Transportsystemen • Liften • Poetsmachines • Deurautomaten • Tilliften • Slagbomen • PLC-sturingen • Medicatiefrigo's <p>Werktuigkunde</p> <ul style="list-style-type: none"> • Karrenonderhoud • Zetels 	<p>HVAC</p> <ul style="list-style-type: none"> • Energiegebouw • Warmteproductie • Koudeproductie • Stoomproductie • Luchtgroepen • Ijswaterleidingen • Recuperatieleidingen <p>Aardgas</p>	<p>Medische toestellen</p> <p>Set-up box</p> <p>Camerabewaking</p> <p>Verpleegsteroproep en REA-knop</p> <p>Haux</p> <p>Hard-en Software technische zaken</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autocad • E-plan • FTP-server <p>Vanaskasten</p>

5.4 SERVICE LEVEL AGREEMENTS (SLA'S)

De DTZ heeft in 2018 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 integreren in de dagelijkse werkorganisatie.

06 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

Campus 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 2018 werd de verbouwing van de Dienst Medische Beeldvorming afgerond. Ook werd de grootschalige verbouwing van het zintuigenplatform opgestart.

Volgende bouwkundige werken werden uitgevoerd in 2018:

- Opfrissing psychiatrie en Tepsj;
- 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

G3A18801 - Gebedsruimtes



Korte beschrijving van het project

Nieuwe gebedsruimtes op een andere locatie. Voorzieningen van audio en video in de kapel zodat er ook beelden getoond kunnen worden.

Verdieping, blok

C0

Totale kost (incl BTW)

ongeveer € 95.000,00

Opdrachtgever

ZOL

Dienst/afdeling

Pastorale dienst en patiëntenbegeleiding

Verantwoordelijke projectteam

Roel Ramakers

Uitvoerders

Simenon, Imtech, Thelmo, EPA en DTZ

Timing (doorlooptijd/einddatum)

april en mei 2018

Projectfiche

Z3C00104



Korte beschrijving van het project	Omschakeling naar digitale TV (globale TV-dossier)
Verdieping, blok	alle
Totale kost (incl BTW)	€ 650 000
Opdrachtgever	ZOL
Dienst/afdeling	alle
Verantwoordelijke projectteam	DTZ
Uitvoerders	The Belgian met onderaannemer IPTV-project Kris Ostijns
Timing (doorlooptijd/einddatum)	juni 2018 - februari 2020

Projectfiche

NAAM project (ev met prjectnummer)



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
Timing (doorlooptijd/einddatum)	2017-2018

Projectfiche

G3A01515 Verbouwing A0-ICT



Korte beschrijving van het project

Burelen ICT zijn gehuisvest op A0. Vanwege personeelsuitbreiding is er nood aan extra werkplaatsen en een geluiddempende vloerbekleding.

Uitgevoerde werken: uitbreiden bureelruimte, openen van wanden, herschikken en extra data-aansluitingen, voorzien van stopcontacten, vernieuwen vloerbekleding, kleine schilderwerken, vernieuwing van het plafond, verlichting en verluchting.

Verdieping, blok

Blok A, verdieping 0

Totale kost (incl BTW)

€ 83 558

Opdrachtgever

Algemene directie

Dienst/afdeling

ICT

Verantwoordelijke projectteam

Glenn Loos

Uitvoerders

Baillien, Hermans, DTZ

Timing (doorlooptijd/einddatum)

2018

Projectfiche

G3A01631 Pendelfonds



Korte beschrijving van het project

Uitvoeren van infrastructurele ingrepen die functionele fietsverplaatsingen of carpooling faciliteren. Aanrijweg brandweer.

Verdieping, blok

diverse locaties in en rond het ziekenhuis

Totale kost (incl BTW)

€ 210 584

Opdrachtgever

ZOL

Dienst/afdeling

DTZ

Verantwoordelijke projectteam

Erwin Claesen

Uitvoerders

Gemoco en Koppen

Timing (doorlooptijd/einddatum)

juli 2018-nu

Projectfiche

G3A04805 B20-B25-B30-B35



Korte beschrijving van het project

Verfraaiing afdeling B20-B25-B30-B35,
Creëren van lounge-ruimte B35
Vernieuwing balies

Verdieping, blok

Blok B, verdieping 2 en verdieping 3

Totale kost (incl BTW)

€ 47 482

Opdrachtgever

B20-B25-B30-B35

Dienst/afdeling

B20-B25-B30-B35

Verantwoordelijke projectteam

Erwin Claesen

Uitvoerders

Gregoire, Poels

Timing (doorlooptijd/einddatum)

2 jaar, augustus 2019

Projectfiche

G3A18802 Shop Vanharte ZOL Genk



Korte beschrijving van het project

Naast de uitbating van de bezoekerscafetaria heeft C-outdoor sinds 2018 ook de uitbating van de winkel overgenomen. Hiervoor werd een nieuwe locatie toegewezen in de oude inkomhal. De vroegere winkel is ingericht als lokaal en loket voor de bewaking.

Verdieping, blok

Z-blok Verdieping 0

Totale kost (incl BTW)

Uitgevoerd door C. Outdoor bvba, kost niet gekend

Opdrachtgever

C. Outdoor bvba

Dienst/afdeling

Bedrijfskundig departement

Verantwoordelijke projectteam

Philip Verheye

Uitvoerders

Creneau International met Firma Smeets & Firma Vandezande

Timing (doorlooptijd/einddatum)

Ingebruikname juli 2018

Projectfiche

Z1A02001 SJ-SB-AD ijking weegschalen	
Korte beschrijving van het project	Vervangen van niet-conforme weegschalen en weegtoestellen
Verdieping, blok	volledige ziekenhuis
Totale kost (incl BTW)	€ 15 000
Opdrachtgever	alle diensten en afdelingen
Dienst/afdeling	alle diensten en afdelingen
Verantwoordelijke projectteam	Roel Ramakers
Uitvoerders	CAE
Timing (doorlooptijd/einddatum)	dec/18

Projectfiche

G3E01101 Ringleiding medische gassen



Korte beschrijving van het project

Op dit moment zijn er van alle belangrijke gassen 3 bronnen, gecentraliseerd ter hoogte van het energiegebouw en verbonden via een netwerk in antenne met de verbruikers. Om de beschikbaarheid van de gassen te verhogen, zal er een ringleiding aangelegd worden. Hierdoor kan bij een leidingbreuk op het verdeelnetwerk dit stuk geïsoleerd worden en is de impact veel kleiner. In vele gevallen zullen de getroffen diensten met flessen geholpen kunnen worden. Vervolgens zullen de beschikbare bronnen geografisch verdeeld worden zodat bij een incident in de buurt van het energiegebouw, waar nu alle bronnen gecentraliseerd staan, de bevoorrading kan gebeuren via een andere bron. Daarnaast zullen de dimensies van de nieuwe ringleiding aangepast zijn naar de verbruiksnoden van de toekomst.

Verdieping, blok

alle

Totale kost (incl BTW)

€ 605 000

Opdrachtgever

Bedrijfskundige directie

Dienst/afdeling

volledige ziekenhuis

Verantwoordelijke projectteam

Pieterjan Oudebrouckx

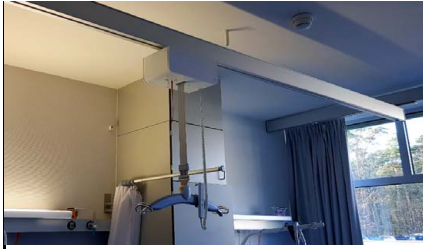
Uitvoerders

Air Liquide, Glim Service


Timing (doorlooptijd/einddatum)

2018-2020


Projectfiche

L3A02604 LCO plafondblijft	
Korte beschrijving van het project	Aanbieden van gericht revalidatiepakket zodat patiënten tijdig hun vermogens kunnen recupereren. De plafondblijft zijn hiervan een belangrijk deel.
Verdieping, blok	Blok C, verdieping 0
Totale kost (incl BTW)	€ 28 000
Oprichtgever	Divisie 4 Neurologie - Orthopedie - Revalidatie
Dienst/afdeling	LCO
Verantwoordelijke projectteam	Roel Ramakers
Uitvoerders	DTZ
Timing (doorlooptijd/einddatum)	2018-2019

Projectfiche

L3A003120 LOP vloeren vervangen OP-tafels	
Korte beschrijving van het project	De OP-tafels op campus SB zijn versleten. Zaal 1 & 3 werden vervangen door Maquet-tafels type 1150/1160 in 2018, zaal 2 & 5 worden vervangen in 2019.
Verdieping, blok	Blok C, verdieping 0
Totale kost (incl BTW)	615.817,07 €
Oprichtgever	Ziekenhuis Oost Limburg
Dienst/afdeling	LOP
Verantwoordelijke projectteam	Philip Verheye / Dominick Vanderhallen
Uitvoerders	Getinge-Maquet
Timing (doorlooptijd/einddatum)	Zaal 1: 18/05/2018 - 22/05/2018 Zaal 3: 27/04/2018 - 30/04/2018 Zaal 2: 16/08/2019 - 19/08/2019 Zaal 5: 16/08/2019 - 19/08/2019

Projectfiche

L3A04704 uitbreiding dagziekenhuis heelkunde	
Korte beschrijving van het project	Er is nood aan uitbreiding van de voorbereidingsruimte in het daghospitaal in Lanaken. De wachtruimte voor de begeleiders wordt omgebouwd worden tot voorbereidingsruimte. Voor de begeleiders / bezoek zal een bijkomende uitbouw worden gecreëerd aan de balie van de dagkliniek.
Verdieping, blok	Blok C, verdieping 0
Totale kost (incl BTW)	€ 200 000
Oprachtgever	Jan Van Hoecke
Dienst/afdeling	Revalidatie
Verantwoordelijke projectteam	Werner Moors
Uitvoerders	Simenon - Rayen - Electroflux - Maris - Smeets
Timing (doorlooptijd/einddatum)	4 maanden

6.4 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 interventie-tijden 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 energieverblindende processen herdacht en anders georganiseerd worden. Het ZOL heeft op dat vlak een aantal belangrijke en ingrijpende maatregelen genomen.

In 2018 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.

- Finaliseren masterplan Energie: 2017-2018;
- BREEAM voor ontwerp en realisatie van het inkomgebouw (R-blok);
- Opstart haalbaarheidsstudie windturbine.

07 ACTIEPUNTEN 2019

Het beleidsplan 2019 focust verder op:

- Kwaliteit en service: kennis behouden, verdiepen en delen;
- Registratie;
- Om de werking op de verschillende campussen te uniformiseren, zal er gewerkt worden aan een integratie van campus SB in de vakgebieden;
- Laatste rechte lijn naar de JCI-audit in juni 2019;
- Topprioriteit 2019: verhouding PO/(PO+CO) doen stijgen.

08 CONTACT

Ziekenhuis Oost-Limburg
Dienst Technische Zaken
Schiepse bos 6, 3600 Genk
Tel. secretariaat: +32 89 32 42 01 of +32 89 32 42 02
e-mail: 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.