



CASE



Noorderboog
Zorggroep

Meer tijd voor goede zorg met Pink365

Pink Elephant maakt IT
persoonlijk

start



Noorderboog

Zorggroep Noorderboog biedt professionele persoonsgerichte zorg en ondersteuning voor iedereen met ouderenproblematiek. De zorgorganisatie richt zich op verpleging, verzorging, behandeling en thuiszorg voor mensen met lichamelijke- en geheugenproblemen.

Dit doen ze vanuit 18 zorglocaties in Drenthe en Overijssel. Denk hierbij aan verpleeghuizen, woonzorgcentra, aanleuncomplexen en dagbegeleidinglocaties. Het hoofdkantoor is gevestigd in Meppel. Er werken ruim 2100 medewerkers bij Noorderboog. Ook zijn er circa 1100 vrijwilligers verbonden aan de organisatie.

De kracht van Noorderboog ligt in de persoonsgerichte zorg en ondersteuning op maat. Gastvrijheid en een mensgerichte aanpak staan hoog in het vaandel. Ze doen dit vanuit een positief gedachtengoed. Het accent ligt niet op ziekte, maar op mensen zelf, op hun veerkracht en op wat hun leven betekenisvol maakt.



Feiten in het kort

Bedrijf

Noorderboog

Werknemers

2100

Vrijwilligers

1100

Branche

Zorg - Care

Activiteiten

**Verpleeghuiszorg, Wijkverpleging,
Geriatrische revalidatiezorg,
Behandeling en begeleiding,
Fysiotherapie, Ergotherapie,
Logopedie, Dieetadvisering,
Psychologische hulp.**

‘Pink kent de zorgmarkt en denkt echt mee.
Ze stellen de eindgebruiker in alles
centraal. Dat zie je terug in hun Pink365
werkplek, maar ook in de aanpak.’

Jan van Pijkeren, Projectmanager ICT | Noorderboog

De uitdaging voor Noorderboog

De zorgmarkt verandert in Nederland. Er zijn steeds meer ouderen die ook steeds ouder worden. Tegelijkertijd is er een tekort aan zorgpersoneel. Er zijn dus steeds meer zorgbehoevenden ten opzichte van zorgmedewerkers. Helaas is het werk van zorgverleners niet makkelijker geworden. De administratieve last in de zorg is flink is gestegen de laatste jaren. Zorggroep Noorderboog is, net als veel andere zorginstellingen, op zoek naar meer gemak in het administratieproces.

ICT kan hier een grote rol in spelen volgens Jan van Pijkeren, Projectmanager ICT van Noorderboog. “Er was met name veel te winnen aan onze werkplek. De oude werkplek was traag, complex en maakte samenwerken niet bepaald makkelijker.” Tegelijkertijd samenwerken in één document was bijvoorbeeld onmogelijk. Daardoor waren er regelmatig issues met versiebeheer. Onderling informatie delen ging meestal mondeling of via e-mail. Er was wel een intranet omgeving, maar hier werd te weinig gebruik van gemaakt.

Ook konden medewerkers geen gebruik maken van audio en video. Dit moest men doen op losse multimedia laptops en tablets. Maar vanaf die apparaten



hadden medewerkers geen toegang tot hun eigen bestanden en e-mail. Dit is erg onhandig in een tijd waar online vergaderen en leren steeds populairder wordt.

“Een ander probleem was de complexiteit”, aldus Van Pijkeren. “Thuis inloggen was mogelijk, maar dit was te ingewikkeld voor de gemiddelde medewerker. Men moest bovendien meerdere keren inloggen en sessies werden regelmatig spontaan afgebroken.”

Het was duidelijk tijd voor een betere werkplek. Noorderboog heeft met behulp van een externe partij alle wensen en eisen in kaart gebracht. De belangrijkste eis was dat de nieuwe werkplek het leven van de zorgmedewerkers makkelijker maakt.

De digitale vaardigheid is relatief laag in de zorg. Het werk van zorgmedewerkers is primair om goede zorg te leveren. ICT is slechts een bijzaak. Daarom moet de nieuwe werkplek makkelijk te gebruiken zijn én aansluiten op de PC-beleving van thuis. Ook flexibiliteit is belangrijk. Medewerkers moeten ook bij thuiszorg cliënten toegang hebben tot het elektronisch patiënten dossier, of thuis een training kunnen doen. Bovendien moet de nieuwe werkplek mee kunnen groeien in

toekomstige technologische ontwikkelingen. Bijvoorbeeld op het gebied van zorgdomotica.

Een vrijwilligersportaal was een andere wens van Noorderboog. Voorheen werd er via e-mail gecommuniceerd. Er ontbrak één plek waar vrijwilligers konden lezen wat er speelde binnen de organisatie en contact met elkaar konden opnemen.

“Buiten de op te leveren producten is er goed nagedacht over wat voor soort leverancier wij zochten”, vertelt Van Pijkeren. Noorderboog wilde in zee gaan met een innovatieve ICT-partner die zich verantwoordelijk voelt en echt meedenkt. Een partner die niet alleen kijkt naar de Service Level Agreements, maar de focus legt op tevredenheid van de eindgebruikers.

De oplossing voor Noorderboog

Kortom, Noorderboog zocht een IT-partner met een toekomstbestendige werkplek die bijdraagt aan efficiëntie en betere communicatie. “Pink Elephant voldeed hieraan met hun Pink365 werkplek. Daarnaast waren de ervaring van Pink in de zorgsector en de focus op adoptie de belangrijkste redenen waarom er voor Pink Elephant is gekozen”, verklaart Van Pijkeren.

Pink365 is de persoonlijke werkplek van Pink Elephant. Pink365 is gebaseerd op Microsoft producten, maar heeft een duidelijke eigen twist. Zo maakt het gebruik van Liquit applicatieontsluiting en wordt Embrace Social Intranet gebruikt als voorkant van de werkplek.

Het resultaat: een sociale startpagina waar alles te vinden is wat medewerkers nodig hebben voor hun werk. Applicaties, persoonlijke en gedeelde documenten, organisatienieuws, berichten van collega's, zorgprotocollen, enzovoort. Alles is met enkele klikken te bereiken vanaf elk device en elke locatie.

De uitrol van de nieuwe werkplek begon in oktober 2020. In totaal zijn er ruim 1800 werkplekken



uitgerold. Natuurlijk is de nieuwe Pink365 omgeving ingericht in de huisstijlkleuren van Noorderboog.

De nieuwe werkplek heet Noor 2.0. Noor staat voor “Naslaan, Ontmoeten, Overleggen en Regelen”. Noor is tevens een fictief personage dat al bekend was van het oude intranet. “In tegenstelling tot de naam is er veel veranderd sinds de komst van Noor 2.0”, vertelt Jan van Pijkeren. “Er werd weinig gebruik gemaakt van het oude intranet. Dat is nu wel anders, omdat de intranet functie een centraal onderdeel is van de werkplek. Medewerkers kunnen op de startpagina berichten van collega’s lezen, maar bijvoorbeeld ook applicaties openen. Dat werkt overigens erg prettig.

Men ziet alleen de applicaties waar ze toegang tot hebben. Door de Liquit koppeling opent een applicatie lokaal wanneer dit mogelijk is, en anders de online variant. Zo kunnen medewerkers dus ook vanaf privé computers bij alle programma’s. Het grootste voordeel is nog wel de single sign-on. Medewerkers hoeven nog maar één keer in te loggen om toegang te hebben tot alle applicaties.”

In Noor 2.0 werkt men samen in verschillende open- en gesloten groepen. Zo is er een groep per locatie, maar

ook per afdeling of expertise. Groepsleden kunnen berichten plaatsen en samenwerken in documenten. Zo kan men gemakkelijk informatie delen met de juiste personen.

“Onze medewerkers zijn erg blij met Noor 2.0”, vertelt Van Pijkeren. “De omgeving is makkelijk te begrijpen, ook voor mensen zonder computer kennis. Daarnaast is het prettig om alles op één plek bij elkaar te hebben. Medewerkers hoeven nooit meer te vragen waar iets te vinden is. Alles staat op een logische plek in Noor 2.0.

In het begin was het soms nog even zoeken omdat zaken op een andere plek staan dan vroeger. Gelukkig is er een goede zoekfunctie, die je zoekwoord zoekt tussen alle persoonlijke en gedeelde documenten, applicaties, collega’s, organisatienieuws, agenda, protocollen en andere bedrijfsinformatie. Al met al zien we dat medewerkers steeds minder tijd achter het scherm besteden. Zo blijft er meer tijd over voor het leveren van goede zorg.”

Pink Elephant heeft ook een vrijwilligersportaal ontwikkeld voor Noorderboog. Dit vrijwilligersportaal kan gezien worden als een ‘werkplek-light’. De vrijwilligers hebben ook toegang tot organisatienieuws, bepaalde

groepen en protocollen. Ze kunnen echter niet bij de applicaties en documenten. Door het vrijwilligersportaal is Noorderboog in staat om effectiever contact te onderhouden met vrijwilligers en ze beter bij de organisatie te betrekken.

Van Pijkeren geeft aan dat de samenwerking met Pink Elephant erg goed is bevallen. “Pink kent de zorgmarkt en denkt echt mee. Ze stellen de eindgebruiker in alles centraal. Dat zie je terug in hun Pink365 werkplek, maar ook in de aanpak. Er is veel aandacht voor adoptie en communicatie naar eindgebruikers. Je hebt namelijk niks aan een perfecte werkplek als men niet weet hoe ze ermee om moeten gaan.



Voordelen voor Noorderboog



Meer tijd voor zorg, omdat de administratieve last is afgenomen.



Overall en op elk device toegang tot de werkplek. En met Single sign-on: veilig met minder wachtwoorden.



Alles op één plek. Van roosters opzoeken tot programma's openen, alles staat in Noor 2.0.



Efficiënt samenwerken in documenten en informatie delen met collega's.



Multi-Factor Authentication: voldoen aan huidige wet- en regelgeving veiligheid.



Waarom Pink Elephant?

- Pink Elephant kent de zorgmarkt en begrijpt de uitdagingen van Noorderboog.
- Tevredenheid (contract, business en eindgebruiker) gaat voor de SLA.
- Een sterke focus op de eindgebruiker en adoptie.
- Korte lijntjes zorgen voor makkelijke communicatie en flexibiliteit.
- Pink Elephant hanteert een persoonlijke aanpak en denkt echt mee met de organisatie.





Pink Elephant

maakt IT persoonlijk

A
Broad Horizon
Company