



DHG

Moving Health Forward

DHG ProServices™

Ontzorgen, voor optimale zorg

Inspectie | Onderhoud | Decontaminatie | Huur | Depot



# Inhoudsopgave

Efficiëntie én optimale zorgverlening	3
Solide basis, betrouwbare partner	4
Ontzorgen voor duurzaamheid, efficiëntie, flexibiliteit en kwaliteit	5
<b>ProServe®</b>	
Keuring, onderhoud & reparatie	7
<b>ProClean™</b>	
Reiniging & Decontaminatie	10
<b>ProRent™</b>	
Huuroplossingen	12
<b>ProDepot™</b>	
Depotbeheer oplossingen	14



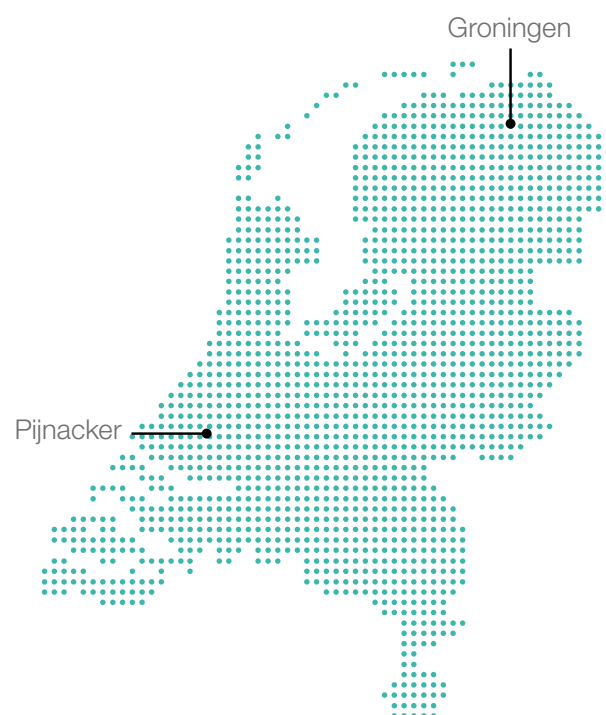
## Efficiënte én optimale zorgverlening met DHG ProServices™

Waar u zich wilt concentreren op het verlenen van hoogwaardige zorg voor uw cliënten/patiënten, willen wij u ontzorgen op het gebied van hulpmiddelenbeheer. Door u te ontlasten in het organiseren van beschikbaarheid, onderhoud, kwaliteit en het management van de hulpmiddelen binnen uw organisatie, kunt u zich volledig richten op de kwaliteit van de zorg die u biedt.

De missie van Direct Healthcare Group is om onze zorgpartners te ondersteunen door op een efficiënte manier een zo hoog mogelijke kwaliteit van zorg te leveren, waarbij de vitale relatie tussen bewegen en gezondheid en hierbij de kwaliteit van leven wordt bevorderd. Het is voor ons dan ook vanzelfsprekend dat wij u extra diensten bieden voor onze til- & transfer-, hygiëne- en anti-decubitusoplossingen die bijdragen om dit doel te verwezenlijken.

### Kwaliteit als basis voor uw dienstverlening

Vanuit onze volledig uitgeruste servicedepots in Groningen en Pijnacker voorzien onze service medewerkers onze klanten in een breed scala aan hulpmiddelen. Onze service medewerkers zijn gekwalificeerd, beschikken over de juiste trainingen en kennis van de producten, werken volgens voorschriften fabrikant en gebruiken altijd de originele onderdelen. Daarnaast werken wij volgens vastgelegde processen conform ISO 13485, waardoor u gewaarborgd bent van de kwaliteit en uw hulpmiddelen voldoen aan de gestelde eisen en normen.



A man with dark hair, wearing teal scrubs, is looking down at a clipboard he is holding. The background is a light teal gradient.

## Solide basis, betrouwbare partner

### De service oplossingen van DHG

DHG biedt een scala aan servicepakketten, ontworpen om te voldoen aan de behoeften van onze klanten in een steeds veranderende zorgomgeving. Zo kunt u bij ons terecht voor:

- **ProServe**<sup>®</sup> Keuring, onderhoud en reparatie
- **ProClean**<sup>™</sup> Reiniging & decontaminatie service
- **ProRent**<sup>™</sup> Huur oplossingen
- **ProDepot**<sup>™</sup> Depot oplossingen

In deze brochure is een overzicht terug te vinden van onze ProServices<sup>™</sup> dienstverlening. Daarbij realiseren wij ons dat soms maatwerk nodig is om in uw specifieke behoefte te kunnen voorzien. Graag gaan wij het gesprek met u aan om te bepalen hoe wij invulling kunnen geven aan uw behoeften en wensen.

Voor DHG ProServices kunt u zowel terecht bij Direct Healthcare Group, als bij United Care.

# Ontzorgen voor duurzaamheid, efficiëntie, flexibiliteit en kwaliteit

## Partnerschap

Een dienstverlening die bij u past. Zo plannen wij de servicewerkzaamheden in samenspraak met uw klinische en technische teams in. De zorgprocessen hoeven dan niet onnodig onderbroken te worden, zodat u zich kunt richten op de best mogelijke zorg.

## Eenvoudig hulpmiddelen beheer

Onze service ondersteunt zorginstellingen die streven naar maximale inzet van hun hulpmiddelen, met zo min mogelijk rompslomp. Dit doen wij onder meer door te werken met Fieldbuddy, ons online hulpmiddelen beheerplatform.

## Kwaliteit

Wij garanderen kwaliteit en productbetrouwbaarheid door gekwalificeerd servicepersoneel en door alleen originele onderdelen en specialistisch gereedschap te gebruiken. Wij borgen onze kwaliteit door vastgelegde procedures (ISO13485) en kwaliteitscontroles.

## Voorspelbaar en beheersbaar maken van uw kosten

Wij bieden u inzicht in welke producten onderhouden, ge-update of vervangen moeten worden en bieden mogelijkheden om fluctuaties in kosten te beperken en investeringen te plannen.

### Duurzaamheid

- Goed & periodiek onderhoud verlengt de levensduur van hulpmiddelen.
- Minder verspilling door efficiënte inzet van hulpmiddelen
- Wij zorgen ervoor dat hulpmiddelen/producten voldoen aan de richtlijnen en veilig kunnen worden gebruikt
- Vermindering overbelasting en uitval zorgpersoneel door betere beschikbaarheid van hulpmiddelen

### Efficiëntie

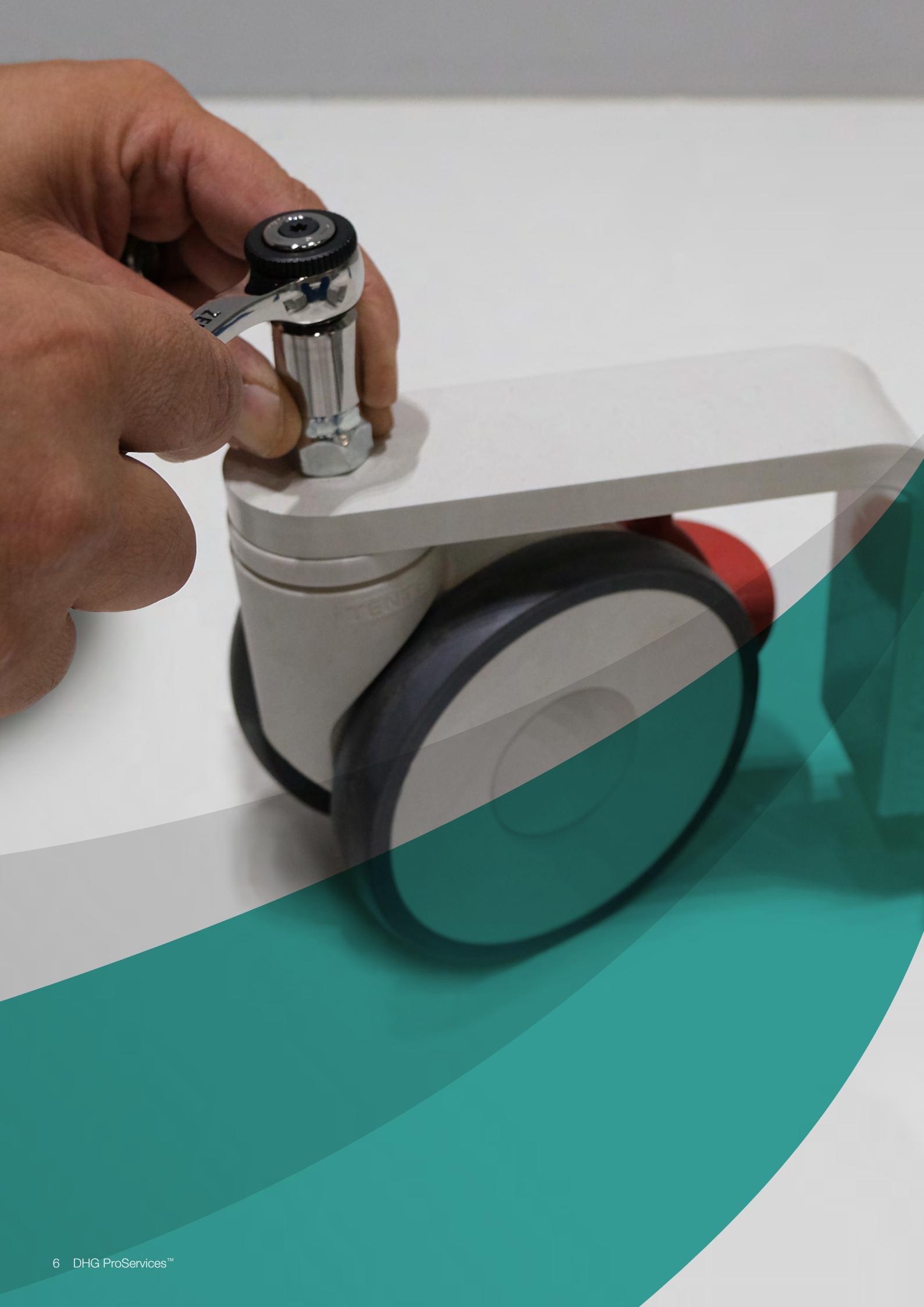
- Downtime voorkomen
- Middelen beschikbaar door slimme coördinatie en efficiënte inzet
- Het significant verlagen van storingen en reparaties
- Kosten besparen door onnodige investeringen te voorkomen
- Bespaar tijd voor personeel door helder inzicht in locaties en beschikbaarheid hulpmiddelen

### Flexibiliteit & ontzorgen

- Hulpmiddelen beschikbaar wanneer nodig
- Geen zorgen over het organiseren, onderhouden en kwaliteit van hulpmiddelen
- Korte lijnen en snelle reactietijden

### Kwaliteit

- Expert zorgt voor onderhoud en beschikbaarheid van hulpmiddelen, zodat de gebruikte producten kwalitatief op orde zijn
- Gegarandeerde kwaliteit door vastgelegde processen
- Up to date hulpmiddelen-aanbod dat voldoet aan de kwaliteitseisen van de fabrikant en het zorgpersoneel



Om uw zorgprocessen zo soepel mogelijk te laten verlopen zijn hulpmiddelen van goede kwaliteit van cruciaal belang. Direct Healthcare Group neemt u deze zorg uit handen, waarbij de zorgverlener zich kan focussen op zijn of haar primaire taak: zorg verlenen aan de zorgvrager.

Goed onderhoud van uw hulpmiddelen draagt bij aan:

- Verbeterde veiligheid bij het werken met hulpmiddelen.
- Verhoogde levensduur hulpmiddelen.
- Minder storingen en uitvaltijd.
- Minder verstoring van het zorgproces.
- Besparing van kostbare tijd voor zorgpersoneel.
- Hogere kwaliteitsbeleving van zorgvrager.
- Betere werkomgeving en beleving van zorggever.
- Duurzamer en kostengunstiger hulpmiddelenbeleid.
- Inzicht in de staat van uw hulpmiddelenvloot en toekomstige investeringen met ons hulpmiddelenbeheer systeem Fieldbuddy.

## De beste service

Uw hulpmiddelen zijn in de beste handen bij ons gekwalificeerde en ervaren onderhoudsteam. Het onderhoud wordt volgens de richtlijnen van de fabrikant en onze vastgelegde protocollen uitgevoerd, waardoor uw hulpmiddelen altijd in de perfecte staat verkeren.

Bij DHG krijgt u toegang tot ons hulpmiddelenbeheer systeem Fieldbuddy waarmee u real time inzicht in uw hulpmiddelenvloot heeft. U kunt eenvoudig reparaties melden en u krijgt updates van het uitgevoerde onderhoud en de reparaties. Dit maakt het voor u makkelijker en voor ons efficiënter.

Daarnaast maken wij met Fieldbuddy de staat van uw hulpmiddelenvloot inzichtelijk, waardoor u toekomstige investeringen beter kunt managen. Fieldbuddy maakt dus het werk op de werkvloer eenvoudiger en geeft uw organisatie volledige controle over uw hulpmiddelenvloot.

Naast de diverse standaard servicepakketten kunnen wij voor uw organisatie ook maatwerk leveren. Zo krijgt u bij ons altijd de beste service die bij u past.



### Pomp Service

	ProServe® Sustain	ProServe® Active	ProServe® Active+
Levering van servicekits tegen gecontracteerde prijs*	✓	✓	✓
Gratis technische training van een halve dag voor uw technisch personeel	✓	✓	✓
Volledige jaarlijkse keuring en onderhoud ter plaatse door een gekwalificeerde DHG monteur	✓	✓	✓
Tijdelijk vervangende pompen gedurende onderhoudsperiode, indien van toepassing	✓	✓	✓
Oppervlakkige reiniging van pomp bij uitvoer jaarlijks onderhoud	✓	✓	✓
Gedetailleerd servicelogboek in Fieldbuddy	✓	✓	✓
Electrische veiligheid test (NEN3140)	✓	✓	✓
Inclusief kosten jaarlijkse servicekit*		✓	✓
Telefonische technische ondersteuning en melding reparaties		✓	✓
Ophalen van defecte eenheden de volgende dag - binnen 5 werkdagen retour		✓	✓
Voorrij- en arbeidskosten t.b.v. reparaties en storingen zijn opgenomen in tarief		✓	✓
Decontaminatie van producten indien in reparatie en service bij DHG		✓	✓
Vervangende onderdelen bij reparaties			✓

### Matras Service

Inspectie van de integriteit van de tijk	✓	✓	✓
Visuele inspectie van interieur matrascomponenten ter bevestiging dat deze in tact zijn	✓	✓	✓
Oppervlakkig reiniging van matras bij jaarlijks onderhoud	✓	✓	✓
Voorrij- en arbeidskosten t.b.v. reparaties en storingen zijn opgenomen in tarief		✓	✓
Decontaminatie van producten indien in reparatie en service bij DHG		✓	✓
Inclusief vervanging van beschadigde/ontbrekende kleine items, inclusief slangen, koppelstukken en celclips			✓
Gratis vervanging van maximaal 2 beschadigde cellen per matras			✓



# Inspectie- en onderhoudspakketten

## Transfer- en badkamerhulpmiddelen

	ProServe® Sustain	ProServe® Active	ProServe® Active+	ProServe® Active Full
Jaarlijkse inspectie op veiligheid, technische staat, werking, incl. toebehoren en accessoires. (tilliften conform NEN 7506)	✓	✓	✓	✓
Inspectierapporten via digitaal logboek en visuele markering op het product	✓	✓	✓	✓
Vervangende onderdelen tegen 20% korting op merk eigen producten	✓	✓	n.v.t.	n.v.t.
Electrische veiligheid test (NEN3140), indien van toepassing	✓	✓	✓	✓
Inclusief lastest t.b.v. tilliften	✓	✓	✓	✓
Meldingen en inzicht in hulpmiddelenvloot middels digitale portal Fieldbuddy	✓	✓	✓	✓
Telefonische technische ondersteuning en melding reparaties		✓	✓	✓
Voorrij- en arbeidskosten t.b.v. reparaties en storingen zijn opgenomen in het tarief		✓	✓	✓
Schoongemaakt voorafgaand bij reparatie en bij terugkomst na reparatie bij DHG		✓	✓	✓
Materiaalkosten t.b.v. reparaties en storingen zijn opgenomen in het onderhoudstarief			✓	✓
Preventieve vervanging van accu's na 2 jaar				✓
Preventieve vervanging van tilbanden na 2 jaar				✓
Tijdelijke vervangende lift gedurende reparatie op locatie				✓
Optionele reiniging bij jaarlijks preventief onderhoud	✓	✓	✓	✓

\* Servicekits bestaan uit jaarlijks te vervangen onderdelen zoals luchtfilter, slangen e.d.

Hulpmiddelen ouder dan 10 jaar vallen terug in ProServe™ Sustain overeenkomst.

## Losse Matras Inspectie

Indien u geen matras service overeenkomst wilt aangaan, is het ook mogelijk om losse matras inspecties door ons uit te laten voeren. Neem contact met ons op voor de mogelijkheden.

## Ad-Hoc Service

Ook Ad-Hoc reparaties, zonder contract, behoren tot de mogelijkheid. Neem contact met ons op voor de mogelijkheden.

Verontreinigde producten doen afbreuk aan de kwaliteit waar u als zorgorganisatie voor staat en kan de gezondheid van de zorgvragers en zorggevers in gevaar brengen. Daarnaast maken vuile producten het werk van uw medewerkers onnodig complex en komt het de levensduur van het product niet ten goede. Door de werkdruk komen zorgmedewerkers niet toe aan het reinigen van hulpmiddelen. Onze reiniging en decontaminatie Service biedt hier uitkomst, waarin wij u twee typen reiniging bieden: ProClean™ Basic en ProClean™ Decon.

Voordelen van reiniging of decontaminatie door DHG:

- Reduceert de kans op kruisbesmettingen.
- Draagt bij aan hogere kwaliteit van zorg.
- Veiliger en efficiënter werken met schone producten.
- Significante verlenging levensduur van het hulpmiddel.
- Ontlast de zorgmedewerker van reinigingsactiviteiten, waardoor er meer tijd beschikbaar komt voor primaire zorgtaken.
- Een efficiënt en geborgd reinigingsproces welke uw zorgprocessen zo min mogelijk verstoort.

### ProClean™ Basic

Het ProClean™ Basic pakket voorziet u in een oppervlakkige reiniging van uw hulpmiddelen. Dit type schoonmaak is eenvoudig te combineren met het jaarlijkse onderhoud op uw locatie. Wilt u dat uw producten grondig worden gereinigd en gedecontamineerd, dan is het ProClean™ Decon pakket meer voor u.



### ProClean™ Decon

Maakt u gebruik van onze ProClean™ Decon dienst, dan worden de producten opgehaald en op locatie van DHG gedesinfecteerd. Op onze locaties beschikken wij over een reinigungsstraat en zijn de decontaminatieprocessen vastgelegd in procedures zodat wij de kwaliteit van dienstverlening kunnen waarborgen.





## Zeker van kwaliteit

Om u te kunnen verzekeren van goed gedesinfecteerde hulpmiddelen is ons werkproces vastgelegd. Hierin zijn onder andere zaken opgenomen als hygiëne aspecten, het voorkomen van kruisbesmettingen, de inname procedures van vervuilde hulpmiddelen, vervoer van gebruikte producten en de reinigings- en decontaminatieprocedures.

Daarnaast controleren wij ons decontaminatie proces met behulp van de ATP test.

Adenosinetrifosfaat (ATP) is een enzym dat in alle levende cellen aanwezig is. Een ATP-monitoringsysteem kan de hoeveelheid organisch materiaal detecteren die achterblijft na het reinigen van een omgevingsoppervlak of een medisch hulpmiddel. DHG gebruikt een op ATP gebaseerd sanitatie-bewakingssysteem bij alle verhuur- en servicedepots. Zo kunnen we de effectiviteit van reinigings- en desinfectie-inspanningen waarborgen. De hoeveelheid en de locatie van eventueel gedetecteerd ATP geeft input voor gebieden die mogelijk opnieuw moeten worden schoongemaakt, en aan de mogelijke behoefte aan verbetering in de reinigingsprotocollen van DHG.

Wilt u gebruik maken van ons ProClean™ Basic of Decon pakket? Neem dan vrijblijvend contact op met uw contactpersoon voor meer informatie en de mogelijkheden.

Met een veelzijdige en sterk wisselende zorgpopulatie is het niet altijd mogelijk om de juiste zorghulpmiddelen in huis te hebben. Het kan dan helaas voorkomen dat uw zorgorganisatie niet altijd over de juiste hulpmiddelen beschikt op het moment dat deze dringend nodig zijn. Daarbij is het vaak onmogelijk om zelf voldoende hulpmiddelen in uw organisatie op voorraad te nemen om aan de wisselende vraag te voldoen.

Voordelen van het huren van hulpmiddelen:

- Flexibiliteit, daar wanneer nodig.
- Gegarandeerde kwaliteit met gereinigde / gedecontamineerde, complete en goed werkende producten.
- Geen initiële investeringen nodig en geen afschrijfkosten.
- Geen/minder opslagruimte nodig en dus ook minder opslagkosten.
- Ontzorgen door geen onderhoud-, reparatie- en verzekeringskosten.

## Huren maakt flexibel

Om eenvoudiger in te kunnen spelen op deze flexibele behoefte bieden wij u gecontracteerde en Ad-Hoc huuroplossingen aan. Met onze strategisch gelegen service- en decontaminatiecentra kunnen wij een snelle en lokale dienst leveren die het verschil maakt.

Of het nu gaat om een tillift, een douche-toiletstoel, een specialistisch bariatrische hulpmiddel, een druk verlagend matras- of bedverhuur, u kunt er zeker van zijn dat DHG over de juiste hulpmiddelen en technische expertise beschikt om u een klinisch effectieve oplossing te leveren. Al onze hulpmiddelen zijn te huur of te koop tegen zeer concurrerende prijzen, geleverd vanuit een servicedepot bij u in de buurt. U bent verzekerd van kwalitatief hoogwaardige en schone hulpmiddelen door onze grondige decontaminatie en uitleverprocessen.

### Huren binnen uw organisatie

Bent u op zoek naar een flexibele aanvulling op uw huidige hulpmiddelenvloot? Of wilt u volledig flexibel zijn en ontzorgd worden in het beheer van uw hulpmiddelen? Neem contact met ons op voor de mogelijkheden binnen uw organisatie.

## Huur op basis van contract

Heeft u interesse in een huurcontract voor grotere aantallen hulpmiddelen, dan treden wij graag met u in overleg om een passende oplossing te bieden voor uw wensen. Hierin maken wij graag afspraken over de inhoud van het huurcontract zoals het type producten, beschikbaarheid, levertijden, ophaaltijden en reactietijden bij reparaties.

## Ad-Hoc huur

Indien u zo nu en dan een aanvullend hulpmiddel nodig heeft, kunt u gebruik maken van onze Ad-Hoc huuroplossing. Neem contact met ons op zodra u behoefte heeft aan een specifiek hulpmiddel en wij zorgen dat deze snel op de juiste plek in uw organisatie beschikbaar is. De tarieven en voorwaarden voor Ad-Hoc huur hulpmiddelen zijn terug te vinden op de huur-tarief kaart.



Uw organisatie heeft hulpmiddelen in eigen bezit, echter komt het regelmatig voor dat een locatie een nieuw hulpmiddel nodig heeft, terwijl dit hulpmiddel op een andere locatie stilstaat. Dit kan efficiënter! Om u meer grip te geven op uw hulpmiddelenvloot biedt DHG haar depot oplossing aan.

Voordelen van uw eigen hulpmiddelen depot:

- Efficiënter gebruik van uw hulpmiddelenvloot.
- Voorkomt onnodige stilstand van hulpmiddelen.
- Voorkomt onnodige investeringen.
- Geen/minder opslagruimte nodig en dus ook minder opslagkosten.
- Betere kwaliteit hulpmiddelen door reiniging en onderhoud voor her-inzet hulpmiddel.
- Inzicht en hulpmiddelenmanagement mogelijk door beheerportal Fieldbuddy.
- Snel schakelen door korte lijnen.

## Centrale opslag, snelle uitlevering

Door hulpmiddelen die niet in gebruik zijn centraal in het depot bij DHG op te slaan, ontstaat de mogelijkheid om uw hulpmiddelenvloot veel efficiënter in te zetten. Indien er namelijk behoefte is aan een bepaald hulpmiddel, hoeft deze niet direct nieuw aangeschaft of gehuurd te worden, maar kan er geput worden uit uw eigen depot. De betreffende afdeling kan via ons beheerportal, Fieldbuddy, kijken of het hulpmiddel beschikbaar is in uw depot bij DHG. Indien dat het geval is, kan dit product geselecteerd worden, waarna wij de volgende dag het product bij u uitleveren.

Een bijkomend voordeel is dat de hulpmiddelen bij ophalen geheel onderhouden en gereinigd worden, zodat u ervan op aankunt dat de uitgeleverde hulpmiddelen van goede kwaliteit zijn.



## Efficiënt beheer met Fieldbuddy

Ook krijgt u de tools om uw hulpmiddelenvloot beter te beheren. Al uw hulpmiddelen worden namelijk opgenomen in ons Fieldbuddy beheerportal. Daarmee krijgt u een goed overzicht van de inhoud, de staat, de locaties en de leeftijd van uw hulpmiddelen en kunt u toekomstige investeringen beter budgetteren. Ook kunt u ondersteund en ontzorgd worden op financieel gebied zodat de juiste kostenstroom binnen uw organisatie blijft gewaarborgd.

Door het overzicht wat Fieldbuddy geeft, is zoeken naar hulpmiddelen voor de zorg niet meer nodig en wordt kostbare tijd bespaard. Ook bespaart u kostbare opslagruimte en bent u ervan verzekerd dat de hulpmiddelen uit het depot schoon en van goede kwaliteit zijn.

Bent u benieuwd wat onze Depot oplossingen voor uw organisatie kunnen betekenen? Neem dan vrijblijvend contact met ons op, zodat wij kunnen inventariseren hoe wij in uw behoefte kunnen voorzien.





**Direct Healthcare Group BV**

Weteringweg 5-9  
2641 KM Pijnacker  
The Netherlands

**T:** +31(0) 15 369 54 40

**W:** [dhg-healthcare.com](http://dhg-healthcare.com)

**E:** [info.nl@directhealthcaregroup.com](mailto:info.nl@directhealthcaregroup.com)