

# Kwaliteitsbeheer wordt weer

Het klinisch laboratorium van het Virga Jesse ziekenhuis en Volvo-dealership Lacom houden hun kwaliteit levend met een softwaresysteem.



*“Alle werknemers uit de werkplaats en de receptie kunnen verbeteringen voorstellen. Die vormen de basis voor aanpassingen aan de procedure,” zegt Lut Borgers van Lacom.*

**“D**ankzij de software kunnen we nu met een gerust gemoed aanpassingen aanbrengen aan de procedures. We zijn zeker dat alle betrokken medewerkers ze hebben gelezen en dat ze de procedures ook gemakkelijk kunnen terugvinden,” zegt **Lut Borgers**, operationeel directeur van **Lacom**, een Volvo-dealership met vestigingen in Leuven en Vilvoorde. “Voordien hadden we een kwaliteitssysteem op papier. Bij elke audit doken er problemen op met de versies van de procedures. Het kostte me meer dan een dag per week om de nieuwe procedures aan te maken, te voorzien van revisienummers en te kopiëren. Daarbij moest ik ervoor zorgen dat iedereen zijn oude versie inleverde en tekende voor ontvangst van de nieuwe. Wanneer de auditor dan op de werkvloer kwam en een medewerker vroeg wat de procedure was voor een bepaalde activiteit, kwam al eens

een oude versie naar boven. Of de werknemer kon de procedure niet meer terugvinden in zijn dossier. Op een bepaald moment heeft de auditor me gezegd dat het zo niet verder kon. Een van de moeilijkheden was dat de organisatie verspreid is over twee vestigingen. Dat heeft ertoe geleid dat we het aantal aanpassingen probeerden in te

**“We kunnen het systeem voor meer dan alleen kwaliteitszorg gebruiken.”**

perken tot het hoogst noodzakelijke. Dan zit je fout,” zegt Lut Borgers. Die beperking stond haaks op het kwaliteitsbewustzijn: “Wij hadden ons kwaliteitshandboek zelf geschreven op basis van wat er leefde op de vloer. De aanpassingen in de procedures kwamen van de mensen die het werk uitvoerden. Dat enthousiasme stuitte dus op de administratieve beperkingen van de papieren procedures. We waren in een situatie beland die we altijd hadden willen vermijden: het kwaliteitssysteem was een papieren tijger geworden. Onze handelswijze stond in functie van het behalen

van het certificaat, en niet in het verbeteren van onze kwaliteit.”

## Alles in de computer

De uitkomst was de aanschaf van de software **Webiso** van **Ockham**. Lut Borgers: “Toen hebben we beslist om het systeem te automatiseren. Aanvankelijk wilden we alleen een soort documentbeheer hebben, maar al gauw zagen we in dat er ook een workflow en een versiebeheer nodig was. Het grote voordeel van het systeem zoals we het nu hanteren is dat alles in de computer zit. Niemand heeft nog mappen in zijn kantoor. Wanneer iemand een procedure moet bekijken, zoekt hij ze op via het intranet. Daar zit altijd de laatste versie. Het opzoeken zelf is ook eenvoudig. De software bevat een zoekmotor: je tikt een woord in en daarna verschijnt een lijst met documenten waar het in voorkomt. De medewerkers moeten dan ook geen inzicht hebben in de structuur van de software. Die eenvoud komt ook van pas tijdens de audit. De medewerkers zullen vol vertrouwen op de vragen van de auditor kunnen antwoorden.”

**Dirk Van Pamel**, gedelegeerd bestuurder van Ockham: “Auditoren letten vooral op de consistentie van de procedures. Ook wanneer je in de procedures verwijzingen maakt naar andere documenten, moet de medewerker alles kunnen voorleggen. Wanneer je werkt met losse papieren, levert dat nogal eens problemen op. Webiso legt automatisch een link naar het andere document.”

**Vincent Gaeremynck**, gedelegeerd bestuurder Lacom: “Dankzij de software verloopt de kwaliteitszorg veel vlotter en kan Lut haar tijd ook aan andere taken wijden. Nu we dit systeem hebben, kunnen we het ook voor meer dan alleen kwaliteitszorg gebruiken. Alle soorten van procedures zitten er nu in: ook de verlofaanvragen, maar ook het veiligheids- en preventie management. Volvo heeft ook bijkomende procedures om de kwaliteit te borgen. Ook die hebben we nu in het systeem zitten.”

“De **Ford**-groep waar Volvo nu toe behoort, heeft een *customer for life* strategie, waarbij ze streeft naar een zo hoog mogelijke klanttevredenheid. De dealers moeten daarop inspelen met een goede kwaliteitszorg. Daar worden ze ook op afgerekend. Aan de hand van de scores in de klanttevredenheidsenquête kunnen de garages namelijk bonussen verdienen. Dan zie je dat kwaliteitszorg een directe impact heeft op het financiële succes van de organisatie. Dat nemen we dan ook



# levend

zeer ernstig. Maandelijks houden we een vergadering met alle werknemers uit de werkplaats en hier bij de receptie. Iedereen kan verbeteringen voorstellen, we bekijken alle kwaliteitsmeldingen van klanten. Op basis daarvan passen we indien nodig onze procedure aan", zegt Lut Borgers.

## Software volgt elke activiteit op

Het klinisch laboratorium van het **Virga Jesse** ziekenhuis in Hasselt is geaccrediteerd voor de ISO 15189. "Die is vergelijkbaar met ISO 9001 met een groot aantal technische eisen daarbovenop. Het is een norm die specifiek voor klinische laboratoria geldt en die stilaan ook door de overheid wordt opgelegd. Bepaalde analyses zoals genonderzoek zullen binnenkort alleen mogen gebeuren door labs die expliciet aan die norm voldoen. Wij gebruiken de Mithras-software van **Bitos**. Dat is eigenlijk een verzameling van databanken die met elkaar verbonden zijn. Daarin zitten onder meer ons kwaliteitshandboek, analysevoorschriften, bedieningsvoorschriften van de apparaten, procedures, formulieren en andere documenten", zegt **Peter Declercq**, kwaliteitscoördinator van het laboratorium. Hij waakt ook samen met zijn collega's nog over de analysesresultaten, het personeel, opleiding, het machinepark en de contacten met de artsen die laboratoriumanalyses aanvragen.

De software heeft een grote impact op het werk van het honderdtal werknemers. "Wanneer ze 's ochtends hun berichten bekijken vinden ze daar gewoonlijk een aantal opdrachten tussen die het systeem zelf heeft gegenereerd. Het gaat dan om noodzakelijk onderhoud of kalibratie van toestellen, het maken van een backup van computerbestanden en dergelijke. Er wordt verwacht dat iedereen die activiteiten uitvoert en dat ook rapporteert via onderhoudsstatussen en kalibratierapporten. Het kan ook zijn dat een laborant een activiteit niet uitvoert. Dan moet er een reden voor het uitstel worden ingebracht, en het systeem verwittigt automatisch de kwaliteitscoördinator. De verantwoordelijken blijven zo precies op de hoogte van de stand van zaken."

Die activiteiten mogen nooit in de weg staan van het onderzoek zelf. "De patiënt komt altijd eerst. En die patiënt, feitelijk zijn arts, wil zo snel mogelijk de resultaten krijgen. Maar toch moeten we enkele basiszaken altijd eerst doen. Om de juiste kalibratie van de toestellen te garanderen voeren we op vaste tijdstippen een analyse uit van een controlestof. Dat her-

## ÉÉN SYSTEEM

Zowel **Lacom** als het labo van **Virga Jesse** gebruiken nog andere softwaresystemen. De garage moet bijvoorbeeld heel veel gegevens invoeren in het wereldwijde systeem van de constructeur. In het laboratorium is er een *laboratory information management system* waar onder andere de analysesresultaten in worden beheerd. Die systemen staan nog grotendeels los van het kwaliteitssysteem. **Peter Declercq**: "In een ideale situatie zou er één systeem zijn om alles in het laboratorium te beheren. Dat lukt echter nog niet, waardoor er overlappingen blijven bestaan."

halen we meestal nog eens in de loop van de dag en ook op het einde. Wanneer die analyses telkens een equivalent resultaat opleveren, mogen we er vrij zeker van zijn dat de tussenliggende analyses correct zijn. Is dat niet het geval, dan moeten we weten vanaf welk moment er een afwijking optrad en moeten analyses eventueel opnieuw worden uitgevoerd."

Bij het werk in het labo horen ook voortdurende opleidingen. **Peter Declercq**: "Iemand die een bepaalde analysetechniek moet aanleren, krijgt daarvoor het opleidingsschema via het computersysteem. De opleiding moet worden gelogd en gebeuren onder supervisie van een begeleidende collega. Wanneer de persoon een bepaald aantal keren de acties heeft uitgevoerd, kan de laboratoriumverantwoordelijke, via het Bitos-programma, de afgewerkte opleiding nakijken en de nieuwe laborant bevoegd verklaren om de analyse alleen uit te voeren."



*"Ik mag er niet aan denken dat ik alles in het oog zou moeten houden op papier. De kans dat je iets zou vergeten of over het hoofd zien is te groot," aldus Peter Declercq van het klinisch laboratorium van Virga Jesse.*

Naast deze zaken volgt het systeem ook de functiebeschrijvingen van het personeel, de contacten met de leveranciers en andere ziekenhuizen, de verslagen van vergaderingen, enzovoort enzovoort. "Ik mag er niet aan denken dat ik al die zaken in het oog zou moeten houden op papier. De kans dat je iets zou vergeten of over het hoofd zien is te groot. In dezelfde lijn ligt de automatische opvolging van de temperatuur van broedstoven, koelkasten en diepvriezers."

## Workflow voor wijzigingen

Ook in het laboratorium van het ziekenhuis worden de procedures meestal door de werknemers zelf geschreven. "Wij duiden daarvoor wel de teamleden aan die interesse hebben of er een aanleg toe vertonen. We geven hen bovendien die vrijheid om dat in te vullen door een lopende tekst en/of een checklist. De opvolging van die wijzigingen gebeurt door een workflowprocedure en door een versiebeheer; aangepaste tekst is rood of doorstreept. De workflow in het Bitos-programma zorgt ervoor dat de verschillende verantwoordelijken de aangepaste versies online bekijken en al of niet goedkeuren. Wanneer de laboratoriumdirecteur zijn goedkeuring geeft, wordt de nieuwe tekst het officiële document. Het computersysteem bewaart alle vorige versies om de verschillen te kunnen opvolgen."

Hoewel alle informatie in de meest recente vorm op de computer te vinden is, gebeurt het toch dat er werkvoorschriften worden uitgeprint. "Op sommige plaatsen is het moeilijk om een pc te voorzien en de laboranten printen daarom zaken uit. Dat is altijd gevaarlijk, want op die manier kan het gebeuren dat niet overal de meest recente versie ligt. Daarom hebben we stringente afspraken voor die papieren documenten: ze moeten altijd in kleur worden afgedrukt, want op die manier zijn de wijzigingen zichtbaar, en verouderde versies moeten onmiddellijk worden verwijderd. Dat is een expliciet aandachtspunt in de regelmatige interne audits. Ik fungeer ook als **Belac**-auditor voor andere laboratoria en je merkt dat dit een knelpunt is. Vaak zie je Post-Its op toestellen of computers. Dan controleer ik of daar niets anders opstaat dan wat de procedure voorschrijft," zegt **Peter Declercq**.

**Peter Ooms**