

Sint Maartenskliniek trots op Document Management

„Dat willen wij ook.” Kort maar krachtig had manager Farmacie Bart Benraad het startsein gegeven voor de cultuuromslag die zich in twee jaar tijd voltrok in de Sint Maartenskliniek. De processen waren in kaart gebracht en de tijd was rijp om alle onderliggende documenten te laten beheren in een document management systeem. Het DMS van OpenIMS® maakte een einde aan mogelijke misverstanden over versies en in één oogopslag is nu duidelijk welke medewerkers kennis dus verantwoordelijkheid hebben genomen voor welke documenten. Van levensbelang.

Precies wat kwaliteitsfunctionaris René Jansen bij de Afdeling Farmacie van de Sint Maartenskliniek (SMK) voor ogen had. De woorden van Benraad klonken hem als muziek in de oren. „Kijk, je kunt al je afspraken op papier hebben, maar kwaliteitsmanagement is meer dan dat. De grote vraag voor een manager is dan ‘zijn al mijn mensen op de hoogte van de afspraken?’ Op het moment dat ze daarvoor ‘tekenen’, nemen ze verantwoordelijkheid voor de afspraken.” En dat ‘tekenen’ kan nu heel eenvoudig in het Document Management Systeem (DMS) van OpenSesame. Elke medewerker krijgt in zijn mailbox een bericht binnen waarin keurig op een rijtje staat welke documenten hij dient te lezen. Vervolgens kan hij met een muisklik de status wijzigen in ‘gelezen’.

Jansen straalt van oor tot oor als hij door de verschillende schermen klikt. „Een lijst per medewerker, een lijst per document, werkelijk schit-te-rend!”

Meer antwoorden dan vragen

Het is een monnikenwerk geweest, maar elke minuut was de moeite waard. De eerste stap werd gezet met Google. Daar selecteerde Jansen twintig bedrijven. „Op gevoel halveerde ik die lijst. Vooral: ‘hoe oogt de internetsite?’ Die van OpenSesame en OpenIMS® straalden kwaliteit uit. De degelijkheid voelt vertrouwd. Daar komt bij dat ik graag een innovatief bedrijf de kans geef. Liever dan een grote gevestigde naam. Omdat je daar in de after sales met je vragen nogal eens op een grote stapel belandt.” In een telefonische ronde vielen nog eens vijf bedrijven af. „Omdat ze geen antwoorden hadden of niet konden leveren. OpenSesame’s

OpenIMS® is volledig webbased en toegankelijk voor alle gebruikers, onafhankelijk van werkplek en tijd. Wij wilden per se alle documenten up-to-date hebben, en ook de houdbaarheid kunnen regelen. Dus met een notificatie als een document achterhaald is of gereviseerd dient te worden. OpenSesame had op alle vragen antwoord. Zelfs meer antwoorden dan wij vragen. Hun demo en sessies met managers en gebruikers maakten de keuze erg eenvoudig. OpenSesame en hun OpenIMS® voldoen aan al onze eisen en ook aan al onze wensen. Daar kwam nog eens bij dat ik wist dat het Deventer Ziekenhuis zeer goede ervaringen heeft met OpenIMS®. Dat sterkte mij nog meer in mijn overtuiging: „OpenSesame is voor mij hét bedrijf om mee in zee te gaan”.

PDF-converter

Bij de implementatie blijkt de praktijk vaak weerbarstig. Ook bij de Sint Maartenskliniek, dat geroemd wordt om zijn goede kwaliteit van orthopedische en reumatologische behandelingen en zijn revalidatiecentrum. De start verliep even stroef door onvoorziene personele wisselingen in het projectmanagement en bij de helpdesk van OpenSesame. Vervelend, want dan kost het extra inspanning om volgens planning te werken. Ook voor de mensen van Jansen. „Maar, je moet het samen doen en het is ook goed gekomen.” Dat beide partijen, ook zijn eigen mensen, duidelijke verplichtingen aangingen, sprak Jansen enorm aan: „Logisch was bijvoorbeeld dat wij volgens planning documenten zouden aanleveren, waarbij een Document Beheer Plan als leidraad gold. Dat sprak mij geweldig aan. Dan ben je minder afhankelijk van

individuele projectmedewerkers en kan je tegenslagen aan. Cruciaal, want elk detail kan het proces enorm vertragen.” Zo wilden wij kunnen doorlinken vanuit PDF-documenten. Want daar werken wij mee. Alle documenten gaan door een pdf-converter en als er dan louter dode links in staan, heb je wat mij betreft geen DMS. Nou hadden we dat niet als een ‘eis’ geformuleerd, maar als ‘wens’. En dat bleek nog knap lastig.”

„Adobe biedt zo’n converter aan, maar tegen veel te hoge kosten. Dan wil je graag verder, volgens planning. Dus struinde onze webmaster, Rob Schoemakers, het web af en zaten de mensen van OpenSesame zelfs op zaterdagochtend te zoeken. Een mooi staaltje betrokkenheid en inzet, dat succes opleverde. Er hangt nu een goede pdf-converter achter ons DMS. Op basis van ‘no cure no pay’ nog wel. En alles binnen de planning. 1 juli 2008 werd het DMS officieel opgeleverd. Een prestatie op zich, maar het was een ‘lege box’. Er moesten nog ‘even’ 375 kwaliteitsdocumenten worden ingebracht.

Een hete zomer volgde. De aanblik van het gedroomde systeem in werking, haalde alle gedrevenheid in Jansen boven. „Ik ben een vuurmannetje, wilde alles erin hebben.



OpenIMS®

‘OpenSesame ICT levert veel meer dan een product’

Dus ik heb de mouwen opgestroopt en met zes weken knallen - kopiëren en plakken, kopiëren en plakken, kopiëren en plakken - was de klus geklaard. Heb ik iedereen bij elkaar geroepen. Maandag 18 augustus was het. ‘Toch geen crash’, hoorde ik ze denken. Maar nee: alles zat erin, volledig klaar voor gebruik. “

Mentaliteitsverandering

Al snel was Jansen weer fris voor de volgende fase. Want een werkend systeem betekent niet automatisch werkende gebruikers. “Je kunt wel 200 aanslagen per minuut halen, maar je moet anders gaan denken. Procesmatig willen verantwoorden. En daar heeft de kwaliteitsfunctionaris minutieus oog voor. Al bij de eerste bijeenkomsten had hij de projectmedewerkers geobserveerd. „Dan kijk ik vooral naar de lichaamstaal: wie zijn de slapertjes in de roedel?”

Om de mentaliteitsverandering te bewerkstelligen, besloot Jansen ook de gebruikershandleiding persoonlijk ter hand te nemen. „OpenSesame heeft zelf een prima gebruikershandleiding, maar die leek mij nog van een te hoog niveau. Ik geloof er heilig in dat je veel moet investeren in die beginfase. Als je wilt bereiken dat 100 procent van de medewerkers – in ons geval 65 - goed

met het systeem kunnen werken, moet je repeteren, repeteren en repeteren. Met de voorkant, documenten raadplegen via Maartensnet, ons intranet, ben je zo klaar. Maar aan de achterkant, het initiëren van documenten, heb je zoveel mogelijkheden en dus vragen, dat ik nog steeds tijdens ons reguliere Groot Kwaliteits Overleg een kwartiertje benut om weer iets te laten zien. Zodat de legio mogelijkheden ook daadwerkelijk worden benut. Zodat iedereen er zelfstandig mee kan werken. Vergis je niet: het is een mentaliteitsverandering. Je merkt aan alles dat OpenSesame daar oog voor heeft.

Leeslijst

De grootste trots van Jansen is de leeslijst. „Een sterk staaltje. Kijk, een kwaliteitsdocument is niets meer dan de beschrijving van afspraken, goedgekeurd – geautoriseerd - door de kwaliteitsmanager. Die afspraken moet je goed borgen in de organisatie. Want je bent pas verzekerd van de gewenste kwaliteit als je mensen aan die afspraken kunt houden, ze erop aan kunt spreken. Dus wil je weten ‘zijn ze er om te beginnen allemaal van op die hoogte? Om altijd en overal op die vraag antwoord te kunnen krijgen, ontwikkelde OpenSesame voor ons speciale leeslijsten. Prachtig, wat een

systeem! Ik heb er zelf heel veel van geleerd. Het gaat om de controle van uitvoering. Dat begint met de vraag wie een document moet lezen. Een kwaliteitsdocument over de afdeling klinische farmacie bijvoorbeeld moet door alle apothekersassistenten worden gelezen. Daartoe kun je nu bij elk document ‘leeslijsten’ aanmaken. Daarin staan alle gebruikers gedefinieerd die kennis moeten hebben genomen van een document. Dat geven ze dan bij sluiting van het document aan. Dan kan het uiteraard nog zo zijn dat ze het stiekem niet hebben gelezen, maar de verantwoordelijkheid is dan duidelijk overgedragen. Immers, je hebt ervoor (elektronisch) ‘getekend’.

Meer dan een product

Geen grote kaartenbakken met 1500 lezers meer, maar distributielijsten en prachtige overzichten op het scherm. Op gebruikersniveau – welke gebruikers moeten een document nog lezen - en op documentniveau – welke documenten zijn nog niet door alle gedefinieerde medewerkers gelezen.

Schit-te-rend! Wij blij en trots en ook zij blij en trots. Andermaal lag er een prachtig bewijs van de meerwaarde van OpenSesame. Want dan lever je meer, veel meer, dan een product.”

Meer informatie

over OpenSesame ICT is te vinden op www.osict.com en www.openims.com of neem contact op via het telefoonnummer +31(0)30 – 60 35 640.

OpenSesame ICT

OpenSesame ICT is een Nederlands softwarebedrijf dat zich richt op de realisatie van kennisintensieve, bedrijfsmatige oplossingen op basis van het Open Source platform. Deze oplossingen worden geleverd onder de naam OpenIMS®. Met diverse projecten voor Content-, Document-, Kennis- en Workflow Management heeft OpenSesame ICT bewezen een veelzijdigheid aan oplossingen te kunnen bieden voor kennis en informatiemanagement.