

ManualMaster Magazine

IS EEN UITGAVE VAN MANUALMASTER • JAARGANG 1

- **INHOUD** In gesprek met ... • Hoe kun je een digitaal handboek in de organisatie presenteren? • Informatiemiddag Revalidatie Instellingen
- De Zorgcirkel aan de slag met formulieren • Terugblik gebruikersmiddagen 2007



Samen mooie dingen maken!

Het gaat goed met ManualMaster. Ook 2007 was voor ManualMaster een zeer succesvol jaar. Een jaar waarin een stevige, maar gezonde groei is gerealiseerd. Een jaar waarin ook onze medewerkers uitdagende projecten hebben afgerond. Maar bovenal een jaar waarin de ManualMaster software is uitgebreid met zeer veel handige mogelijkheden.

ManualMaster gebruikers ervaren, dat ManualMaster een zeer pragmatische en gebruikersvriendelijke applicatie is. Niet alleen voor het beheren van handboeken maar ook voor het invulling geven aan Business Process Management. Meer dan zeshonderd organisaties hebben de afgelopen jaren al vele praktische en gebruiksvriendelijke managementsystemen met ManualMaster gerealiseerd.

In deze organisaties werken medewerkers, die met behulp van de ManualMaster software in staat worden gesteld om op eenvoudige wijze krachtige oplossingen te realiseren. Bij oplossingen kan hierbij worden gedacht aan interactieve handboeken, presentatie van proces indicatoren en het kunnen invullen van formulieren direct op het intranet. Deze oplossingen zijn daarbij niet alleen gericht op de eindgebruiker, maar ook nog eens gebruikersvriendelijk en bovendien mooi om te zien!

Het ManualMaster Magazine bieden wij u hierbij graag aan om u een inzicht te geven in dergelijke oplossingen. Daarnaast vindt u in het ManualMaster Magazine een overzicht van actuele ManualMaster aangelegenheden. Hebt u een idee, tip of verbetervoorstel voor het ManualMaster Magazine, dan vernemen wij dit graag van u. Wij maken graag samen mooie dingen met en voor u!



In gesprek met ...

Voor deze editie van "In gesprek met..." zijn wij vertrokken naar Ede waar een gesprek is gevoerd met de heer R. van Tilburg.

De heer van Tilburg is als Coördinator Kwaliteitsborging werkzaam bij Silliker B.V, een van de laboratoria binnen Silliker Benelux en verantwoordelijk voor de groep Silliker Benelux.

Silliker heeft in maart 2006 gekozen voor ManualMaster en is in april van dat jaar gestart met de ingebruikname. Een mooie gelegenheid om in een vraaggesprek terug te kijken op de periode na de aanschaf. We zullen eerst de organisatie aan u voorstellen. Vanuit Ede verlenen circa honderd medewerkers dienstverlening op het gebied van voedselveiligheidsaudits, monsternamen tijdens productie en uit partijen, moleculair en microbiologisch onderzoek van voedingsmiddelen en diervoeders, voedselveiligheidsaudits in foodservice, catering & retail, advies en training. Een aanvullend specialisme is daarbij het meten en onderzoeken van afvalwater.

zie vervolg pagina 2

• Hoe kun je een digitaal handboek in de organisatie presenteren?

De Van der Hoeven Stichting te Utrecht is een instelling voor forensische psychiatrie. Het werkterrein van de Stichting is de geestelijke gezondheidszorg voor mensen die met Justitie in aanraking zijn gekomen of dreigen te komen, waarbij een relatie is met een psychiatrische of persoonlijkheidsstoornis of -stoornissen. De Van der Hoeven Stichting is gestart met de ingebruikname van ManualMaster bij De Waag in augustus 2007.

De onderstaande tekst is overgenomen uit de interne nieuwsbrief: "Wil je weten hoe een cliënt wordt aangemeld bij het ambulante forensische psychiatrische centrum De Waag? Of wil je weten welke verschillende formulieren er tijdens het hele behandelproces worden gebruikt? Of wil je inzage in het calamiteitenprotocol? Dan kun je dit soort informatie binnenkort vinden via ManualMaster.

ManualMaster is een documentinformatiesysteem dat voor alle medewerkers van de Van der Hoeven Stichting beschikbaar zal zijn op de computer. Beschrijvingen van processen en belangrijke documenten voor de certificering worden erin opgeslagen en zullen voor iedereen toegankelijk zijn. Daarnaast wordt door middel van schema's inzichtelijk gemaakt hoe het hele behandelproces loopt. Het is de bedoeling dat dit systeem zich ontwikkelt tot een vraagbaak voor allerlei procedures. Ook zal het ondersteuning kunnen bieden bij het inwerken van nieuwe medewerkers.

Een van de voorwaarden voor de certificering is dat alle informatie actueel blijft. ManualMaster zal daarom goed onderhouden worden en altijd de allerlaatste versies van formulieren en documenten bevatten. Wij hopen dat alle medewerkers op den duur ondersteuning in hun uitvoering ervaren door het systeem te raadplegen en te gebruiken."

• Informatiemiddag Revalidatie Instellingen

Op 24 januari 2008 organiseren Bureau de Bont, KIWA en ManualMaster een informatiemiddag over invoering van procesgericht werken, kwaliteitssystemen en certificering.

De revalidatie sector is druk bezig om tot een specifieke HKZ-norming te komen. Kwaliteitsmanagers en directies van deze organisaties willen weten wat dit allemaal voor hen gaat inhouden.

- Wat is HKZ?
- Waarom hebben we een normstelsel nodig?
- Hoe stellen we goede zorgprotocollen en werkinstructies op?
- Waarom eisen overheden, zorgverzekeraars, indicatie-instellingen, etc. dat revalidatie instellingen zich gaan certificeren?
- Hoe maak ik de vastgelegde informatie bekend voor mijn medewerkers?
- Wat moeten wij doen om tot een certificering te komen?
- Wat gaat het kosten en wat levert het op?

U kunt zich voor de informatiesessie inschrijven via:
info@manualmaster.com

Het programma, de exacte locatie en tijdstippen worden binnenkort op onze website gepubliceerd.

In gesprek

• *vervolg pagina 1*

Silliker BV maakt deel uit van de Silliker Group Corporation, de wereldwijd leidende groep van geaccrediteerde laboratoria, audit- en adviesbedrijven. De Silliker groep bestaat uit veertig vestigingen in Europa, Australië, Azië en Noord- en Midden-Amerika. We willen het met de heer Van Tilburg in dit vraggesprek hebben over de wijze waarop hij ManualMaster inzet, de manier waarop ManualMaster is geïmplementeerd en hoe hij hier op terugkijkt. Uiteraard zijn wij ook benieuwd naar de verbeterpunten en eventuele toekomstige ontwikkelingen.

ManualMaster is in maart 2006 aangeschaft. Wat waren de redenen om tot aanschaf van een applicatie als ManualMaster over te gaan?

"Eind 2005 is binnen Silliker Benelux besloten de kwaliteitssystemen van de drie vestigingen te harmoniseren. In het projectvoorstel voor deze harmonisatie was een van de voorwaarden de aanschaf van een documentbeheersysteem. Vervolgens zijn verschillende systemen met elkaar vergeleken op basis van opgestelde criteria, hierbij bleek ManualMaster het meest geschikt voor een organisatie als Silliker. Een belangrijke overweging om te kiezen voor ManualMaster was de mogelijkheid om alle documenten met metadata uit het oude systeem één op één over te zetten naar ManualMaster. Daarnaast is documentbeheer een van de belangrijke eisen voor het verkrijgen/behoud van onze accreditatie voor het laboratorium. Door inzet van ManualMaster is een sluitend documentbeheer veel makkelijker te realiseren."

De implementatie is direct na de aanschaf ingezet. Kun je aangeven hoe de ingebruikname van ManualMaster is gegaan?

"De implementatie binnen ManualMaster wordt vastgelegd in een zogenaamd stappenplan.



met ...

Hiermee is voor beide partijen duidelijk wat er van elkaar verwacht wordt. Daarnaast wordt afhankelijk van de inzet van ManualMaster binnen de organisatie ook een trainingsprogramma opgesteld. Deze trainingen zijn een belangrijke voorwaarde voor een succesvolle implementatie. Parallel aan de trainingen zijn er ook een aantal afspraken geweest met een consultant, dit werkt verhelderend en inspirerend."

Kun je aangeven hoeveel en welke Silliker medewerkers een rol hebben in ManualMaster?

"Binnen Silliker hebben ongeveer 40 medewerkers een rol in ManualMaster. De rechtenstructuur in ManualMaster is gelijk aan de bevoegdheden die medewerkers hebben volgens het kwaliteitssysteem. Daarvoor is de rechtenstructuur van ManualMaster in ons geval uitermate geschikt. In vergelijking met ons vorige systeem is het autorisatieproces nu eenrichtingsverkeer. Voorheen ging een document heen en weer tussen diverse schijven in de organisatie. Nu loopt het van auteur/eigenaar via afdelingshoofd die autoriseert naar de kwaliteitsmanagers die uiteindelijk het document vrijgeven voor publicatie."

Op een gegeven moment krijgt iedereen binnen Silliker met ManualMaster te maken. Hoe reageerde je collega's toen zij plotseling de procedures snel via het intranet konden inzien?

"Het inzien van documenten via het intranet heeft de acceptatie van ManualMaster binnen Silliker zeker versneld. De laboratoriummedewerkers kunnen nu tijdens de uitvoering van

de analyse zeer snel een procedure raadplegen. Om een voorbeeld te geven, op de locatie in Ede hadden we voor ManualMaster ongeveer 20 distributiepunten met papieren versies. Nu zijn er nog drie, waarvan er twee afdelingen aangegeven hebben dat door het intranet deze kunnen vervallen. Dit scheelt enorm veel tijd in het beheer van documenten, daarnaast worden wijzigingen nu meteen doorgevoerd, de documenten SOP's zijn daardoor ook up-to-date."

Hoe lang heeft het geduurd voordat ManualMaster was gevuld?

"Zoals al eerder vermeld, een deel van de documenten is door ManualMaster geïmplementeerd. Maar de opbouw van de structuur van het systeem (zeer belangrijk) en de vormgeving van intranet heeft Silliker naar verhouding de meeste tijd gekost. Maar van installatie tot vrijgave van het systeem heeft ongeveer een half jaar geduurd. Hierbij moet worden aangetekend dat voor het maken van de intranetsite het beter was geweest dat we eerder een consultant hadden geraadpleegd."

En na hoe lang waren de medewerkers gewend om de informatie via ManualMaster te raadplegen?

"Gelijktijdig met de introductie van het systeem zijn er korte trainingen van ongeveer een uur gegeven waarbij medewerkers uitleg kregen over het gebruik van het intranet. Daarbij hadden zij ook de beschikking over een PC, zodat de opdrachten uitgevoerd konden worden. Dit heeft zeker bijgedragen aan het feit dat medewerkers heel snel gewend waren aan het systeem. Om een voorbeeld te geven, veel medewerkers waren voor de training niet op de hoogte van zoekfunctie op het intranet. Deze wordt nu erg veel gebruikt door alle medewerkers."

Heb je vanuit de organisatie al voorstellen voor verbetering ontvangen?

"ManualMaster heeft een intern mailsysteem en maakt daarnaast in bepaalde gevallen gebruik van Outlook op het netwerk. Een aantal gebruikers hebben aangegeven alleen van Outlook gebruik te willen maken. Als dat technisch mogelijk zou zijn, zou dat een verbetering zijn. Verder is het zo dat veel medewerkers hebben gevraagd of het niet mogelijk is om de formulieren digitaal in te vullen. Omdat wij deze module nog niet hebben aangeschaft moet ik tot op heden deze vraag met nee beantwoorden."

- De eerste installatie in Tsjechië is een feit: Prague Clinical Services kiest voor ManualMaster.
- Galva Belgium NV (onderdeel van de Vista Group) stelt meertalig kwaliteitssysteem via extranet beschikbaar.
- ManualMaster breekt door in de engineering markt: Ingenieursbureau E.P.G. kiest voor ManualMaster.
- Ook Belgische vestiging McCain kiest voor ManualMaster.
- De op ManualMaster WebForms gebaseerde verbetercyclus succesvol in GGD markt.

Je wilt binnenkort de licentie uitbreiden met ManualMaster WebForms. Heb je al een idee welke formulieren hiervoor in aanmerking komen?

"In elk geval alle formulieren die opvolging behoeven en die een belangrijk onderdeel zijn van het kwaliteitssysteem. Bijvoorbeeld klachtenformulier, verbeteracties, maar ook aanvraag van vakantiedagen en declaraties voor een afdeling personeelszaken."

Met andere woorden: ook bij Silliker B.V. wordt continue verbeterd! Heb je tot slot nog enkele tips of aanbevelingen voor andere ManualMaster gebruikers?

"Inderdaad er zijn altijd zaken die beter hadden gekund. In ons geval valt dat reuze mee, omdat we mede met de hulp van ManualMaster (het genoemde stappenplan) een goede opzet hadden gemaakt voor de structuur van het systeem. Mede daardoor is de implementatie en vrijgave volgens planning verlopen. Maar als ik dan toch wat moet noemen, ManualMaster biedt zeer veel mogelijkheden, zorg er voor dat je bij de start weet welke van deze mogelijkheden je direct wil toepassen. Als het systeem eenmaal draait is dat altijd lastiger uit te voeren, bijvoorbeeld zaken als de automatische nummergenerator en "read and understand". Het aloude gezegde, "bezint eer gij begint" is ook hier weer van toepassing."

Meer informatie over Silliker B.V. kunt u vinden op www.silliker.nl. Indien u inhoudelijke vragen heeft naar aanleiding van dit vraaggesprek, dan brengt ManualMaster u graag in contact met de heer van Tilburg.



De heer van Tilburg is als Coördinator Kwaliteitsborging werkzaam bij Silliker B.V.



Terugblik gebruikersmiddagen 2007

- **ManualMaster heeft op 4 en 18 oktober haar jaarlijkse gebruikersmiddagen gehouden. De middagen hebben plaatsgevonden in de Wijnhandel Robbers & van den Hoogen te Arnhem en het Nationaal Natuurhistorisch Museum te Leiden.**

Tijdens deze middagen hebben klanten naast de presentaties van ManualMaster een rondleiding gehad door beide locaties. Vanuit de aanwezigen, meer dan 120 gebruikers, kwamen zeer veel positieve reacties op de gepresenteerde ManualMaster Top 25 en de "sneak preview" van de volgend jaar nieuw te releasen versie ManualMaster 6.

Tijdens de presentatie van de ManualMaster Top 25 werden onder andere de nieuwe features "Read and Understand", "Publiceren en afdrucken in PDF formaat" en het "Routeren van webformulieren" getoond. De volgende gebruikersmiddagen staan gepland voor medio 2008 op wederom een sfeervolle en interactieve locatie.

ManualMaster MeMo

- RAD Hollands Midden heeft in samenwerking met Comprise en ManualMaster de eerste gesprekken gevoerd over een koppeling tussen ManualMaster en AmbuWeb.
- In januari 2008 staat de ingebruikname van ManualMaster gepland bij de bloedbanken van Zambia en Oeganda.
- ManualMaster 5.4.2 is voor ManualMaster gebruikers beschikbaar vanaf 15 november 2007.
- Groeiend aantal ManualMaster gebruikers kiest voor een structurele samenwerking op basis van een Consultancy Strippenkaart.
- ManualMaster partner Incenso heeft een WebWinkel op basis van ManualMaster WebForms technologie ontwikkeld.

De Zorgcirkel aan de slag met formulieren

De Zorgcirkel biedt, op diverse locaties in Purmerend, Volendam en Alkmaar, zorg die varieert van een beperkte ondersteuning voor mensen in een aanleunwoning tot aan intensieve verpleging van mensen met een chronische ziekte.

Met steeds meer locaties en medewerkers wil De Zorgcirkel informatie eenvoudig en snel vastleggen. Maar zeker zo belangrijk is het om snel actie te kunnen ondernemen, voortgang eenvoudiger te kunnen bewaken en rapportages te kunnen maken.

"Hierbij kunnen elektronische formulieren zeker helpen", aldus Sjaak van der Linden, directeur A & O en Kwaliteitszorg. "Een van de eerste elektronische formulieren die we nu aan het ontwikkelen zijn is het formulier Melding Ongevallen Medewerkers."

"Een elektronisch formulier betekent:

- snelle eenduidige vastlegging,
- mogelijkheden om allerlei informatie alvast automatisch te laten invullen,
- en automatisch doorsturen naar de volgende persoon die actie moet ondernemen."

Het ManualMaster Magazine is een uitgave van ManualMaster en wordt in een oplage van 3.000 stuks verzonden aan relaties van ManualMaster.

ManualMaster • De Wederik 7
3355 SK Papendrecht • The Netherlands
T (+31) 78 - 644 6888
F (+31) 78 - 644 6880
W www.manualmaster.com
E info@manualmaster.com



ManualMaster