

ManualMaster Magazine

IS EEN UITGAVE VAN MANUALMASTER • JAARGANG 5

• **INHOUD** • Uitdaging! • In gesprek met ... • Terugblik op de bijeenkomst 'Kwaliteitszorg in de gezondheidszorg' • De eerste Surinaamse ManualMaster-stappen: een korte terugblik • ManualMaster Memo



Uitdaging!

Mijn naam is José Wienese (Chief Executive Officer). Samen met mijn collega, Edwin van Eijk (Chief Operation Officer) voer ik sinds 1 januari 2010 de directie over ManualMaster. Een bedrijf als ManualMaster vraagt om een continue focus op de kwaliteit van de productontwikkeling en technische ondersteuning naar de klant. Edwin van Eijk zal zich hier volledig op richten. Ik ben verantwoordelijk voor het algemeen management van de organisatie, sales, marketing en communicatie.

Na een korte inwerkperiode in november 2009, zijn wij momenteel bezig met het uitzetten van de lijnen voor de komende jaren. Onze aandacht gaat daarbij uit naar de interne processen van ManualMaster en de hieraan gekoppelde interne en externe communicatie. Het is onze uitdaging om de kwaliteit van ons product en de communicatie daarmee op een hoger plan te brengen. ManualMaster 6.0 heeft daarbij onze bijzondere aandacht.

Edwin en ik nemen tot eind maart 2010 de gelegenheid om ons volledig te oriënteren op onze klantenkring, de

met u lopende afspraken en de interne bedrijfsvoering van ManualMaster. Daarna zal het businessplan voor de komende jaren aan de aandeelhouders gepresenteerd worden. Uiteraard zult u hier dan ook verder over geïnformeerd worden. Natuurlijk staat de ontwikkeling van ManualMaster in die periode niet stil en kunt u de dienstverlening verwachten die u gewend bent.

Wij hopen u op enig moment te ontmoeten en zien uit naar onze verdere samenwerking.

Vriendelijke groet, José Wienese



José en Edwin



Tamara Ansems, DORC International

In gesprek met ...

Voor alweer de vijfde editie van het ManualMaster Magazine zijn wij dit keer aangekomen in Zuidland bij de organisatie D.O.R.C. International B.V.. Voor onze vaste rubriek 'In gesprek met...' hebben wij afgesproken met Tamara Ansems.

Tamara werkt sinds 1 januari 2009 als Officer Regulatory Affairs bij D.O.R.C. International B.V. en is beheerder van ManualMaster.

D.O.R.C. International B.V. werd in 1983 officieel opgericht door de huidige directeur, de heer Ger Vijfvinkel. De organisatie voorziet oogchirurgen van over de hele wereld van instrumenten en apparatuur. Dankzij haar jarenlange ervaring en nauwe samenwerking met topchirurgen is D.O.R.C. in 26 jaar tijd uitgegroeid tot een succesvolle internationale onderneming die haar producten exporteert naar meer dan tachtig landen. D.O.R.C. ontwikkelt, produceert en verkoopt oogheelkundige chirurgische disposables, instrumenten en apparatuur. Als eenmanszaak begonnen, biedt het bedrijf inmiddels werkgelegenheid aan meer dan 150 medewerkers.

zie vervolg pagina 2

Kompak Co-Making en Co-Packing

Ruim twee jaar geleden heeft Kompak een bewuste keuze gemaakt om door te groeien. Onderdeel van deze groei was de realisatie van een nieuw pand in Etten-Leur wat zojuist is afgerond en wat nu in volle productie is. Samen met deze groei ondergaat de organisatie zelf ook een enorme verandering. Net als de visie van Kompak; passie, creatie en smart staat ook de QA organisatie hiervoor. Kompak biedt een uitdagende, continue veranderende omgeving waarbij proactief wordt meegedacht met onze klanten. Elke dag anders en steeds weer creatief bezig zijn om de klanten steeds betere en effectievere oplossingen te bieden op een hoogwaardig

niveau. Aangezien het nieuwe pand, naast de al bestaande poedermengerij, is uitgerust met een volwaardige hypermoderne vloeistofmengerij voor de personal- en homecare producten, was er gezien het gamma aan diverse producten en klanten sterk behoefte aan een goed hulpmiddel om ons te helpen met de enorme hoeveelheid aan documentatie welke dagelijks door het bedrijf gaat. Als Co-packer is het van het allergrootste belang om alle klanten tevreden te houden en daarom werken wij ook volgens de voorschriften, procedures, bereidingsprotocollen en specificaties van deze klanten. Daarnaast beschikt Kompak ook over een chemisch/fysisch en een microbiologisch laboratorium. Ook hier worden de analyses uitgevoerd zoals de klanten dat willen.

Om al deze documenten te ordenen en te beheren en hierin ook de traceerbaarheid te waarborgen, is er vorig jaar gekozen voor ManualMaster. De keuze voor ManualMaster uit een oorspronkelijke selectie van 3 programma's was unaniem in de QA groep en vooral gemaakt vanwege het gebruiksgemak. Hierdoor kan Kompak snel schakelen tussen de diverse documenten en de vele versiewijzigingen welke wij ondergaan. Snelle publicatie maakt het handboek dan weer up to date beschikbaar voor de gehele organisatie. Kortom: een goede start en een goede samenwerking ligt zeker in het verschiet.

Arno Groffen
Manager QA, EH&S

In gesprek met...



vervolg voorpagina

Tamara is nu meer dan een jaar werkzaam bij D.O.R.C. en in dit interview vragen wij haar naar haar ervaringen met ManualMaster en de wijze waarop de organisatie omgaat met documentbeheer, procesbeschrijvingen en formulieren.

Tamara, allereerst bedankt voor de ontvangst en de medewerking aan ons nieuwe ManualMaster Magazine. Jullie zijn nu meer dan één jaar aan de slag met ManualMaster, kun je aangeven waarom D.O.R.C. ManualMaster heeft aangeschaft?

Ik ben zelf niet betrokken geweest bij de aanschaf van het pakket, dit is gebeurd voor ik in dienst kwam bij D.O.R.C. Voor de aanschaf van ManualMaster hebben wij een externe consultant, de heer Rutger Kuipers van Xendo Pharma Services, in de arm genomen. Rutger heeft op basis van onze wensen een inventarisatie gemaakt van aanbieders op deze markt en is de keus op ManualMaster gevallen. Zoals ik aangaf, ben ik niet bij de aanschaf betrokken geweest, dus ik kan niet exact aangeven waarom de keuze op ManualMaster is gevallen. Ik denk dat een belangrijke reden de koppeling met alle MS Office functionaliteiten is en de vrijheid van het pakket heeft daar zeker ook een rol in gespeeld.

Je geeft aan dat jullie voor de aanschaf van ManualMaster hebben samengewerkt met de heer Rutger Kuipers van Xendo Pharma Services. Wat was zijn rol tijdens de implementatie van het pakket?

Rutger heeft ons begeleid en geadviseerd bij de inrichting van het pakket, hij heeft de structuur aangemaakt. Rutger had al enige ervaring met ManualMaster en in eerste instantie heeft hij mij wegwijs gemaakt in het pakket. Om toch alle mogelijkheden van het pakket te ontdekken, heb ik onlangs zelf een aantal ManualMaster trainingen gevolgd. D.O.R.C. heeft het pakket in eerste instantie

aangeschaft voor het beheer en de verwerking van de dossiers die wij bijhouden van onze producten. Tot nu toe waren daar alleen papieren versies van beschikbaar en waren de dossiers niet digitaal vastgelegd.

Jullie gebruiken ManualMaster voor het beheer van jullie dossiers. Wordt er meer informatie via ManualMaster beheerd en beschikbaar gesteld?

ManualMaster wordt voornamelijk gebruikt voor het beheer van onze dossiers. Ik ben bezig al deze dossiers te herzien en updaten met de meest actuele gegevens. Hierbij proberen wij direct het aantal dossiers terug te brengen van 113 naar ongeveer 70 dossiers. Naast de dossiers beheren wij ook het kwaliteitshandboek in ManualMaster. Het kwaliteitshandboek staat in zijn geheel in ManualMaster en nu werken wij enkel nog op onze productieafdeling met een papieren versie, omdat daar niet iedere medewerker een computer tot zijn beschikking heeft. Ik ben verantwoordelijk voor deze handboeken en zorg dat deze regelmatig bijgewerkt en geactualiseerd worden.

Jij bent bij D.O.R.C de enige beheerder van ManualMaster. Zie jij ook mogelijkheden voor decentraal beheer?

Op dit moment ben ik inderdaad de enige beheerder van ManualMaster, op korte termijn zal er echter een collega als back-up worden ingewerkt. Ik ben nu verantwoordelijk voor alle wijzigingen die moeten worden aangebracht in de documenten. Voor de toekomst verwacht ik het kwaliteitsgedeelte over te dragen aan mijn collega's van deze afdeling en hen via bijvoorbeeld een WebEdit-licentie documenten te laten beheren.

Hoe is de reactie bij de medewerkers van D.O.R.C op ManualMaster?

De reacties zijn heel positief. Ik heb het idee dat sinds de komst van ManualMaster documentbeheer veel meer leeft onder het personeel. Sinds juni vorig jaar is de publicatie

Ouderen centrum Beek en Bos, Heythuysen

Minouk van de Ven

Beleidsmedewerker Kwaliteit en
Organisatie

Aangezien Ouderen centrum Beek en Bos het kwaliteitshandboek op alle afdelingen alleen op papier beschikbaar hadden gesteld en een gestructureerd digitaal systeem ontbrak, waren wij op zoek naar een dergelijk systeem, waarin men op elke afdeling gemakkelijk de documenten kan inzien en kan printen. Per toeval is ManualMaster op ons pad gekomen en na enige verdieping hierin leek deze manier van documenteren en informeren een passend middel voor de digitalisering van het kwaliteitshandboek. Middels ManualMaster kunnen alle afdelingen op de eigen computer de benodigde protocollen en procedures inzien en door het onderscheid in beheerder en gebruiker is men verzekerd van het beschikken over de juiste versie. Daarnaast zorgt het systeem voor efficiency, voor zowel de beheerder als de gebruiker. Hoewel ManualMaster bij ons nog niet helemaal in werking is, ben ik er zeker van dat dit positief zal worden ontvangen.



actief, voor de medewerkers van D.O.R.C.. Op dat moment heb ik ook een aantal gebruikers-trainingen georganiseerd voor de betrokken personen, om iedereen te laten zien dat de documenten nu in een paar klikken te benaderen zijn via één centraal punt op de intranetomgeving. Sindsdien komt men zelf met ideeën en tips om documenten toegankelijker te maken. Tijdens deze gebruikers-trainingen kreeg ik het idee dat een groot aantal personeelsleden voorheen niet wist waar ze de documenten konden vinden en waren er verouderde papieren versies in omloop. Nu is men bewuster van de aanwezigheid van de documenten.

Op dit moment maken jullie gebruik van de basis licentie ManualMaster en de WebAccess Server. Zie je mogelijkheden voor de toekomst om onderdelen als WebForms en Prestatie Indicatoren toe te passen?

Ik denk dat zeker de module WebForms voor ons erg interessant is. Op dit moment hebben we al, ik schat, zo'n honderd formulieren in ManualMaster. Dit zijn bijvoorbeeld productie-, ontwerp-, of wijzigingenformulieren. Nu worden de formulieren geprint of via Word ingevuld en daarna gescand, maar het is veel werk om dit bij te houden. De module WebForms zou een mooie toevoeging voor de organisatie zijn om deze formulieren, of in ieder geval een gedeelte ervan te digitaliseren.

Hartelijk dank voor dit interview. Heb je nog een laatste tip of opmerking voor onze lezers? Graag gedaan, leuk dat jullie aan D.O.R.C. gedacht hebben voor dit interview. Lastig om een concrete tip te geven, maar ik denk persoonlijk dat het belangrijk is om een goede 'back-up' te hebben aangezien ManualMaster een specifiek systeem is dat je niet zomaar kunt overdragen.

Terugblik op de bijeenkomst 'Kwaliteitszorg in de gezondheidszorg'

Op woensdag 2 december organiseerde ManualMaster in samenwerking met Gidano BV de informatieve bijeenkomst 'Kwaliteitszorg in de gezondheidszorg'. De bijeenkomst werd gehouden in het conferentiecentrum Zonbeuvel te Doorn.

In de gezondheidszorg is de kwaliteitszorg constant aan veranderingen en ontwikkelingen onderhevig. Normen wijzigen, prioriteiten worden verlegd, eisen worden aangescherpt en de media stelt kritische vragen. ManualMaster en Gidano BV speelden tijdens de bijeenkomst in op verschillende actuele kwaliteitsonderwerpen.

De bijeenkomst stond niet alleen in het teken van de basisbeginselen van het kwaliteitsmanagement, maar ook het melden van bijvoorbeeld incidenten en de risicoanalyses hiervan passeerden de revue. Naast de mogelijkheden van ManualMaster, waren ook praktijkvoorbeelden te zien van enkele zorginstellingen die oplossingen van ManualMaster dagelijks toepassen.

Gidano BV adviseert de gezondheidszorg op het gebied van management, kwaliteit en veiligheid en zet het documentbeheer- en procesmanagementsysteem van ManualMaster in bij organisaties in de zorgsector.



Een samenwerking in de vorm van een bijeenkomst kon dan ook niet langer uitblijven. Ook voor 2010 staan beide partijen open voor een nieuwe samenwerking.

Voor de bijeenkomst waren allerlei verschillende organisaties actief in de zorgsector in Nederland uitgenodigd, wat uiteindelijk een opkomst opleverde van meer dan veertig zorginstellingen.

Heeft u deze bijeenkomst gemist of heeft u interesse in andere bijeenkomsten die ManualMaster organiseert? Neem dan contact op met een van onze Account Managers (tel. +31 78 - 644 68 88) of stuur een e-mail naar info@manualmaster.com.



Kliniek ViaSana in Mill is een snel groeiend medisch specialistisch centrum in Oost-Brabant met de allernieuwste diagnose- en behandeltechnieken op het gebied van orthopedie en plastische chirurgie. In 2005 werden de deuren geopend met destijds 18 werknemers onder haar hoede. Nu, bijna vijf jaar later, zijn er meer dan 100 mensen aan het werk en is het aantal operaties meer dan verdrievoudigd (naar schatting 5.000 in 2009). Om de kwaliteit te waarborgen heeft ViaSana begin 2009 het ISO 9001 en ZKN certificatie behaald. Deze certificering biedt een hoop kansen en mogelijkheden.

Om de keurmerken te behouden dient ViaSana aan een aantal eisen te voldoen. De eisen in de vorm van o.a. procedures, instructies en protocollen worden opgenomen in een zogenaamd management-systeem, ook wel handboek. De directie van Kliniek ViaSana heeft besloten hiervoor het softwarepakket ManualMaster in te zetten. Het managementsysteem wordt een functioneel en overzichtelijke website die voor iedere medewerker en chirurg herkenbaar is.

Saskia Jansen

Kwaliteitsmanager Kliniek ViaSana

De eerste Surinaamse ManualMaster-stappen: een korte terugblik

- In 2009 heeft ManualMaster de eerste stappen op de Surinaamse markt gezet. In samenwerking met Tjin Consultancy - CARICOM ManualMaster Authorized Implementation Partner - heeft ManualMaster op 18 november een avondvullende presentatie verzorgd voor meer dan dertig organisaties.

De deelnemers hebben tijdens de presentatie de diverse mogelijkheden van ManualMaster kunnen ervaren aan de hand van een praktijkvoorbeeld van de eerste Surinaamse ManualMaster gebruiker: de N.V. Energiebedrijven Suriname. Het digitale management systeem van de EBS is in samenwerking met Tjin Consultancy ingericht waardoor de aanwezigen direct het grote voordeel konden zien van de samenwerking tussen Tjin Consultancy en ManualMaster: een lokale kennis- en implementatie partner die zowel functioneel als technisch wordt ondersteund vanuit Europa.

Tjin Consultancy heeft de afgelopen jaren in Nederland in samenwerking met en voor ManualMaster meerdere projecten uitgevoerd. Hierdoor is de kennis van alle ManualMaster onderdelen volledig aanwezig. Periodiek vindt er daarnaast een bezoek plaats van Tjin Consultancy aan Nederland waarbij de kennisoverdracht van ManualMaster centraal staat. Tijdens dit bezoek worden onder andere de aangebrachte wijzigingen in ManualMaster behandeld, die mogelijk ook voor de Surinaamse gebruikers zeer nuttig kunnen zijn.

Het volgende ManualMaster bezoek aan Suriname staat gepland voor begin maart 2010. Tijdens dit bezoek zal er onder andere kennis



• Een blik op Paramaribo, de hoofdstad van Suriname.

worden gemaakt met de medewerkers van Mylab (Medisch Laboratorium). Mylab is in december 2009 overgegaan tot de aanschaf van ManualMaster en bevindt zich op dit moment midden in de implementatiefase.

Ook tijdens dit bezoek is er ruimte ingepland voor het verzorgen van demonstraties aan organisaties die hebben aangegeven prijs te stellen op een persoonlijk bezoek op locatie. Het aantal Surinaamse stappen zal de aankomende periode dus zeker worden uitgebreid!

In deze korte terugblik mag de volgende opmerking zeker niet ontbreken: ManualMaster heeft tijdens haar eerste bezoek op zeer prettige wijze kennis mogen maken met het goede werk dat vrijwilligers van de Stichting Green Heritage Fund Suriname verrichten. Deze stichting houdt zich ondermeer bezig met het verzamelen van gegevens van de dolfijnpopulaties in de Surinamerivier. Meer informatie over het Green Heritage Fund Suriname en de wijze waarop u deze kunt ondersteunen vindt u op www.greenfund.sr.org.



• Marcel Mourik in gesprek met de heer Lau (Chief Finance Officer) van N.V. Energiebedrijven Suriname.



• Verzamelen van gegevens over de dolfijnpopulaties (Sotalia guianensis) in de Surinamerivier.

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 4
3355 SK Papendrecht • The Netherlands
T (+31) 78 - 644 6888
F (+31) 78 - 644 6880
W www.manualmaster.com
E info@manualmaster.com



ManualMaster

- In 2009 zijn in samenwerking met McCain, GGD Rotterdam-Rijnmond, Silliker, Te Strake Surface Technology en de Van Drie Groep ManualMaster netwerkbijeenkomsten gehouden. Heeft u ook interesse om samen met ManualMaster en andere ManualMaster-gebruikers een netwerkbijeenkomst te organiseren? Neem dan contact op met Mariëlle Broekhuizen.
- Ook Kinderopvang Vlaardingen is begin 2010 aan de slag gegaan met de ingebruikname van ManualMaster.
- De Oliebollenactie was eind december een groot succes, maar geen enkele relatie heeft de Oliebollen ontvangen. De Oliebollen zijn vanwege het strenge winterweer niet persoonlijk aan deelnemers overhandigd, maar bezorgd bij de Voedselbank Papendrecht.
- Een uitgebreide versie van het ManualMaster SharePoint WebPart is zeer goed ontvangen door diverse ManualMaster gebruikers.
- In samenwerking met ManualMaster-gebruikers in diverse sectoren zijn (algemene en WebForms) voorbeeld pagina's gecreëerd op www.manualmaster.com. De speciale pagina's zijn alleen voor bestaande gebruikers en op basis van een persoonlijke uitnodiging in te zien.
- Heeft u de ROI calculator op de ManualMaster website al ingevuld?

ManualMaster Memo