

# Een brug tussen de eilandjes

Door zijn complexe structuur heeft het Instituut voor Tropische Geneeskunde in Antwerpen een open en flexibel kwaliteitsbeheersysteem nodig.



Permanent volgt een 300-tal studenten bij het ITG een postuniversitaire cursus tropische ziekten. Het leeuwendeel van de cursisten komt uit ontwikkelingslanden.

**H**et Tropisch Instituut, zoals het ITG in de volksmond heet, is vooral bekend om zijn polikliniek. Daar passen alle mensen die naar exotische bestemmingen reizen voor de nodige inentingen. Maar het ITG is nog zoveel meer. Zo is er nog het onderwijsluik: permanent volgt een 300-tal studenten er een postuniversitaire cursus tropische ziekten. Het leeuwendeel van de cursisten komt uit ontwikkelingslanden. Daarnaast is er het wetenschappelijk onderzoek naar tropische ziekten: het ITG is vooral vermaard omwille van zijn research naar HIV, malaria en TBC. Verder is er in de schoot van het instituut ook een eenheid die diagnosekits voor slaapziekte produceert. En dan hebben we het

nog niet gehad over de vrij recente *clinical trials*, waarbij onderzoek wordt gedaan naar nieuwe behandelingen.

Reken daarbij dat de verschillende departementen verschillende ISO-normen nastreven en je begrijpt dat het geen eenvoudige opgave

is om voor zo'n complexe organisatie een kwaliteitsstelsel op te zetten. Toen het ITG in 2001 besloot om een geaccrediteerd en gecertificeerd systeem te starten, hield André Nauwelaerts, hoofd van de kwaliteitsdienst, een vurig pleidooi om meteen voor een elektronisch documentbeheersysteem te kiezen. De keuze viel op Webiso van de firma Ockham. "Omdat we zo'n

complexe structuur hebben, hadden we nood aan een open systeem, een systeem dat we

naar onze hand konden zetten", motiveert André Nauwelaerts de keuze. "De medische diensten, de laboratoria en het onderwijs hebben allemaal aparte mappen – kwaliteitshandboeken in Webiso-termen – nodig. Standaardpakketten met voorgedrukte documenten konden wij niet gebruiken. Een softwareprogramma dat je in een keurslijf dwingt, is goed voor bedrijven die nog nergens staan met hun kwaliteitszorg."

## Intranet opengebroken

Webiso is in feite een vehikel voor documentbeheer. Het wordt pas een kwaliteitsstelsel ná de eigen input van de beheerder. Dirk Van Pamel van Ockham: "Wat wij aanbieden, is een framework. De structuur en de opbouw van de teksten bepaalt onze klant helemaal zelf. Webiso is een speeltuin die de klant vrij spel laat. Iemand die geen kaas heeft gegeten van kwaliteitszorg loopt gegarandeerd verloren in Webiso." Bij de creatie van Webiso ging Ockham resoluut voor een webbased architectuur. Van Pamel: "Voor de beheerders, auteurs én eindgebruikers verloopt alles via intranet. Dat was in 2000 niet evident, want de daarvoor vereiste technologie is geen sinecure voor softwareontwikkelaars. Die link met intranet bezorgt de klant een groot gemak: overal waar hij een browser heeft, kan hij aanloggen op de Webiso server."

De implementatie van Webiso heeft bij het ITG dan ook in één beweging het terrein voor intranet opengebroken. "Tot dan toe had elk departement zijn eigen netwerkje", getuigt André Nauwelaerts. "Omdat wij, als kwaliteitsdienst, ons tot doel hebben gesteld de ideeën binnen dit huis te verenigen en de mensen op dezelfde golflengte te plaatsen, beschouwen we Webiso als een belangrijk communicatiemiddel. Vermits onze activiteiten zo uiteenlopen, is het ITG een verzameling eilandjes. Die eilandestructuur heeft het instituut groot gemaakt: die kleine teams garanderen een zekere dynamiek. Het nadeel was dat we vroeger te weinig met elkaar communiceerden. Ons kwaliteitsstelsel moet een voortrekker zijn in een nieuwe aanpak. We willen op Webiso documenten ter beschikking stellen waar iedereen van kan profiteren. Het is niet de bedoeling dat iedereen opnieuw het wiel uitvindt."

## Kennisuitwisseling

Soms overlappen de activiteiten van de departementen elkaar. Meer kennisuitwisseling kan de werking van het ITG dus gevoelig verbeteren. "Zo hebben onze laboratoria nu gezamenlijke documenten met de voorzorgs- en veiligheidsmaatregelen die bij PCR-technieken (*Polymerase Chain Reaction, een moleculaire techniek, nvdv*) in acht genomen moeten worden. In de L3 labo's, dit zijn labo's met hoog risico, komen verschillende teams

**"Het ene team kan in de instructies van de andere gaan kijken hoe zij iets oplossen."**



over de vloer. Zij kunnen nu op Webiso alle vereiste procedures doornemen. Een leesbevestiging geeft aan dat ze op de hoogte zijn van de voorschriften. Of stel dat twee teams hetzelfde soort toestel gebruiken: de ene kan in de instructies van de andere gaan kijken hoe zij iets oplossen. Mits akkoord van de originele auteur kunnen ze die instructies dan zelfs overnemen." Automatische links in de teksten en een zoekrobot vereenvoudigen het zoeken naar informatie. Zoals Google, doorloopt de zoekrobot alle teksten op Webiso en indexeert hij de ingegeven trefwoorden of termen.

André Nauwelaerts ziet de jongste twee jaar, tot zijn tevredenheid, steeds meer kruisbestuivingen tussen de diensten. "Maar we komen van ver", beseft hij. "De standaardisatie, inherent aan Webiso, is lang een drempel geweest voor wetenschappers. Maar ondanks wat gemor, ziet iedereen het nut van het systeem wel in. Niemand zou nog terug naar af willen. We kunnen ook niet meer zonder een softwareprogramma als dit. We hebben 350 zelfstandig opererende mensen in huis, in kleine teams gegroepeerd. Velen zijn vaak op zending in het buitenland, voor weken of zelfs maanden. In die omstandigheden moet je elektronisch kunnen communiceren." Iedereen weet nu wie waarvoor bevoegd is. Op Webiso wordt de 'multivalentiematrix' van ieder departement gepubliceerd, ieders taak staat er netjes in omschreven. "Voor diensten van 30 man, met een pak halftijdsen, is zoiets interessant", vindt Nauwelaerts.

"We hebben met vallen en opstaan geleerd", gaat Nauwelaerts verder. "Toen we in 2001 Webiso installeerden, wilden sommige diensten hun map beveiligd hebben, opdat niemand anders toegang tot hun 'staatsgeheimen' zou krijgen.

We werkten een compromis uit: we gingen over tot afgesloten mapjes, waarin je enkel met het juiste wachtwoord toegelaten werd. Toegegeven, dat had zijn voordelen: zo konden we er interne auditverslagen, mét de minder fraaie opmerkingen, op plaatsen zonder het risico dat ze het bedrijf rond zouden gaan. Het bleef interne keuken. Toch wist ik al vrij snel dat we ooit een stap terug zouden moeten zetten. Sinds vorig jaar kan iedereen alles lezen. Je hebt enkel nog een wachtwoord nodig om documenten te wijzigen of goed te keuren."

### De stuurgroep beslist

Een instituut als het ITG leeft: procedures evolueren en benamingen van eenheden durven al eens veranderen. "Elke medewerker wordt per mail verwittigd wanneer er een bijgespijkte versie van een document



De medische diensten, de laboratoria en het onderwijs hadden allemaal aparte mappen – kwaliteitshandboeken in Webiso-termen – nodig. Standaardpakketten met voorgekauwde documenten kon het ITG niet gebruiken.

op Webiso is geplaatst", legt André Nauwelaerts uit. "De oude versies worden toch nog in het systeem bewaard." In het geval er discussie zou ontstaan over een test, kan makkelijk nagegaan worden welke procedure gold toen die werd uitgevoerd.

De drie man sterke kwaliteitsdienst bepaalt de snelheid en de prioriteiten van Webiso, maar over de inhoud van de documenten waakt de kwaliteitsverantwoordelijke van iedere afdeling. Omdat er geen witte merel bestaat die alle normen die voor de laboratoria gelden kent, houdt het trio het bij een coördinerende rol. De stuurgroep, waarin de drie kwaliteitsmedewerkers én de verantwoordelijken voor de

kwalitytszorg van elke dienst zetelen, komt maandelijks samen om alle beslissingen te nemen. Op die bijeenkomsten worden afspraken gemaakt over de sjablonen en over de teksten die in de map overkoepelende documenten horen en bijgevolg iedereen hoort toe te passen. De stuurgroep ziet toe op de eenheid, in de wetenschap dat de eindgebruiker gediend is met herkenbaarheid.

Vijftien werknemers van het ITG hebben vandaag de bevoegdheid om in Webiso te publiceren. "Zij worden daartoe opgeleid door onze systeembeheerder: we leren hen werken met html, opdat hun 'website' er fraai uit zou zien", legt André Nauwelaerts uit. "Die 15 documentbeheerders geven ons een seintje wanneer ze een nieuw document willen pennen en wij spelen hen vervolgens de nodige codes door. Op afstand, zonder

ons al te veel met de inhoud te bemoeien, houden wij zo toch een oogje in het zeil om wildgroei te vermijden."

### Duidelijker communicatie

De meertalige aanpak van Webiso – met een userinterface in Nederlands, Engels en Frans – is het ITG op het lijf geschreven. Nauwelaerts: "Sinds twee jaar hebben we ook heel veel documenten in het Engels. Logisch: in een onderzoeksomgeving kan je niet meer om die wereldtaal heen. Vergaat niet dat aardig wat buitenlandse stagiairs in onze labo's aan de slag zijn. Als het oorspronkelijke document in het Nederlands aangepast wordt, moet de Engelse versie natuurlijk volgen. Het kwaliteitssysteem kan geen discrepanties dulden."

De communicatie verloopt met Webiso veel sneller en gestructureerder, maar beweren dat de papierberg helemaal is verdwenen, is een brug te ver. Van Pamel: "Als 20 jaar informatiseren in dit land me iets heeft geleerd, dan is het wel dat het *paperless office* echt wel een illusie is. Iedereen heeft de neiging om wat hij op het scherm ziet toch ook nog even te printen. Wél zijn we verlost van de papierberg die je voor de auditing moet bijhouden. Papieren die van bureau naar bureau verhuizen om te laten tekenen: met dié rompslomp moeten we gelukkig niet meer bezig zijn." Documenten worden op Webiso goedgekeurd via digitale handtekeningen. Ook Nauwelaerts predikt realisme: de computer heeft niet voor minder papier op de burelen gezorgd. "Los daarvan, is de communicatie nu vooral duidelijker", stelt hij. "Voor ons is Webiso de Bijbel." ■

Peter Van Dyck