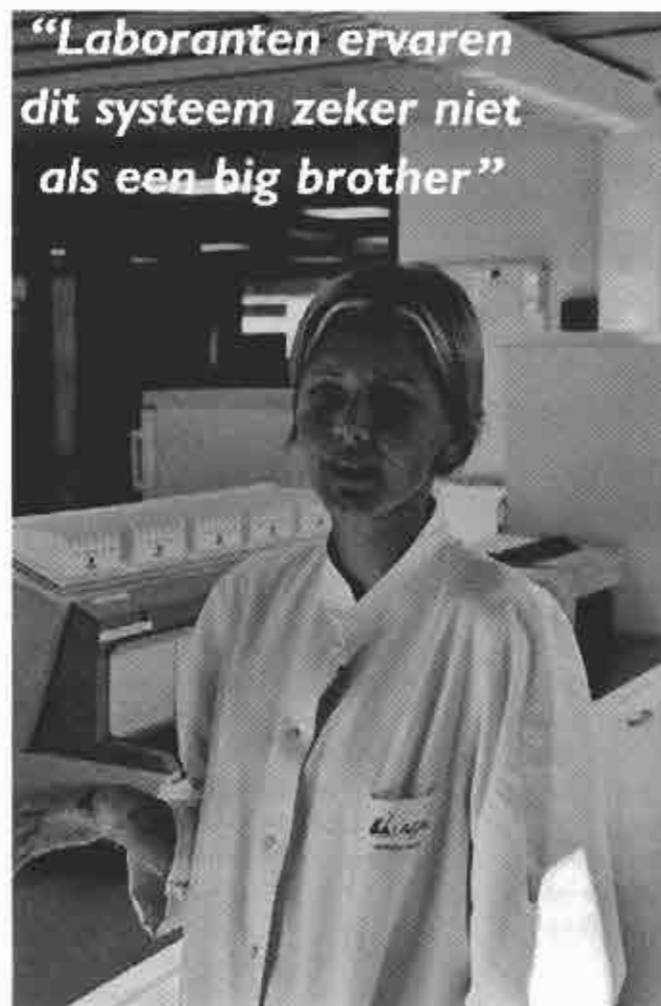


Kwaliteit zonder papierberg

Analyselaboratorium Lavetan in het Belgische Vosselaar werkt zo goed als zonder papieren dankzij een compleet geautomatiseerd kwaliteitsbeheersysteem dat op maat is gemaakt. Alle informatie bevindt zich onder muisbereik en is up-to-date.

De labtafels van Lavetan, actief in dierproductie, voeding en farmaceutica, tonen slechts de werkdocumenten die laboranten moeten invullen. Het gaat dan vooral om microbiologisch (voedingsmiddelen)onderzoek. De resultaten voert de analist handmatig in het

Laboratorium Informatie Management Systeem (LIMS) in. Automatische analysesystemen, zoals HPLC en GC-MS, zijn er direct aan gekoppeld. *Supervisor* is het kwaliteitssysteem dat als een *big brother* over de werkzaamheden waakt.



“Laboranten ervaren dit systeem zeker niet als een big brother”

Niet meer zoeken

Her raadplegen van de benodigde analysevoorschriften en werkdocumenten gebeurt via het beeldscherm. Alleen de meest recente versies zijn beschikbaar! “Dit is het belangrijkste

Hoofdlaborante Christel Oostvogels: “Met Mithras hebben laboranten heel gemakkelijk toegang tot relevante en juiste informatie.” (foto: Tekstbureau Wageningen)

voordeel,” meldt hoofdlaborante Christel Oostvogels, medewerkster van het eerste uur. “Bovendien is allerlei informatie over apparatuur en werkzaamheden, die normaal in allerlei ordners, gebruiksaanwijzingen en onderhoudshandboeken staat, via het systeem eenvoudig te raadplegen.”

Het kwaliteitsbeheersysteem (conform ISO 17025) is ontwikkeld door Bitos op basis van Lotus Notes. Bitos is ontstaan als ICT-afdeling van Lavetan, maar werd in 2000 verzelfstandigd als een aparte onderneming. Destijds was er grote behoefte aan een compleet geautomatiseerd systeem om de processen te structureren en de papierberg te verminderen. De vraag: ‘waar vind ik iets?’, is voor de medewerkers van Lavetan dan ook niet meer aan de orde.

Documentbeheer

Bij de ontwikkeling van het pakket was al bekend dat een kwaliteitsstelsel voor laboratoria verplicht zou gaan worden. Dus konden de eisen, vastgelegd in de ISO 170325-norm, gelijk worden meegenomen. Alle processtromen en procedures binnen het laboratorium werden vastgelegd, zodat de kwaliteitsmanager zijn aandacht voor 100% kan richten op het echte werk. De papierstroom verloopt nu geheel digitaal. Zo is eenvoudig te raadplegen welke documenten op een bepaald moment worden gewijzigd en hoe de voortgang hiervan verloopt. In het systeem heeft een document vier statussen: *in voorbereiding, ter keuring, definitief of archief*.

In de mailbox van de kwaliteitsmanager verschijnt tijdig een waarschuwing wanneer een document aan revisie toe is, wat ook zichtbaar is via de kleurcode in de documentoverzichten. Als een document vervallen is, geeft een alarmsignaal (een rood bolletje) dit aan op het beeldscherm. Een bericht in de persoonlijke mailboxen van de medewerkers kondigt bijvoorbeeld aan dat een nieuw of gewijzigd werkvoorschrift van kracht is geworden.

De oude versie van het betreffende document wordt automatisch gearciveerd. En via de 'full text search' kan een document supersnel gevonden worden.

Onderhoudsgemak

Ook het onderhoud is zo gemakkelijk mogelijk gemaakt. Op alle onderhoudstaken, schoonmaken, ijken van meetinstrumenten en vervangen van onderdelen zijn frequenties geplaatst binnen Mithras. Als een medewerker 's morgens inlogt, en de module onderhoud raadpleegt, ziet hij of zij meteen wat er die dag wordt verwacht. Als een onderhoudstaak te laat is, wordt de hoofdlaborant daarvan via een e-mailbericht in zijn mailbox op de hoogte gebracht.

De kwaliteitsmanager van het laboratorium krijgt eveneens bericht en neemt zo nodig contact op met de laborant. Vroeger moesten laboranten papieren logboeken bijhouden en was de opvolging tijdrovend. "Dat is nu overbodig. Certificaten, werkbonnen en verzekeringsinfo zijn eenvoudigweg te koppelen aan het systeem."

Draagvlak

Het goed beveiligde systeem is toegankelijk voor alle 30 medewerkers, waaronder 18 laboranten. Ieder heeft via een groot aantal pc's op het laboratorium of de kantoren met een wachtwoord en gebruikersnaam toegang tot een geautoriseerd gedeelte. Zo kan bijvoorbeeld alleen de kwaliteitsverantwoordelijke toestemming geven om documenten te wijzigen of onderhoudsplannen aanpassen. Wel kunnen de analisten, maar ook andere betrokkenen, voorstellen doen tot verbeteringen. Dit verhoogt het draagvlak, weet QA Consultant Gunter Baelus van Bitos, die sinds maart 2002 het pakket aanbiedt op de markt. "Inmiddels zijn er een tiental ver-

Mithras is modulair, eenvoudig aan te passen aan de wensen van de afnemer en in één dag te implementeren. Totaal omvat het systeem naast onderhoud en documentbeheer nog een elftal modules (conform ISO 17025), waaronder:

VOOR DE MANAGER

Personeel (ook in het basispakket). Wie mag wat doen, uiteenlopend van welke analyses tot de rol bij het documentenbeheer.

Beheer van klachten

Klantbeheer

Interne en externe opleidingen. Wie heeft welke opleidingen gevolgd, beoordelingen.

Meetings. Voorbereiden van vergaderingen, beheer agenda, raadpleging verslagen.

GLP-studies



Screen shot van een documentbeheerpagina (analysevoorschrift) binnen het modulaire kwaliteitsbeheersysteem Mithras. (foto: Bitos)

VOOR DE ANALIST

Temperatuurcontrole. Beheer van de kalibratierapporten van alle temperatuurmetingen, dus info over broedstoven, koelkasten en vriezers en opvolging temperatuuralarmen.

Analyse. Hoeveel tijd vraagt een onderzoek, welke eisen worden gesteld aan het bewaren van het te analyseren monstermateriaal. Via een documentlink kan toegang worden verkregen tot de analysevoorschriften.

Kwaliteit. Hier worden onder meer verslagen van audits of inspecties bewaard en de actieplannen aangemaakt en opgevolgd.

kocht. Dat is meer dan we verwacht hadden," laat Jan Robechts trots weten. Hij is oprichter-directeur van zowel Lavetan als Bitos. Momenteel is hij in onderhandeling over de aanschaf door een internationaal laboratorium dat een meertalige versie wenst. Vanaf december is Mithras verkrijgbaar in vier talen, geschikt voor het web en vanuit diverse vestigingen binnen een onderneming te gebruiken.

Laboranten, zo garandeert Christel Oostvogels ervaren een dergelijk systeem zeker niet als een 'Big Brother'. "Integendeel," zegt ze, "ze voelen zich juist comfortabeler omdat ze zich efficiënter kunnen organiseren. De laboranten hebben immers heel gemakkelijk toegang tot relevante informatie, waarbij ze weten dat hun informatie steeds actueel is en de enige juiste."

Yves De Groot, Tekstbureau Wageningen