

Titel:	Algemene Voorwaarden AKL, het omgaan met
Versie:	5

Distributielijst

Inhoud van paragrafen 'Toepassingsgebied' en 'Werkwijze' staat ook vermeld op internet CZE.

Wijzigingen t.o.v. vorige versie

Versie 3:

- Aangepast in verband met aparte DVO's voor interne en externe klanten.
- Uitgebreid met gebruik bijlages bij interne DVO voor SLA- en POCT-afspraken.
- Uitgebreid met AKL-procedures voor leveranciersbeoordelingen.
- Accreditatiegegevens aangepast.

Versie 4:

- Aanpassingen i.v.m. overgang van EZIS naar HiX (vervallen van papieren aanvraagformulieren, afname door medisch personeel, invoering Catharina patiëntenportaal).
- Cyberlab verwijderd, is niet meer in gebruik.

Versie 5:

- Aantal dagen vertraging resultaten in patiëntenportal aangepast naar maximaal 1 dag.
- Toegevoegd dat bij wijzigingen DvO huidige criteria worden getoetst.
- Bijlage Dienstverleningsovereenkomst Algemeen Klinisch Laboratorium, externe partij toegevoegd.
- Titel aangepast van 'Dienstverleningsovereenkomsten en Algemene Voorwaarden AKL, het omgaan met' naar huidige titel.
- Tekst mbt dienstverleningsovereenkomst verplaatst naar KHB versie 11.

Toepassingsgebied

In dit document staat beschreven wat het Algemeen Klinisch Laboratorium (AKL) van het Catharina Ziekenhuis verstaat onder de diensten die ze levert en onder welke voorwaarden deze diensten worden uitgevoerd. Hierbij wordt uitgegaan van het principe dat iedere aanvraag die geaccepteerd wordt door het laboratorium geldt als een overeenkomst tot het leveren van deze diensten, zoals hieronder omschreven.

Werkwijze

Algemene voorwaarden van het AKL

Het AKL verricht bloedafnames bij alle mensen die zich melden met een aanvraag voor laboratoriumdiagnostiek waarbij de aanvrager een arts of verloskundige is.

Daarnaast neemt het laboratorium bloed en diverse materialen in ontvangst voor analyse van klinisch chemisch, hematologisch, immunologisch, endocrinologisch, parasitologisch en moleculair diagnostisch onderzoek.

Bloedafname

Het laboratorium verricht bloedafnames voor specialisten van het Catharina Ziekenhuis, voor specialisten van andere ziekenhuizen en zorginstellingen, voor huisartsen en voor verloskundigen. Bloedafnames worden tevens verricht voor de klinische apotheek, Stichting PAMM en de partners van de regionale bloedafname (MMC, DVU en de trombosedienst regio Eindhoven). Daarnaast verricht het laboratorium ook bloedafnames voor andere diagnostische laboratoria.

Patiënten kunnen voor hun bloedafname ook terecht op een van de bloedafnamelocaties van De Bloedafname (voor locaties en openingstijden zie: www.debloedafname.nl). Zij kunnen op verzoek van een arts ook thuisafnames verrichten.

Wachttijden bij de polikliniek bloedafname kunnen vermeden worden door een afspraak te maken voor een bloedafname.

Afname speciale materialen

- Urine: materialen voor het opvangen van urine zijn beschikbaar bij het AKL. De voorwaarden die gelden voor het verzamelen en bewaren van urine staan vermeld in diverse [instructiekaarten](#) en [folders](#).
- Beenmerg: de afname geschiedt door een arts. Bij diverse onderzoeken is het noodzakelijk om daarnaast, binnen een bepaalde tijd, ook bloed af te nemen.

- Liquor afname: de afname geschiedt door een arts. Bij diverse onderzoeken is het noodzakelijk om daarnaast, binnen een bepaalde tijd, ook bloed af te nemen.
- Semen materialen voor het opvangen zijn beschikbaar bij het AKL. Op afspraak kan ook gebruik worden gemaakt van de herenkamer. De voorwaarden die gelden voor het verzamelen en bewaren van semen staan vermeld in de [patientenfolder Zaadonderzoek](#).
- Punctaten: de afname geschiedt door een arts. Bij diverse onderzoeken is het ook noodzakelijk om daarnaast ook, binnen een bepaalde tijd, bloed af te nemen.

Service

Aanvraagprocedures worden vastgesteld in overleg met de aanvragers, conform vigerende richtlijnen (zoals LESA, richtlijnen beroepsverenigingen, functietesten).

Service polikliniek / eerstelijnszorg

Voor poliklinische/eerstelijns aanvragen komt de serviceverlening overeen met de verrichtingen met routine service van de klinische aanvragen. Deze aanvragen worden bij voorkeur elektronisch (bijvoorbeeld HiX, ZorgDomein) geplaatst, maar kunnen ook met behulp van een papieren formulier aangevraagd worden.

Voor eerstelijnszorg geldt dat voor aanvragen met cito-urgentie binnen 2 uur na aankomst op het AKL de uitslag gemeld wordt aan de aanvrager.

Service kliniek

Het AKL ondersteunt 24 uur per dag de patiëntenzorg van het ziekenhuis met adequate dienstverlening. Hiertoe behoort de mogelijkheid tot het aanvragen van laboratoriumdiagnostiek met verschillende urgenties:

- verrichtingen met cito-service:
 - zeer beperkt aantal analyses;
 - elektronisch aanvraagbaar in HiX;
 - rapportage uiterlijk 30 minuten na monsterontvangst;
 - aanvraag 24 uur per dag mogelijk;
 - afname door medisch personeel of door AKL;
- verrichtingen met spoed-service:
 - alleen analyses uit SEH-pakket (vergelijkbaar pakket als voorrangsservice);
 - elektronisch aanvraagbaar in HiX;
 - rapportage uiterlijk 1 uur na monsterontvangst;
 - aanvraag 24 uur per dag mogelijk;
 - afname door medisch personeel SEH;
- verrichtingen met voorrangsservice:
 - beperkt aantal analyses;
 - elektronisch aanvraagbaar in HiX (prikronen);
 - rapportage uiterlijk 2 uur na monsterontvangst;
 - aanvraag 24 uur per dag mogelijk; afname door AKL tijdens de prikronen; afname door medisch personeel 24 uur per dag;
- verrichtingen met normale of routine service:
 - alle analyses;
 - elektronisch aanvraagbaar in HiX;
 - rapportage afhankelijk van aangevraagd onderzoek (zie www.catharinaziekenhuis.nl/referentiewaarden voor doorlooptijden);
 - aanvraag 24 uur per dag mogelijk; afname door AKL tijdens de ochtendprikronen; afname door medisch personeel 24 uur per dag;
- verrichtingen in diverse materialen:
 - analyse en urgentie is afhankelijk van het materiaal;
 - elektronisch aanvraagbaar in HiX;
 - rapportage afhankelijk van aangevraagd onderzoek (zie www.catharinaziekenhuis.nl/referentiewaarden voor doorlooptijden);
 - aanvraag 24 uur per dag mogelijk; afname door medisch personeel of patiënt zelf. Voor sommige materialen gelden aparte afspraken in verband met speciale bewerkingen van het materiaal (bijvoorbeeld semen, B.A.L.)

Point of care testen (POCT)

Binnen het ziekenhuis beheert en ondersteunt het AKL het uitvoeren van decentrale testen, de POCT. Er zijn een aantal afdelingen (intensive care, operatiekamers, verpleegafdelingen, etc) waar decentraal metingen verricht worden op analyses die deels gekoppeld zijn aan het laboratoriuminformatiesysteem.

Ook in buiten het ziekenhuis faciliteert het AKL het gebruik van POCT. Voor informatie hierover kan de aanvrager contact opnemen met het AKL. Afspraken die gemaakt worden tussen de aanvrager en de klant worden vastgelegd in een bijlage bij de dienstverleningsovereenkomst.

Rapportage

Het AKL streeft naar volledige elektronische rapportage. Resultaten van klinische en poliklinische aanvragen worden gerapporteerd in HiX.

Het Catharina Ziekenhuis stelt voor patiënten het patiëntenportaal beschikbaar, waarin onderzoeksresultaten beschikbaar zijn met een vertraging van maximaal 1 werkdag.

Resultaten van eerstelijns aanvragen worden via Edifact gerapporteerd naar het HIS of andere elektronische informatiesystemen.

Resultaten van overige aanvragers worden via zivver beveiligd gemaïld vanuit laboratoriumuitslagen@catharinaziekenhuis.nl, indien er een mailadres van de aanvrager beschikbaar is.

De doorlooptijden van de verschillende analyses zijn te vinden op www.catharinaziekenhuis.nl/referentiewaarden.

In dit overzicht is tevens te vinden of het laboratorium de bepaling uitbesteed aan een diagnostische partner.

Consultverlening

Voor aanvragers van laboratoriumdiagnostiek is 24 uur per dag, 7 dagen in de week een klinisch chemicus (in opleiding) bereikbaar voor advisering over doeltreffend gebruik laboratoriumonderzoeken, logistieke aangelegenheden en interpretatie van onderzoeksresultaten. Binnen kantooruren via 040-2398624 en buiten kantooruren via de centrale van het Catharina Ziekenhuis 040-2399111.

Telefonisch melden van uitslagen

Laboratoriumuitslagen worden door het AKL nooit rechtstreeks aan de patiënt gegeven, omdat de aanvrager de uitslag in de juiste context aan de patiënt kan geven.

Urgente *pathologische* uitslagen van poliklinische patiënten die met routine-urgentie zijn aangevraagd worden binnen één werkdag telefonisch gemeld aan de aanvrager. Zie ook SOP ([Afwijkende resultaten aan aanvragers, het melden van](#)). Bij dienstverleningsovereenkomsten kunnen andere afspraken gelden. Op verzoek van de aanvrager worden resultaten ook aan de aanvrager gemeld.

Kosten

De laboratoriumanalyses die worden verricht ten behoeve van (poli)klinische bezoeken zijn verrekend in de behandelprijs.

Voor de eerstelijnsdiagnostiek heeft de Nederlandse Zorg Autoriteit de maximale vergoeding vastgesteld. De kosten voor eerstelijnsdiagnostiek (dus ook POCT in de eerstelijns) worden gefactureerd aan de zorgverzekeraar van de patiënt.

Zie voor een overzicht van tarieven de [website](#) van het ziekenhuis.

Overige dienstverleningsovereenkomsten

Wanneer een instantie of (groep van) aanvragers specifieke wensen heeft en/of eisen ten aanzien van de diensten of het niveau van service wenst, kan contact worden opgenomen met het AKL. Voor zover de algemene voorwaarden hierin niet voorzien, worden de afspraken hierover opgenomen in een separate overeenkomst met de specifieke instantie of aanvrager(sgroep).

In gezamenlijkheid wordt bekeken welke logistiek, aanvraagprocedure, rapportage en vergoeding past bij het serviceniveau dat de aanvrager(sgroep) of instantie wenst en voor welke periode de overeenkomst wordt aangegaan.

Indien een dienstverleningsovereenkomst wordt afgesloten, zal de dienstverlening periodiek worden geëvalueerd. De manager laboratorium is de beheerder van deze overeenkomsten en houdt een overzicht bij van de afgesloten overeenkomsten. Bij wijzigingen van een dienstverleningsovereenkomst worden dezelfde criteria gehanteerd als bij het afsluiten van een nieuwe dienstverleningsovereenkomst. De bestaande criteria worden dan opnieuw getoetst.

Evaluatie

De verslagen van de evaluatiegesprekken die gevoerd worden met klanten waarmee een dienstverleningsovereenkomst is afgesloten worden gearchiveerd.

Met de grootste interne klanten worden periodiek SLA (Service Level Agreement) gesprekken gevoerd door de specialist manager. De afspraken die gemaakt worden tijdens een SLA gesprek worden vastgelegd in een bijlage bij de dienstverleningsovereenkomst.

Kwaliteit

- het AKL beschikt over de benodigde faciliteiten, kennis en mogelijkheden om de genoemde diensten uit te voeren;
- het AKL houdt zich aan de privacywetgeving en gaat vertrouwelijk om met gegevens (zie ook: Patiëntenfolder [Rechten en Plichten](#) en de [Gedragscode informatieveiligheid](#) van het ziekenhuis);
- het AKL voldoet aan de vigerende kwaliteitseisen voor medische laboratoria en is geaccrediteerd door de Raad van Accreditatie en voldoet aan ISO15189 en ISO22870; RvA registratienummer: M128.

Communicatie

Ten behoeve van communicatie met de aanvragers en patiënten staan diverse middelen ter beschikking, zoals de internetpagina van het laboratorium (via CatharinaZiekenhuis.nl), het Labjournaal (periodiek informatiebulletin voor aanvragers), instructiekaarten en patiëntenfolders.

Privacy

Het AKL voldoet aan de privacy regels van het Catharina Ziekenhuis.

Complimenten, klachten of suggesties

De ziekenhuisprocedure '[Compliment, klacht of suggestie](#)' is ook van toepassing voor patiënten van het AKL. Voor aanvragers geldt dat ze gebruik kunnen maken van het ziekenhuisbrede VIM-meldingssysteem of direct contact kunnen opnemen met het laboratorium

Bijlagen

[Dienstverleningsovereenkomst Algemeen Klinisch Laboratorium, externe klanten](#)

[Dienstverleningsovereenkomst Algemeen Klinisch Laboratorium, interne klanten](#)

[Dienstverleningsovereenkomst Algemeen Klinisch Laboratorium, bijlage SLA](#)

[Dienstverleningsovereenkomst Algemeen Klinisch Laboratorium, bijlage POCT](#)

[Dienstverleningsovereenkomst, formulier leveranciersbeoordeling](#)

[Dienstverleningsovereenkomst, agenda evaluatie leverancier](#)

[Dienstverleningsovereenkomst, verslag evaluatie leverancier](#)

[Dienstverleningsovereenkomst Algemeen Klinisch Laboratorium, externe partij](#)