

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 laboratoriumaanvraag 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 veneuze of capillaire 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 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 één van de bloedafnamelocaties van De Bloedafname (voor locaties en openingstijden zie: www.debloedafname.nl). Het formulier met de afgenomen materialen worden dan geanalyseerd op het AKL. De Bloedafname kan op verzoek van een arts ook een thuisafname verrichten. Wachttijden bij de polikliniek bloedafname kunnen vermeden worden door online 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, liquor of punctaten: 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 Zaandonderzoek](#).

Service

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

Diagnostiek voor poliklinieken / eerstelijns / centrale huisartsenpost

Voor poliklinische/eerstelijns aanvragen komt de snelheid van dienstverlening overeen met de verrichtingen met routine urgentie 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.

Het AKL verleent tevens diagnostiek in ANW aan de centrale huisartsenpost gelegen bij het Catharina ziekenhuis.

Diagnostiek voor de 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;
Rapportage uiterlijk 30 minuten na monsterontvangst;
Aanvraag 24 uur per dag mogelijk;
(Bloed)afname door medisch personeel of door AKL;

verrichtingen met spoed-service:

- alleen analyses uit SEH-pakket (vergelijkbaar pakket als voorrangsservice); rapportage uiterlijk 1 uur na monsterontvangst; aanvraag 24 uur per dag mogelijk; (Bloed)afname door medisch personeel SEH, EHH en AKL;

verrichtingen met voorrang-service:

- beperkt aantal analyses; elektronisch aanvraagbaar in HiX in de reguliere prikronen (07:45, 11:30, 15:00, 20:30, 03:00 uur); rapportage uiterlijk 2 uur na monsterontvangst; (Bloed)afname door AKL tijdens de prikronen; afname door medisch personeel 24 uur per dag;

verrichtingen met routine-service:

- Alle analyses; Elektronisch aanvraagbaar in HiX in de prikronde van 08:00 uur; Rapportage afhankelijk van aangevraagd onderzoek (zie www.catharinaziekenhuis.nl/referentiewaarden); (Bloed)afname door AKL tijdens de ochtendprikronde; afname door medisch personeel 24 uur per dag;

verrichtingen in diverse materialen:

- Analyse en urgentie is afhankelijk van het materiaal; Rapportage afhankelijk van aangevraagd onderzoek (zie www.catharinaziekenhuis.nl/referentiewaarden); 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 urine, semen, B.A.L.)

Point of care testen (POCT)

Binnen en buiten het ziekenhuis beheert en ondersteunt het AKL het uitvoeren van decentrale POCT-testen. Decentrale POCT-metingen worden verricht op analysers die gekoppeld zijn aan HIX via het laboratoriuminformatiesysteem. Deze apparatuur mag worden gebruikt door geschoold en gecertificeerde gebruikers.

Afspraken die gemaakt worden tussen het laboratorium en de afdeling van eindgebruikers worden vastgelegd in een dienstverleningsovereenkomst.

Rapportage

Het AKL streeft naar volledige elektronische rapportage van resultaten naar aanvragers. Resultaten van klinische en poliklinische aanvragen worden gerapporteerd in HiX. Eerstelijns resultaten worden via Edifact verstuurd.

Het Catharina Ziekenhuis stelt voor patiënten het patiëntenportaal beschikbaar, waarin gevalideerde onderzoeksresultaten direct beschikbaar zijn. Het kan dus zijn dat een patient eerder zijn/haar resultaten ziet dan de zorgverlener die ze heeft aangevraagd.

Op verzoek worden resultaten beveiligd gemaïld via zivver@laboratoriumuitslagen@catharinaziekenhuis.nl.

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

Klinisch chemici interpreteren laboratoriumresultaten en rapporteren deze in het KC-Consult bovenin de laboratoriumtabel met uitslagen.

Er is 24 uur per dag, 7 dagen in de week een klinisch chemicus (in opleiding) bereikbaar voor interpretatie van onderzoeksresultaten, advisering over doeltreffend gebruik van laboratoriumonderzoeken en logistieke aangelegenheden. 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 document ([Afwijkende resultaten aan aanvragers, het melden van](#)) (alleen voor interne gebruikers inzichtelijk). 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.

Het is op ons laboratorium niet mogelijk om tegen directe betaling analyses te laten uitvoeren.

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).

Dienstverleningsovereenkomsten worden periodiek geëvalueerd.

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: Patient folder [Rechten en Plichten](#) en de [Gedragcode 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