

Kwaliteitsbeleid HN-DCT

De huisarts van tegenwoordig is steeds meer de eerstelijns regisseur van de zorgverlening gericht op de individuele patiënt, zodat deze steeds meer zelf de verantwoordelijkheid kan nemen voor zijn gezondheid. Diagnostisch Centrum Tilburg DCT (Huisartsdienst Nederland HN) ondersteunt huisartsen in het verrichten van kwalitatief hoogwaardig onderzoek en diagnostiek, dat in opdracht van de huisarts worden uitgevoerd.

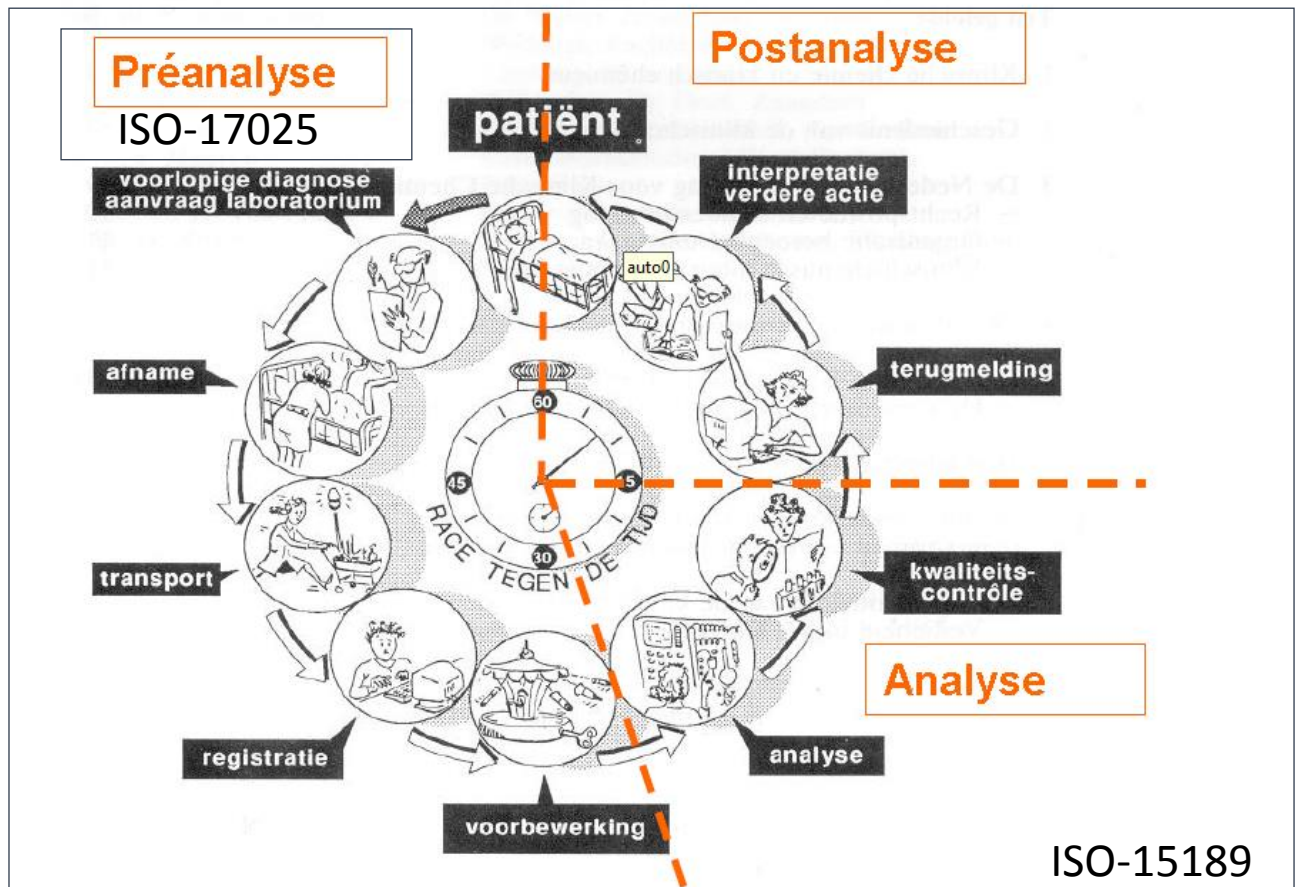
Het kwaliteitssysteem binnen HN-DCT richt zich op een gemeenschappelijk doel, namelijk het bereiken en in stand houden van een hoge kwaliteit dienstverlening. Om dit doel te bereiken heeft HN-DCT een kwaliteitsbeleid geformuleerd met kwaliteit kritische stappen en dit beschreven in het kwaliteitshandboek. Deze stappen worden door de kwaliteitsmanager gewaarborgd en de operationaliteit wordt objectief aangetoond door interne en externe doorlichtingen.

Deze wijze van kwaliteitsborging zorg ervoor dat extern de klanten het vertrouwen hebben dat de organisatie aan (internationaal) gestelde (basis)normen voldoet en dat intern het management en de medewerkers het vertrouwen hebben dat de kwaliteit van een product of dienst aan het vereiste voldoet. Behoeftte aan zekerheid over de kwaliteit van geleverde producten en diensten is sterk aan het toenemen zowel nationaal als internationaal.

HN-DCT moet nu en in de toekomst blijven aantonen hoe haar werkzaamheden zijn georganiseerd en wat zij eraan doet om de kwaliteit van haar werkzaamheden op peil te houden. Doet zij dit niet dan raakt zij haar bestaansrecht kwijt. De kwaliteit van de onderzoeken binnen HN-DCT is goed. Met hulp van een plan-do-check cyclus zal HN-DCT de kwaliteit van haar dienstverlening verder optimaliseren over een nog breder terrein.

Momenteel wordt enkel de pre-analytische fase door DCT zelf uitgevoerd en vindt aansluiting plaats op de analytische en post-analytische fases van U-Diagnostics. Certificeren volgens ISO-15189 is voor één of twee fases is volgens CCKL en de Raad voor de Accreditatie niet mogelijk: de norm ISO-17025 is speciaal voor de pre-analytische fase geschreven. Deze norm, passend in het ISO-15089 systeem, faciliteert deze vorm van samenwerking middels accreditatie. Het idee was om dan, net als collega-huisartsenlaboratorium Friesland (stichting regionaal Huisartsenlaboratorium Friesland, Leeuwarden), de pre-analytische fase te laten accrediteren.

HN-DCT heeft in 2019 aangetoond in staat te zijn op technisch bekwaame wijze valide resultaten te leveren en te werken volgens een management systeem zoals vastgelegd in de ISO-17025:2005. Deze ISO-norm is een internationale norm, in tegenstelling tot de CCKL norm. De basis ervan ligt in ISO-9001, met gedetailleerde technische eisen die specifiek zijn voor de medische wereld.



Het werk in het klinisch-chemisch laboratorium is een voortdurende 'race tegen de tijd'.

BRON: klinische chemie en Hematologie voor analisten deel 2, E. ten Boekel en B. de Boer. ISBN 978 90 77423 68 4

Context accreditatie

HN-DCT verzamelt monsters en maakt deze klaar voor analyse, deze activiteiten vallen onder de pre-analytische fase. Daarna worden de monster doorgestuurd naar het laboratorium U-Diagnostics dat ISO-15189 geaccrediteerd is voor de pre-analytische, de analytische en de post-analytische fase. Vervolgens worden de resultaten administratief verwerkt door HN-DCT tbv. de declaratie.

Toekomst accreditatie

Accreditatie is een verschijnsel dat de hele zorg sinds een jaar of zes in de greep houdt. Hoewel accreditatie niet wettelijk verplicht is, stellen zorgverzekeraars bij hun zorginkoop vaak accreditatie-eisen.

Dat was voor HN-DCT in 2018 dan ook de belangrijkste reden om middels RvA accreditatie aan te tonen in staat te zijn op technisch bekwame wijze valide resultaten te leveren en te werken volgens een management systeem zoals vastgelegd in de ISO-17025:2005. Dit heeft na een aanzienlijke investering in tijd en kosten geleid tot de geregistreerde accreditatie L642 van onze kleine instelling in 2019.

HN-DCT voelt zich echter gedwongen om haar ISO-17025 accreditatie voorlopig op vrijwillige basis te schorsen voor de gehele scope.

HN-DCT ziet zich hiertoe genoodzaakt om de volgende reden:

- A. De onzekerheid over de contractering van haar zorgaanbod door zorgverzekeraars vanaf 2021;
- B. Het omlaag brengen van de directe administratielast voor onze kleine instelling;
- C. Het omlaag brengen van de directe en indirecte kosten voor onze kleine instelling;
- D. De beperkte toegevoegde waarde van accreditatie voor onze cliënten zoals blijkt uit recent klanttevredenheidsonderzoek.

De kwaliteit van onze zorg blijft natuurlijk onveranderd belangrijk en zal ook in de toekomst regelmatig getoetst gaan worden. Ook blijven we zoveel mogelijk werken conform de normen van de ISO-17025 en conform de NVKC Richtlijn Veneuze bloedafname van onze beroepsgroep. Bovendien blijven alle reguliere laboratorium-onderzoeken, welke via huisartsen worden aangevraagd, uitgevoerd door het ISO-15189 geaccrediteerd laboratorium, dat aantoonbaar voldoende expertise heeft om de betreffende analyses te verrichten.

Hieronder trachten we bovenstaande redenen verder toe te lichten:

Ad A. HN-DCT heeft tot op heden nog geen duidelijkheid mogen krijgen van VGZ over onze contractering voor 2021-2022 en kan daarom nog niet beslissen of we verder gaan in het accreditatieproces van de nieuwe 2017 norm.

Ad B. HN-DCT wil met het voorlopig schorsen van de ISO-17025 accreditatie de huidige administratielast verlagen tot een voor de organisatie passend niveau. Aan de accreditatie toetsing volgens de nieuwe 2017 norm gaan maanden voorbereiding vooraf. Elke medewerker moet weten waar de auditors op letten en hoe dat gemeten wordt. Vervolgens checkt de RvA jaarlijks of alles aan de nieuwe normen voldoet. Eenmaal geslaagd, moeten medewerkers dagelijks turven of alle normen, voor elke prikpost en elke cliënt, wel worden gehaald. Kostbare tijd die HN-DCT momenteel liever besteedt aan het leveren van meer waarde gedreven zorg voor haar cliënten. Uit een enquête die het vakblad NTvG en het NRC onlangs hielden bleek dat veel collega zorgverleners hier hetzelfde over denken. Het turven van gegevens over de cliënten is bedoeld om de kwaliteit van de zorg te verbeteren. Maar zorgverleners zijn in de praktijk zo druk met turven dat juist de kwaliteit van de zorg voor de cliënt er soms onder lijdt, blijkt uit de enquête. Integendeel: het kost veel tijd en levert een hoop frustratie op.

Het snijden in het aantal keurmerken past binnen het NVZ-programma 'Minder regels, minder administratie' dat als doelstelling heeft het aantal keurmerken binnen de medisch-specialistische zorg uiteindelijk te schrappen.

De zorg wordt volgens hen immers al voldoende gecontroleerd door de inspectie. Bovendien stellen de beroepsverenigingen normen waar alle medische instellingen aan moeten voldoen.

Ad C. Accreditatie brengt naast administratieve lasten ook veel extra kosten met zich mee voor onze kleine instelling met een beperkte omzet. De directe kosten bestaan voor HN-DCT uit de vaste jaarlijkse bijdrage voor de RvA-accreditatie van ruim € 4210,- voor het jaar 2020 en de bijkomende variabele auditkosten die in 2018 zelfs opliepen tot bijna € 10.000,-. De indirecte kosten voor HN-DCT zijn nog veel hoger door alle tijd die betrokken medewerkers en management eraan besteden.

Ad D. HN-DCT vindt het nog steeds belangrijk zorguitkomsten te meten en de kwaliteit van zorg voor haar patiënten inzichtelijk te maken teneinde de kwaliteit van zorg te kunnen verbeteren. Dat doen wij door de inzet van jaarlijks klanttevredenheidsonderzoek. Huisartsdienst Nederland werd in 2019 gewaardeerd met een 8,3. Voor het besluit om haar accreditatie voorlopig te schorsen heeft HN-DCT haar cliënten recent bevraagd wat voor hen belangrijk is. Gebleken is dat keurmerken, certificaten en/of accreditatie voor hen amper toegevoegde waarde hebben.

Een aspect dat in het klanttevredenheidsonderzoek door haar klanten wel als steeds belangrijk wordt beschouwd is de borging van de privacy. HN-DCT heeft daarom besloten om de investering in haar ISO-27001 certificering en NEN-7510 normering door auditor BSI momenteel te prioriteren.

Versiebeheer

Document:	2.7.2.002 Kwaliteitsbeleid HN-DCT vs 1.1
Eigenaar:	HN-DCT
Classificatie:	Openbaar
Auteur:	R. Boonman
Autorisatie en vrijgave:	R. Boonman

Versienr	Datum	Omschrijving wijziging	Wijziging door
1.0	29-10-2017	Eerste publicatie	R. Boonman
1.1	31-8-2020	Aanpassing zienswijze toekomst accreditatie	R. Boonman