

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. Huisartsdienst Nederland (HN) - Diagnostisch Centrum Tilburg (DCT) ondersteunt Nederlandse huisartsen bij het verrichten van kwalitatief hoogwaardige diagnostiek, zoals dexametrie.

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 haar 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 kunnen 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 mogelijk haar bestaansrecht kwijt. De kwaliteit van de diagnostiek binnen HN-DCT is goed. Met hulp van een plan-do-check cyclus streeft HN-DCT er naar om de kwaliteit van haar dienstverlening verder te optimaliseren (continue verbetering).

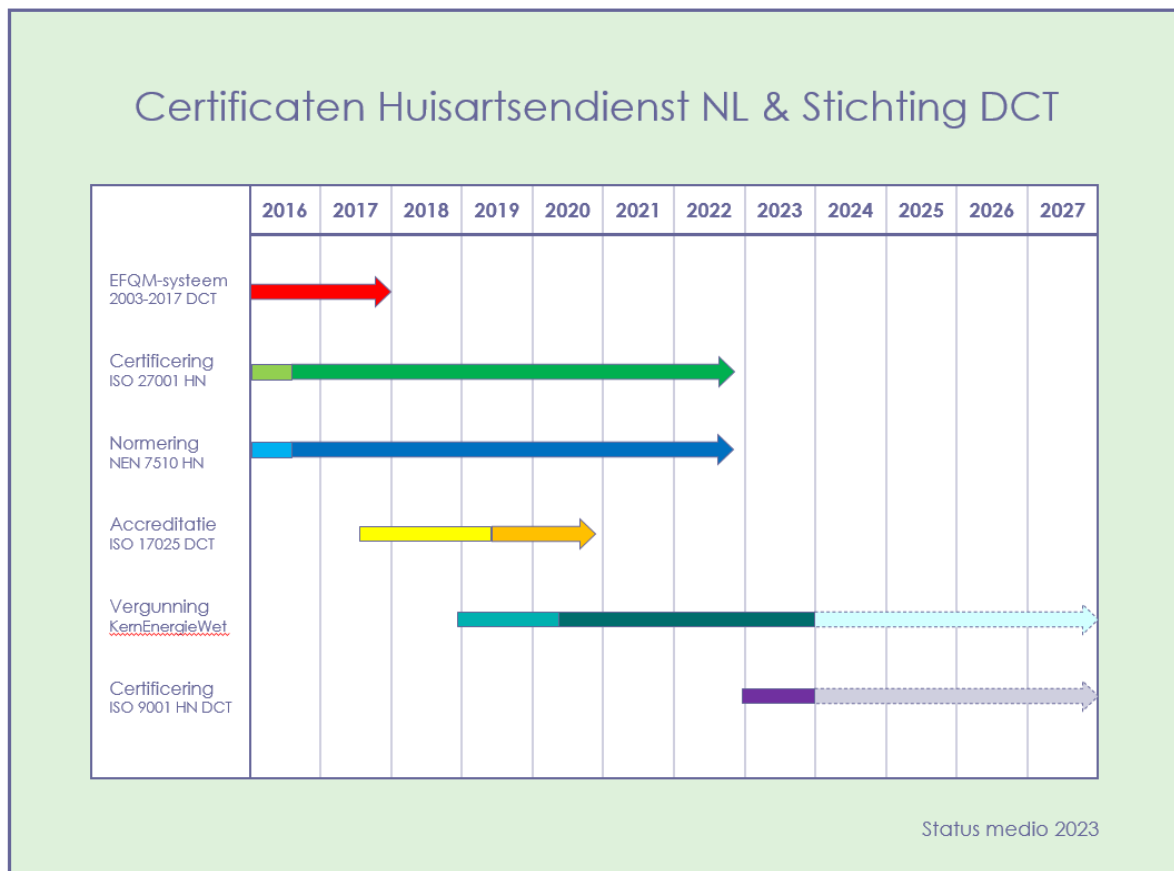
Historie managementsysteem en kwaliteitsborging binnen HN-DCT

Certificering en accreditatie zijn verschijnselen die de zorg sinds enkele jaren in de greep lijken te houden. Voor HN-DCT, een strategisch partner in de zorg sector, is het echter van essentieel belang dat haar klanten, medewerkers en andere partners kunnen vertrouwen op betrouwbare kwaliteit van haar diagnostiek en een veilige manier van informatieverwerking.

HN-DCT nam tot 2022 naast biometrie ook (bloed)monsters af en maakte deze klaar voor analyse, deze activiteiten vielen onder de pre-analytische fase. Daarna werden de monsters doorgestuurd naar een ISO 15189 laboratorium dat gecertificeerd is voor de pre-analytische, de analytische en de post-analytische fase. Vervolgens werden de resultaten administratief verwerkt door HN-DCT tbv. de declaratie.

Binnen de medische laboratorium wereld was CCKL lange tijd de standaard. De RvA is de koepel waar veel kwaliteit keurmerken, zoals CCKL, waren ondergebracht. Het ISO systeem brengt hen tegenwoordig samen. Men wilde niet alleen de kwaliteit beschrijven maar deze ook waarborgen en kunnen vergelijken een kwaliteitsstandaard zoals ISO 9001. Het DCT paste het EFQM systeem al sinds 2003 toe, leunde daarbij op het kwaliteitssysteem van het uitvoerende laboratorium en wenste zich, op termijn, eveneens te laten accrediteren.

Hoewel keurmerken niet wettelijk verplicht zijn, stellen zorgverzekeraars bij hun zorginkoop in toenemende mate vaak eisen aan gecontracteerde organisaties. 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 (monsterafname / pre-klinische fase). De basis van deze standaard ligt in ISO 9001, met gedetailleerde technische eisen die specifiek zijn voor de medische wereld. Dit heeft na een aanzienlijke investering in tijd en kosten geleid tot de geregistreerde accreditatie L642 van onze kleine instelling in 2019.



HN-DCT zag zich eind 2020 echter genoodzaakt om haar ISO 17025 accreditatie op vrijwillige basis te schorsen om de volgende reden:

- A. De onzekerheid over de contractering van haar zorgaanbod door zorgverzekeraars en het afstoten van haar pre-klinische laboratoriumactiviteiten in de nabije toekomst;
- B. Het omlaag brengen van de directe administratielast voor de kleine organisatie;
- C. Het omlaag brengen van de directe en indirecte kosten voor de kleine organisatie;
- D. De beperkte toegevoegde waarde van accreditatie zoals bleek uit het klanttevredenheidsonderzoek.

Uit een enquête die het vakblad NTVG en het NRC onlangs hielden bleek ook dat veel zorgverleners hun kostbare tijd liever besteden aan het leveren van meer waarde gedreven zorg voor haar klanten dan aan het behalen van keurmerken. Het turven van gegevens over de cliënten dat hierbij komt kijken is bedoeld om de kwaliteit van de zorg te verbeteren.



Diagnostisch Centrum Tilburg



Huisartsendienst Nederland

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 ook 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.

De kwaliteit van de dienstverlening door HN-DCT bleef natuurlijk onveranderd belangrijk en er werd daarom zoveel mogelijk gewerkt conform de normen van de ISO 17025 en conform de NVKC Richtlijn Veneuze bloedafname van onze beroepsgroep. Bovendien werd steeds intensiever samengewerkt met het geaccrediteerde U-Diagnostics Lab, dat alle reguliere laboratoriumonderzoeken uitvoerde. In 2022 is besloten om de pre-klinische activiteiten in 2023 aan hen over te dragen zodat HN-DCT de focus kan houden op het uitvoeren van de beeldvormende diagnostiek zoals dexametrie.

Omdat de organisatie tot eind 2022 ook zelfstandig medische (vaccinatie) post verzond en verwerkte voor huisartsen waren ISO 27001 certificering & NEN 7510 normering in 2016 een logisch gevolg. ISO 27001 is de internationale standaard voor informatiebeveiliging management, gericht op het continue managen, beheeren en verbeteren van informatiebeveiliging risico's. De NEN 7510 is een vergelijkbare norm voor de zorg. Hierin worden met name aanvullende eisen gesteld rondom gezondheidsinformatie. De NEN 7510 is bedoeld voor zorginstellingen en andere beheerders van persoonlijke gezondheidsinformatie.

Middels jaarlijkse externe audits toonde de organisatie aan dat ze voldeed aan deze strenge normen voor informatiebeveiliging. In 2019 heeft de organisatie, als een van de eerste partijen in Nederland, succesvol de transitie van NEN 7510:2011 naar NEN 7510:2017 uitgevoerd en is de hercertificeringsaudit met positief resultaat afgerond. De laatste controleaudit op 14 en 15 december 2021, door de externe auditor BSI, toonde aan dat de organisatie op een bijzonder mature manier met de eisen van de standaard omging: Er werd geen enkele afwijking genoteerd. De scope (toepassingsgebied) van deze certificering van ISO 27001 & normering van NEN 7510 betrof: het in zorgprojecten regisseren van onderzoeken en diagnosticeren van medische aandoeningen en hierover rapporteren.

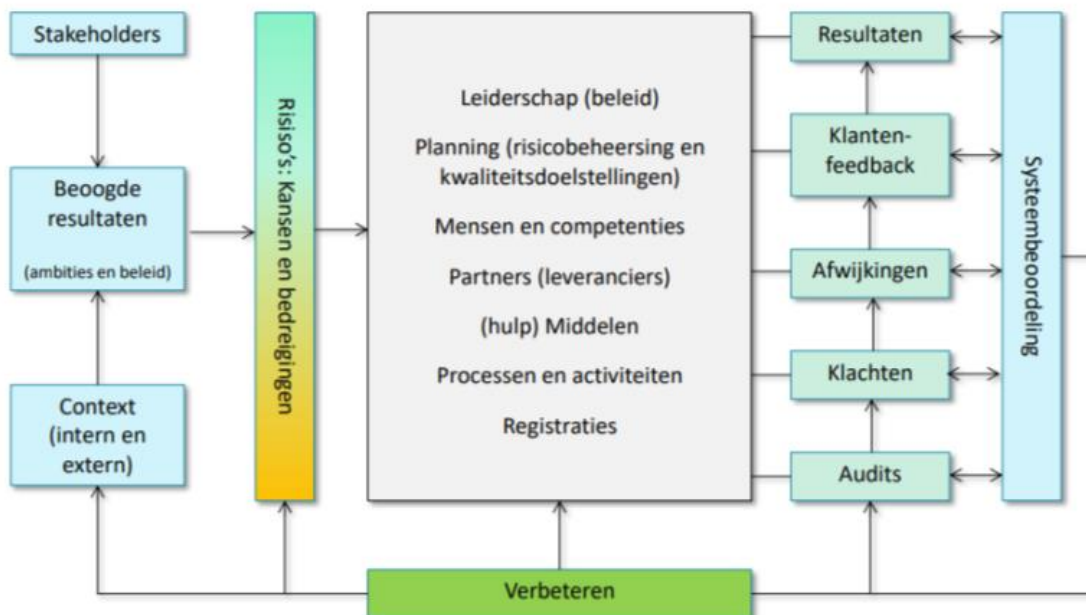
HN-DCT voelde zich echter eind 2022 ook gedwongen om haar ISO 27001 certificering & NEN 7510 normering op vrijwillige basis te schorsen omdat ze ging stoppen met het zelfstandig verzenden van haar medische (vaccinatie) post. Deze activiteit is per 2023 overgenomen door verzendhuis DMDR, dat ISO 27001 gecertificeerd & NEN 7510 genormeerd is. De leden van de RvT van stichting DCT hebben eind 2022 geconcludeerd dat certificering en accreditatie van HN-DCT wat hen betreft niet langer nodig is wanneer gewerkt wordt met gecertificeerde onderaannemers.

Toekomst kwaliteitsborging HN-DCT

De kwaliteit van onze zorg blijft natuurlijk onveranderd belangrijk en zal ook in de toekomst aangetoond moeten blijven worden. Bijna elke zorgverzekeraar stelt tegenwoordig kwaliteitseisen aan haar toeleveranciers, hetgeen afhankelijk is van het aangeboden zorgproduct. Bij bloedafname geldt bijvoorbeeld vaak dat de aanbieder ISO 17025 of ISO 15189 geaccrediteerd dient te zijn. Nu HN-DCT in de toekomst zelf geen

laboratoriumdiagnostiek meer zal aanbieden is dat niet langer aan de orde. Bij overige diagnostiek wordt meestal een gecertificeerd kwaliteitsmanagementsysteem volgens ISO 9001 geëist, al dan niet specifiek voor zorg en welzijn zoals NEN 15244 of HKZ (kleine organisaties). Overleg met enkele experts op dit gebied in de markt heeft ons doen besluiten te kiezen voor de algemene ISO 9001 certificering, die volgens hen goed is in te richten rondom het proces van dexametrie. Deze lijkt minder rigide en normatief te zijn dan de NEN 15244 of HKZ, die beiden gebaseerd zijn op ISO 9001. Gezien onze ruime ervaring met ISO certificering en accreditatie verwachten we deze ISO 9001 certificering nog in 2023 te kunnen laten toetsen door Bureau Veritas Certification. De voorgestelde scope van de certificering bakent HN-DCT als volgt af: Het plannen, uitvoeren en rapporteren van dexametrie in opdracht van Nederlandse huisartsen (NACE 86.9 Overige menselijke gezondheidszorg).

Kwaliteitsmodel, gebaseerd op ISO 9001:2015



Visie HN-DCT:

Het optimaliseren van planbare en niet-acute diagnostiek in en bij de Nederlandse huisartspraktijk.

Missie HN-DCT:

Het naleven van onze visie met focus op het aanbieden van betrouwbare mobiele diagnostiek middels creatieve en vernieuwende oplossingen. Het zorgen voor een veilige, zelfstandige, effectieve en prettige omgeving voor cliënt en medewerkers middels een platte organisatie.

Kernwaarden HN-DCT:

Creatief, Zelfstandig, Betrouwbaar en Laagdrempelig.

De voltallige directie van HN-DCT is eindverantwoordelijk voor het kwaliteitsbeleid en heeft dit beleid op 6 september 2023 vastgesteld.