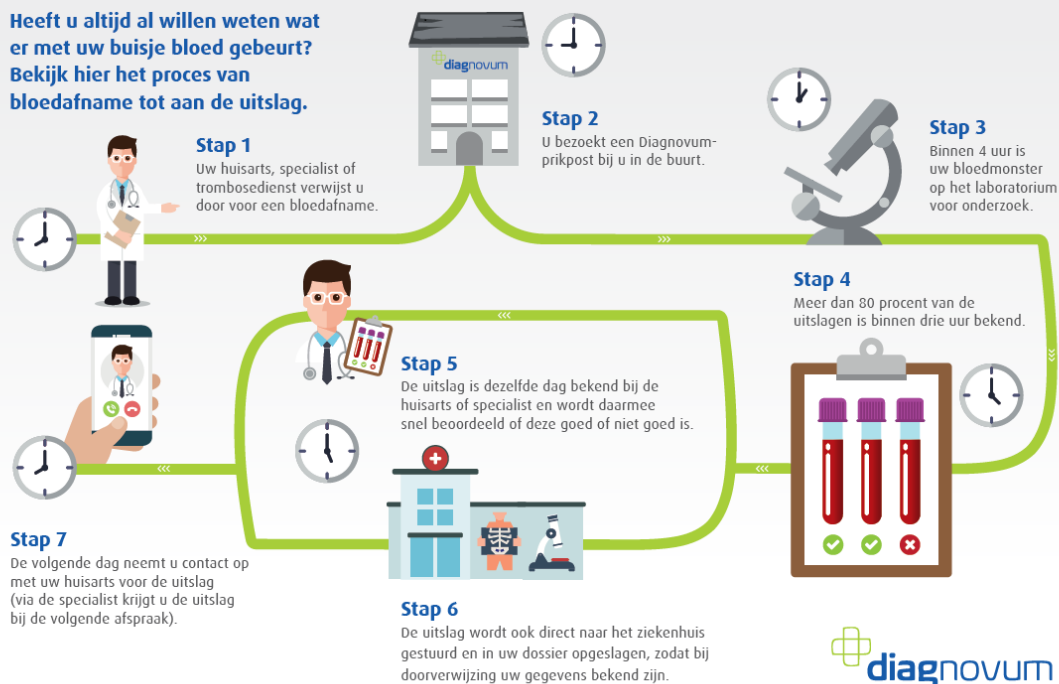


Maatschappelijk verslag 2019

Wat gebeurt er met uw bloed?

Heeft u altijd al willen weten wat er met uw buisje bloed gebeurt? Bekijk hier het proces van bloedafname tot aan de uitslag.



Voorwoord algemeen directeur

Intro

Ten tijde dat ik dit voorwoord schrijf zitten we volop in de coronacrisis. Een bizarre en onwerkelijke tijd, waarin we trots kunnen zijn op onze bijdrage in de continuïteit en betrouwbaarheid van patiëntenzorg. Daarnaast hebben we te maken met veel onzekerheden. Blijven we gezond, blijft onze omgeving gezond en blijft onze organisatie gezond nu we te kampen hebben met forse productiedaling en gelijkblijvende kosten?

In de continuïteitsparagraaf op pagina 29 kunt u hier meer over lezen.

Hoe groot de impact van 2020 nu al is, toch maar even terug naar 2019. Een fantastisch jaar voor Diagnovum – in 2019 nog bekend als Diagnostiek Brabant. Aanleiding voor de naamswijziging is onze samenwerking met de Zeeuwse ziekenhuizen. Onze nieuwe naam is in 2019 tot stand gekomen in een zorgvuldig proces in samenspraak met (vertegenwoordigers van) onze stakeholders, en bestaat uit twee delen:

1. DIAG, als deel van het woord 'diagnostiek', want we bieden méér dan alleen diagnostiek. Denk aan: diagnostisch toetsoverleg (DTO) en nascholingen, Diagnovum als 'datadokter'.
2. NOVUM, "nieuw": wij zijn een organisatie die met de tijd mee gaat, zichzelf als organisatie blijft vernieuwen in een veranderende omgeving. We zetten in op toekomstbestendigheid en duurzaamheid. Ook investeren we in technische ondersteuning, zoals een volledig digitaal orderproces.

Onze organisatie staat stevig en dat is, gezien de impact van 2020, een hele geruststelling.

Terugblik 2019

We kunnen met zeer veel trots terugkijken op het afgelopen jaar en blikken aan de hand van onze strategische pijlers terug op 2019:

1. **Betrouwbare diagnostiek in de buurt, ook in andere regio's:** in 2019 breidden we ons adherentiegebied uit van de regio van het ETZ naar de regio van het Bravis ziekenhuis en in 2019 hebben we de voorbereidingen getroffen en intentieverklaringen getekend voor de samenwerking met de Zeeuwse Ziekenhuizen: ZorgSaam ziekenhuis en het Adrz. Ook in Zeeland biedt Diagnovum vanaf het voorjaar 2020 altijd een prikpost in de buurt en bloedafname bij de patiënt thuis;
2. **Integrale diagnostiek:** Doordat huisartsen, specialisten en Diagnovum gebruikmaken van dezelfde informatiesystemen, gaat er geen informatie verloren en voorkomen we dubbeldiagnostiek. Diagnovum is een stichting voor de eerstelijns en kan door haar samenwerking met de West- en Midden-Brabantse en Zeeuwse ziekenhuizen voorzien in een toekomstbestendig, duurzaam landschap van eerstelijnslaboratoriumdiagnostiek;
3. **Diagnovum als 'datadokter':** hoe kan Diagnovum meer waarde toevoegen aan de uitslagen vanuit het lab door slimme verzamelingen en analyses van data? Denk daarbij niet alleen aan termen als 'big data' en 'data science', maar ook aan uitkomsten in de trant van

‘personalized medicine’.

4. **Ontzorgen:** we bieden service aan de eerstelijns (digitalisering, diagnostisch toetsoverleg (DTO), nascholing) en ontzorgen patiënten door snelle uitslagen (in MijnETZ en MijnBravis). Diagnovum wil techniek slim inzetten om zorgverleners te ontzorgen, denk aan een volledig digitaal orderproces.
5. **Kwaliteit:** het bieden van kwalitatief hoogwaardige, betrouwbare diagnostiek; ons fundament waarop we met elkaar bouwen en vertrouwen. We hebben wederom een succesvolle audit achter de rug in 2019, deze keer ook met de uitbreiding van de scope naar regio Bravis.

Strategische pijlers –vooruitblik

1. Betrouwbare diagnostiek in de buurt, ook in andere regio's

Afgelopen jaar stond volop in het teken van de samenwerking met ziekenhuizen, instellingen, verloskundigen en huisartsen in, voor Diagnovum, nieuwe regio's. Op 1 februari 2019 zijn we gestart met de samenwerking met Bravis. Diagnovum is daarbij verantwoordelijk voor de externe bloedafname, de logistiek van de diverse (patiënten)materialen t.b.v. de laboratoria, één loket voor aanvragers van diagnostiek (Klantcontact Centrum – KCC); en de laboratoria zijn verantwoordelijk voor de analyses en onderzoeken. Een mooie samenwerking waarbij de patiënt centraal staat, er sprake is van integrale diagnostiek en het ontzorgen van huisartspraktijken. Op 21 mei 2019 is de intentieovereenkomst tot samenwerking met ZorgSaam ziekenhuis (Terneuzen) getekend, zo ook met Adrz (Goes) op 11 juli 2019. De [samenwerkingsovereenkomst met ZorgSaam](#) is op 5 december 2019 getekend en met [Adrz](#) op 3 februari 2020.

2. Integrale diagnostiek

Met bovenstaande bouwen we samen met de ziekenhuizen in West- en Midden-Brabant en Zeeland aan één frontoffice en werken we verder aan het optimaliseren van de integrale diagnostiek. Deze visie en werkwijze sloten naadloos aan op de visie en het meerjarenperspectief van het zorginkoopbeleid van zorgverzekeraar VGZ. Begin november hebben we de gunning van VGZ voor de eerstelijnsdiagnostiek gewonnen. Dit is een belangrijke pijler voor een toekomstbestendige organisatie.

Met de uitbreiding van het werkgebied hebben we in juni de conclusie getrokken dat de naam Diagnostiek Brabant niet meer passend is. We zijn van start gegaan met de ‘zoektocht’ naar een nieuwe passende naam, samen met onze stakeholders. Op de medewerkersbijeenkomst (tevens kerstborrel) op 12 december 2019 [is de nieuwe naam onthuld](#) voor onze eigen medewerkers: Diagnovum.

3. Diagnovum als ‘datadokter’

Vanwege de bijzondere positie van Diagnovum als verbinder/netwerkorganisatie, kan zij zich onderscheiden van andere laboratoria door het ontwikkelen van een concept als ‘datadokter’. In 2019 zijn hiervoor de eerste stappen gezet in samenwerking met [JADS](#) en [KCHL ETZ](#). Ons doel is om op lange termijn proactief te kijken naar de testuitslagen en de daarin zichtbare trends te herkennen. Zo kan op termijn zorg op maat worden geleverd, denk aan termen als ‘personalized medicine’. In eerste instantie is gekozen voor een project waarbij de haalbaarheid van deze aanpak kan worden

aangetoond. Voor het onderzoek is er gekeken naar de metingen van vier verschillende bloedwaardes: Hemoglobine (HB), Mean Corpuscular Volume (MCV), Thyreoid Stimulerend Hormoon (TSH) en Vrij Thyroxine (FT4).

Daarbij is onder andere gewerkt met geanonimiseerde gegevens over gewicht, leeftijd en geslacht. In het eerste project zijn we aan de slag gegaan met de volgende vraag:

“Kan het JADS MKB Datalab aan de hand van losse meetpunten een voorspellend model creëren dat inzicht geeft in het verloop van een mogelijke aandoening?”

Het eindresultaat heeft voldoende handvatten opgeleverd om hier een vervolg aan te geven.

Ontzorgen 1^e lijn, specifiek digitaal

Het project digitaal orderen is onderdeel van de projectenkalender 2019. Hiermee bereiken we dat aanvragers van labdiagnostiek geen labformulier of uitgeprinte ZorgDomein-brief hoeven mee te geven aan patiënten en dat onze medewerkers de orders (van zowel eerstelijns, tweedelijns als trombosezorg) plaats- en tijdonafhankelijk kunnen afnemen. Een innovatief project, waarbij we koploper zijn. Dat brengt helaas de nodige testperikelen en opbouwfunctionaliteiten met zich mee. De livegang is tot twee keer toe uitgesteld, we streven ernaar om de toepassing in tweede kwartaal van 2020 operationeel te hebben.

Bedankt!

Via deze weg wil ik graag alle medewerkers van harte bedanken voor de inzet en betrokkenheid in het afgelopen jaar. Van Diagnostiek Brabant naar Diagnovum. Een nieuw jasje, maar ons DNA is hetzelfde gebleven: betrouwbare diagnostiek in de buurt!

Tevens bedank ik de Raad van Toezicht voor het in gezamenlijkheid verder uitwerken van de strategie van Diagnovum en de daarvoor noodzakelijke aanpassingen in scope en governance.

Ook wil ik graag de prettige en professionele samenwerking met de ziekenhuizen en laboratoria onderstrepen. Dit vanuit partnership en vanuit patiënt centraal ingegeven. We maken mooie stappen op dit gebied.

Uiteraard wil ik ook onze klanten, zowel aanvragers van diagnostiek als patiënten, bedanken voor het gestelde vertrouwen in Diagnovum. Ik ben er trots op dat we in de regionale zorgketen met betrouwbare diagnostiek in de buurt een bijdrage kunnen leveren aan zinnige en zuinige zorg.

Met vriendelijke groet,

Sandra van Amelsfoort, algemeen directeur Diagnovum



Voorwoord voorzitter RvT

Diagnovum kan terugkijken op een mooi 2019. Een jaar waarin nog onder de naam van Diagnostiek Brabant veel gebeurd is, dat bepalend zal blijken te zijn voor de toekomst van integrale diagnostiek in de regio.

Mooi om te merken hoe ook andere regio's inzien en ervaren dat het organiseren van "diagnostiek in buurt" versterking van de regionale zorgketen teweeg brengt.

Als een olievlek breidt het concept zich uit, via de West-Brabantse regio nu ook naar Zeeland. En dat leidde eind 2019 ook tot een statuten-, organisatie- en naamswijziging.

Met deze grote veranderingen moeten we niet vergeten dat er ondanks alle hectiek dagelijks keihard is gewerkt door iedereen. Nieuwe medewerkers welkom heten, inwerken en hen zaken eigen laten maken. Eenheid van werken en de kwaliteit van de diagnostiek hoog in het vaandel houden. Een enorme opdracht voor zó'n jonge organisatie. En dan ook nog in een landschap waarin stevig onderhandeld wordt over prijzen en de kosten naar beneden gebracht moeten worden.

De ruimte is er niet om alle kleine en grote successen te benoemen, maar we zijn als raad van toezicht trots op de resultaten die op alle vlakken bereikt zijn in 2019.

Onder de vlag van Diagnovum zijn we alweer begonnen aan de volgende stappen in 2020!

Marjolein de Jong

Voorzitter Raad van toezicht Diagnovum

Februari 2020



Inhoudsopgave

Voorwoord Algemeen Directeur	1
Voorwoord voorzitter Raad van Toezicht	4
1. Uitgangspunten van de verslaglegging	7
2. Profiel van Diagnovum	8
2.1 Algemene gegevens	8
2.2 Missie Diagnovum	8
2.3 Organisatiestructuur	8
2.3.1 Besturingsmodel	9
2.3.2. Organogram	10
2.4 Directie	11
2.4.1 Samenstelling Directie	11
2.4.2 Kernactiviteiten	11
2.4.3 Werkgebied en locaties	12
2.4.4 Kerngegevens capaciteit, productie en personeel	12
2.4.5 Belanghebbenden	12
2.4.6 Besproken onderwerpen	13
3. Bestuur, toezicht en bedrijfsvoering	14
3.1 Raad van Toezicht	14
3.1.1 Vergadering	14
3.1.2 Verslag Raad van Toezicht	14
3.2 Bedrijfsvoering	15
3.2.1 Planning& Control	15
3.3 Adviesorganen	15
3.3.1 Raad van Advies	15
4. Beleid, inspanningen en prestaties	16
4.1 Meerjarenbeleid	16
4.2 Processen	17
4.2.1 Medewerkers	22
4.2.2 Opleidingen medewerkers	24
4.2.3 Medewerkersbijeenkomsten	24
4.3 Algemeen kwaliteitsbeleid	24
4.3.1 Kwaliteit werkzaamheden	25
4.3.2 Klachten, meldingen en calamiteiten	25
4.3.3 Audits	26
4.3.4 Documentbeheersysteem	26
4.3.5 VeiligheidsManagementSysteem (VMS)	26
4.4 Maatschappijresultaten	27
4.4.1 Scholing in de regio	27
4.4.2 DTO (Diagnostisch Toets Overleg)	27

4.4.3	ZorgDomein	28
4.5	Financieel beleid	28

1. Uitgangspunten van de verslaglegging

In dit Jaardocument wordt verslag gedaan over de activiteiten van Diagnovum in het kalenderjaar 2019. We hebben ons beperkt tot enkele cruciale onderdelen, te weten:

- Kerngegevens van de organisatie;
- Besturing en bedrijfsvoering;
- Kwaliteit;
- Financiën.

Het jaardocument 2019 is goedgekeurd door de Raad van Toezicht van Diagnovum op 25 mei 2020. De controleverklaring van de accountant is opgenomen bij de jaarrekening.

Het jaardocument is ook digitaal beschikbaar via www.Diagnovum.nl.



2. Profiel van Diagnovum

Diagnovum is een onafhankelijke partner voor diagnostische zorg in de regio. Dicht bij u in de buurt en een snelle en eenduidige berichtgeving van uitslagen naar huisartsen. Onze diagnostische zorg is van hoge kwaliteit dankzij onze vakkundige medewerkers en de samenwerking met het ETZ en Bravis. Diagnovum biedt een uitgebalanceerd pakket van ondersteunende diensten en producten aan voor de huisartsen en verloskundigenpraktijk. Nieuwe zorgproducten worden ontwikkelt passend bij de markt. Daarnaast faciliteert Diagnovum de totstandkoming van anderhalvelijnszorg in de regio.

2.1 Algemene gegevens

Naam verslag-leggende rechtspersoon	Stichting Diagnovum
Postadres	Ringbaan Zuid 42 5022 PN Tilburg
Hoofdkantoor	Ringbaan Zuid 42 5022 PN Tilburg
Kamer van Koophandel nummer	57156417
Website	www.Diagnovum.nl
E-mailadres	info@Diagnovum.nl

2.2 Missie Diagnovum

Diagnovum brengt de poortwachtersfunctie van de huisartsen en de specialistische kennis van het ziekenhuis bij elkaar. Samen zorgen we voor de beste patiëntenzorg in de buurt.

Diagnovum faciliteert de huisarts (en andere eerstelijns verwijzers) en slaat een brug tussen de eerste en tweede lijn. Diagnovum staat voor doelmatige, zuinige, specialistische en de beste diagnostische zorg voor iedereen, dicht in de buurt. Diagnovum wil met haar dienstverlening ontzorgen, faciliteren, meedenken, kennis delen en informatie stroomlijnen zodat de focus op de patiënt gericht blijft.

Doordat huisartsen en specialisten gebruik maken van dezelfde informatiesystemen, gaat er geen informatie verloren en voorkomen we dubbeldiagnostiek.

2.3 Organisatiestructuur

Diagnovum is een stichting. Conform de statuten zijn een directie en een Raad van Toezicht ingesteld. De directie draagt de verantwoordelijkheid voor de algemene gang van zaken binnen Diagnovum: realisatie van de doelstellingen, de strategie en de daaruit voortvloeiende resultaten. De Raad van Toezicht houdt toezicht op het functioneren van de stichting. Specifieke taken van de Raad van Toezicht zijn:

- Goedkeuren meerjarenbeleid;
- Goedkeuren van de begroting en de jaarrekening;
- Benoeming en bezoldiging directie;
- Toezicht houden op het functioneren van de directie;

- Naleving van de uitgangspunten van corporate governance.

2.3.1 Besturingsmodel

Diagnovum streeft naar een maximaal wendbare en slagvaardige organisatie, die de klant centraal stelt. Door de toenemende marktwerking en concurrentie en een andere financieringsstructuur, moet Diagnovum snel kunnen inspelen op ontwikkelingen in de omgeving. Er wordt hierbij steeds meer een beroep gedaan op het ondernemerschap en innovatief vermogen van de medewerkers en het management.

Randvoorwaarden om wendbaarder en slagvaardiger te kunnen zijn:

- Kwaliteit van de zorg;
- Logistiek en processen;
- Financieel besef;
- Betrokkenheid en motivatie van medewerkers.

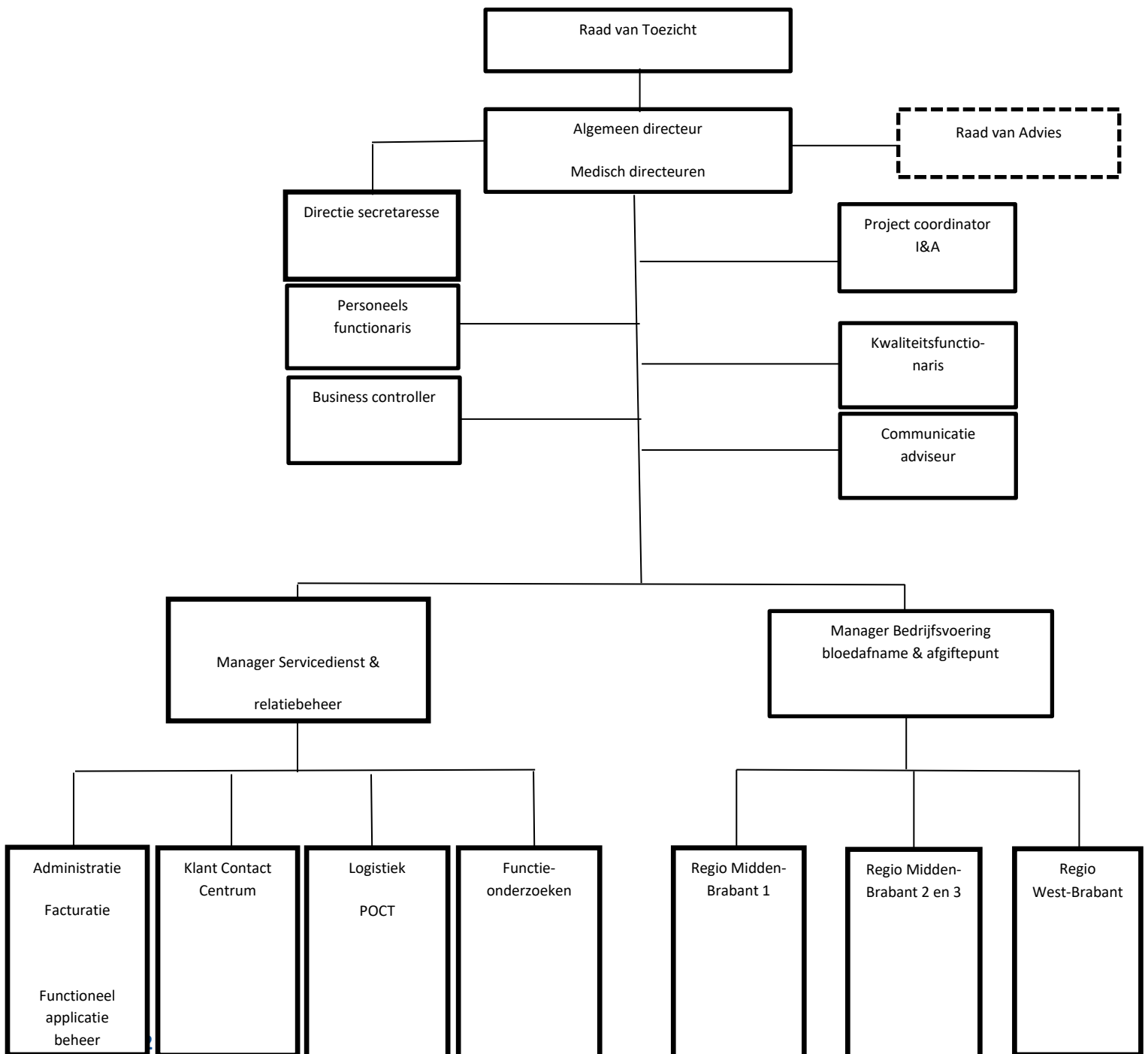
Daarnaast moet helder zijn wie welke taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden heeft. Diagnovum heeft daarvoor een passende organisatiestructuur met bijbehorende functiebeschrijvingen (zie paragraaf 2.3.2 Organogram).

Overwegingen daarbij zijn:

- Schaalvergroting van de organisatie, daarbij zal specialisatie leiden tot kwaliteitsverhoging en effectiviteit van het werk;
- Budget- en taakverantwoordelijkheid voor managers;
- Integrale verantwoordelijkheid draagt bij aan de te bereiken doelen;
- Indeling op basis van strategisch niveau (beleid, strategie, innovatie), tactisch niveau (dagelijkse leiding, coördinatie en planning) en operationeel niveau (begeleidende en uitvoerende werkzaamheden);
- Continuïteit in leiding op tactisch niveau draagt bij aan één loket voor medewerkers;
- Korte lijnen, wat bijdraagt aan een effectieve communicatie (platte en overzichtelijke organisatiestructuur);
- Clustering op basis van primaire en ondersteunende processen (direct en indirect)

2.3.2 Organogram

Het organogram toont de actuele organisatiestructuur.



2.4 Directie

2.4.1 Samenstelling Directie

De directie van Diagnovum bestaat uit :

- Drs. S.E.P.A. van Amelsfoort (algemeen directeur);
- Dr. J.K. Olijhoek (medisch directeur tweede lijn), tevens internist in het ETZ tot juli 2019;
- Drs. K-J. van Tuijn (medisch directeur eerste lijn), tevens huisarts in Kaatsheuvel.

Er is 2 x per maand directieoverleg. Daarnaast bestuurlijk overleg met zorggroepen en ziekenhuizen

2.4.2 Kernactiviteiten

Diagnovum is een eerstelijns diagnostisch centrum. Diagnovum heeft de volgende producten & diensten in haar portefeuille:

- Laboratorium onderzoek; klinische chemie, microbiologie en klinische pathologie;
- Functieonderzoek;
 - CVR;
 - Fundusonderzoeken tbv Diabetesdienst;
- Radiologie;
 - Echo algemeen;
 - DEXA; specifiek benoemd vanuit diverse projecten
- Keuringen;
- Bruikleen Point of Care apparaten; urinestriplezer, HbA1c, glucose, CRP/CRP+Hb meter.
- DTO en andere nascholingen
- Oproepsysteem voor de CVRM en/of Diabetes patiënten of anderszins.
- Stikstof en zuurstof faciliteiten



2.4.3 Werkgebied en locaties

Diagnovum is statutair gevestigd in Tilburg. De hoofdlocatie is Ringbaan Zuid 42. Het werkgebied is regio Midden-Brabant en West Brabant.

- Bloedafnameposten in Midden Brabant zijn te vinden op zeventigtal locaties in Tilburg en in het buitengebied, van Drunen tot Alphen en van Dongen tot Reusel. Diagnovum regio Tilburg heeft twee afgiftepunten en een verzamelpunt:
 - Koetshuis in Waalwijk;
 - Padua in Tilburg (verzamelpunt);
 - ETZ in Tilburg.
- Bloedafnameposten in West Brabant zijn te vinden op vijftwintig locaties in Roosendaal, Bergen op Zoom en omgeving.

Het KlantContact Centrum (KCC) is gevestigd in het ETZ, regio Tilburg.

2.4.4 Kerngegevens capaciteit, productie en personeel

In onderstaande tabel is een aantal kerngegevens van Diagnovum opgenomen.

Kerngegevens	Aantal 2019
Capaciteit	
Prikposten	107
Personeel	
Aantal personeelsleden in loondienst op 31 december	144
Aantal FTE in loondienst op 31 december	59,74
Productiegegevens	
Totaal orders lab 1 ^e lijn incl. POCT	261.574
Totaal analyses lab	1.583.954
Totaal orders bloedafname 2 ^e lijn / extern	50.695
Totaal orders trombose	109.297
Totaal radiologie	79.977
Totaal pathologie	6.243

2.4.5 Belanghebbenden

De primaire belanghebbenden van Diagnovum zijn patiënten, verwijzers en medewerkers van Diagnovum. Dit wordt bepaald door het intrinsieke bestaansrecht van Diagnovum: het leveren van diagnostische zorg. In de strategie en het beleid van Diagnovum staan deze doelgroepen centraal. We hebben een nauw samenwerkingsverband met het ETZ en het Bravis ziekenhuis. We verzorgen de bloedafname voor huisartsen, verloskundigen, instellingen, 2^e lijn en de trombosedienst.

2.4.6 Besproken onderwerpen

De directie vergadert tweewekelijks. Dit overleg heeft een beleidsvoorbereidend en besluitvormend karakter. Tevens overlegt de directie 5 x per jaar met de Raad van Toezicht en 4 x per jaar met de Raad van Advies.

Besproken onderwerpen van de directie in 2019 zijn onder andere:

- Nascholingen huisartsen voor 2019;
- Scholing doktersassistenten en scholing praktijkondersteuners;
- Communicatiemiddelen;
- Status voortgang strategie;
- Samendraads;
- Initiatieven zinnige en zuinige zorg;
- DTO onderwerpen;
- Voorbereiding overleg RvA en RvT incl. opstelling documenten;
- Voorbereiding bestuurlijk overleg.
- Regionale samenwerkingen
- Contracten zorgverzekeraars

3. Bestuur, toezicht en bedrijfsvoering

3.1 Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht van Diagnovum bestaat uit zes personen.

De samenstelling van de Raad van Toezicht was op 31 december 2019 als volgt:

- Drs. M.M.J. de Jong (Raad van Bestuur Stichting Groenhuysen), voorzitter;
- A.J.H. Smits RA (senior manager internal audit Achmea); vice voorzitter
- Drs. M.A.A. van Laarhoven (gepensioneerd huisarts);
- Dr. L.M. Harms (gepensioneerd huisarts/medisch directeur);
- Drs. Y.J.M. Koppelman-Boot (Raad van Bestuur Oogziekenhuis);

Deze gegevens zijn tevens terug te vinden op onze website; <https://Diagnovum.nl/over-ons/bestuur>

3.1.1 Vergadering

De Raad van Toezicht vergaderde in 2019 zes keer conform de jaarplanning. In de vergaderingen van de Raad van Toezicht kwamen als onderwerpen ; toekomst Diagnovum, regionale samenwerking, AVG, strategie, evaluatie directie en raad van toezicht aan de orde:

3.1.2 Verslag Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht nam in 2019 onderstaande besluiten :

- Wijziging statuten 2 x;
- Goedkeuring regionale samenwerkingen;
- Wijziging directiestructuur
- Herbenoeming RvT – lid
- Vaststellen data van aftredende leden RvT
- Aanbestedingstraject VGZ
- Klasse indeling WNT

Voorts zijn onder meer onderstaande documenten goedgekeurd:

- Jaarrekening 2018;
- Maatschappelijk verslag 2018 ;
- Begroting 2019;

Alle rapportages zoals kwaliteitsrapportages, liquiditeitsprognose etc. zijn aangenomen

3.2 Bedrijfsvoering

3.2.1 Planning & Control

Om de organisatie te sturen en te zorgen dat de beleidsprioriteiten gerealiseerd worden, hanteert Diagnovum de beleids- en budgetcyclus. Centraal in deze cyclus staan de begroting en jaarplan, rapportages en jaarrekening/ jaarverslag.

3.3 Adviesorganen

3.3.1 Raad van Advies

De samenstelling van de Raad van Advies op 31 december 2019 was als volgt:

- Drs. F. van Muilwijk (sociaal geneeskundige, voorzitter);
- Dr. A. Buiting (medisch microbioloog, ETZ);
- Dr. M. Elisen (klinisch chemicus en labmanager ETZ);
- Drs. H. Bodewes (radioloog, ETZ);
- Dr. S. Graafsma (internist/scopist, gepensioneerd);
- Drs. R. van de Kerkhof (huisarts);
- M. Schrijer (verloskundige);
- Drs. L.J.H. Hoeve (huisarts) ;
- Drs. A.F.M. Pasmans (teammanager MZT, de Wever) ;
- Drs. J.E. Rodenburg (huisarts);
- Drs. W. Stenvers (huisarts);
- Drs. J. Stavast (klinisch patholoog, ETZ).

Deze gegevens zijn tevens terug te vinden op onze website; <https://diagnovum.nl/over-ons/bestuur>

Doelstelling

Gevraagd en ongevraagd advies geven over producten en diensten van/voor Diagnovum.

Werkwijze

De frequentie van de vergaderingen is éénmaal per kwartaal, onder leiding van een onafhankelijke voorzitter.

Samenvatting activiteiten

In 2019 gaf de Raad van Advies aanvullende suggesties en adviezen t.a.v :

- Zorgvernieuwde activiteiten ;
- Oproepsysteem Diagnovum ;
- Nieuwe naam ;

4. Beleid, inspanningen en prestaties

4.1 Meerjarenbeleid

Thema's van 2019 waren:

Betrouwbare diagnostiek in de buurt

- Uitbouwen van front office gelieerd aan ziekenhuizen in een bepaalde regio
- Van uitslag naar een antwoord
- Innovatieve ontwikkelingen
- Duurzame inzetbaarheid/ vitaliteit medewerkers

Zinnige en zuinige zorg

- Diagnostiek als onderdeel van een zorgpad/substitutie keten/netwerk
- Meedenken over effectieve en efficiënte bedrijfsvoering (sub)regionaal/planmatig werken

Ontzorgen 1^e lijn

- Organiseren DTO
- Nascholing
- Digitalisering
- Producten en diensten

Duiden van data

- Verkennen

Leveren van testen/diagnostiek als onverzekerde zorg

- Denk aan SOA, lipiden, PSA, urine onderzoek tbv blaas ontsteking
- Voorlichting en informatie

Thema's voor 2020 zijn:

Betrouwbare diagnostiek in de buurt

- Samenwerking ziekenhuizen verder vormgeven (ETZ, Bravis, ZorgSaam, Adrz, Amphiazkh)
- Innovatieve ontwikkelingen
- **Duurzame inzetbaarheid/ vitaliteit medewerkers**

Zinnige en zuinige zorg

- Diagnostiek als onderdeel van een zorgpad/substitutie keten/netwerk
- Meedenken over **effectieve** en **efficiënte bedrijfsvoering** (sub)regionaal/**planmatig werken**

Ontzorgen 1^e lijn

- Organiseren DTO
- Nascholing
- Digitalisering (Lab online, POCT)
- Producten en diensten

Duiden van data

- Van uitslag naar een antwoord

4.2 Processen

De twee belangrijkste zaken in 2019 op het gebied van processen zijn de implementatie van de nieuwe organisatiestructuur, en de start van de samenwerking met het Bravis ziekenhuis en het bijbehorende werkgebied.

De gewijzigde organisatiestructuur bracht een andere manier van werken met zich mee. De functie van regiocoördinator is toegevoegd en de invulling van de rol van senior medewerkers bloedafname is gewijzigd naar de kern van de functie, namelijk het ondersteunen van medewerkers bloedafname en het dienen als eerste aanspreekpunt.

De regiocoördinatoren zijn primair verantwoordelijk voor aansturing van medewerkers bloedafname en medewerkers van de afgiftepunten. Hiermee is de functionele aansturing, verzuimbegeleiding van medewerkers bloedafname en afgiftepunten, samen met het beheer van de prikposten, gewijzigd. De functie van coördinator bloedafname en coördinator afgiftepunt is komen te vervallen.

De processen zijn aangepast op de nieuwe situatie, waardoor er wijzigingen toegepast zijn op:

- Behandeling en af handeling van VIM meldingen door regio coördinatoren
- Overlegstructuur met regio coördinatoren en senior medewerkers bloedafname
- Uitvoeren van audits t.b.v. prikposten door regio coördinatoren
- Voeren van jaargesprekken t.b.v. medewerkers bloedafname

De samenwerking met het Bravis ziekenhuis was een grote wijziging in het algehele proces van bedrijfsvoering. Met name de dienstverlening met aandacht voor de eerste lijn, met als uitgangspunt de mate van dienstverlening van Diagnovum, is in 2019 gerealiseerd.

Het digitaal werken met CareWare is geïmplementeerd, de processen van bloedafname tot afgifte van materialen is conform de werkwijze van Diagnovum ingevoerd. Het ontvlechten van werkzaamheden, die voorheen door medewerkers met een combinatiefunctie van het Bravis ziekenhuis uitgevoerd werden, hebben plaatsgevonden.

Op de planning voor 2020 staan nog een aantal zaken die aanpassing vereisen, namelijk de optimalisatie van transport, het optimaliseren van de geografische dekking van prikposten en het vergroten van het marktaandeel. In 2019 zijn deze geformuleerd en worden in 2020 verder ingezet.

Overige processen waar in 2019 verbeterlagen zijn gerealiseerd:

- In het gebruik van het systeem CareWare zijn diverse wijzigingen doorgevoerd. We hebben onder andere dynamische uitwissel/afgiftepunten in het systeem ingevoerd, waardoor er efficiency is behaald in het op de juiste plaats op het juiste moment afgeven van materiaal. Daarnaast is er, in eerste instantie in werkgebied Bravis, de toepassing geweest van het zelfstandig overdragen van cliënten aan een andere collega. Dit bleek de logica van routes en efficiency ten goede te komen.
- De dienstverlening van de bloedafname voor de trombose dienst van het ETZ is geoptimaliseerd door middel van een eenduidig proces, welke start bij het aanmelden van een patiënt bij de trombose dienst, deze adequaat in te plannen en de bloedafname en opvolging van de afspraken adequaat vast te leggen in samenspraak met de trombosedienst.
- De samenwerking met KCHL en LMMI van het werkgebied ETZ en de samenwerking met het KCHLT en Microvida in het werkgebied Bravis verloopt goed en processen zijn waar mogelijk verder geoptimaliseerd en risico's verder beperkt (foutreductie).
- De doorlooptijden van afname materiaal zijn geoptimaliseerd, met name gericht om de kwaliteit afspraken te behalen. Dit geldt voor beide werkgebieden.
- Per kwartaal worden de prestatie indicatoren vergeleken en is het mogelijk om inzicht te krijgen in het behalen van het gestelde doel. De corrigerende acties worden ingezet om het doel te bereiken. Hierdoor wordt de Plan-Do-Check-Act (PDCA) cyclus gevoed en systematisch gewerkt aan verbeteringen in processen en de daarbij horende resultaten.

Kwaliteit medewerkers bloedafname verhogen

Meetresultaat

Niet gelukte prikken	2017	2018	2019
aantal	337	437	548
% van totaal aantal orders	0.15%	0.22%	0.24%

Om de kwaliteit van medewerkers bloedafname te vergroten, is er een analyse uitgevoerd op de professionele en functionele kwaliteit van medewerkers bloedafname. Uit deze analyse bleek onder andere dat het inwerktraject van nieuwe medewerkers verbeterd kon worden. In samenwerking van de manager bedrijfsvoering met de opleider, de regiocoördinatoren, senior medewerkers bloedafname en de mentoren is er een gewijzigd opleiding- en begeleidings traject ontstaan, welke er voor zorgt dat de inzet van nieuwe medewerkers op een hoger niveau ligt. Dit zorgt voor minder fouten en een grotere bekwaamheid.

De genomen maatregelen om medewerkers bloedafname die niet aan de norm voldoen beter te kunnen begeleiden of medewerkers die een ondersteuningsvraag hebben, is er meer inzet geweest van senior medewerkers bloedafname. In samenwerking met de regio coördinatoren is er een adequate begeleiding en ondersteuning ingezet.

Wachttijden prikposten

Gemiddeld 81% van de patiënten die een prikpost bezoeken geeft aan binnen 15 min geprikt te worden.

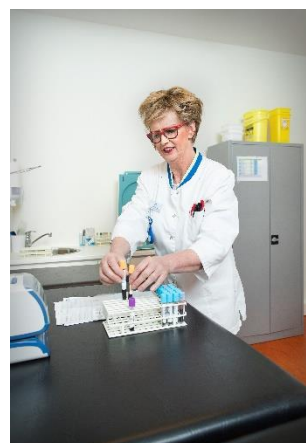
Naar aanleiding van te lange wachttijden zijn de medewerkers bloedafname geïnstrueerd tijdig op de prikposten te starten. Tevens wordt de cliënt geadviseerd niet lang voor aanvangstijd in de wachtkamer plaats te nemen. Naar aanleiding van de resultaten is er gericht actie ondernomen om het uitbreiden van de openingstijden.

Doorlooptijden bloedafname

Doorlooptijden bloedafname regio ETZ	2017	2018	2019
% bij afgiftepunt $\leq 2,5$ uur	91.4	92.3	90.6
% gecentrifugeerd ≤ 4 uur	99.0	98.6	97.4
% preanalyse KCHL ≤ 4 uur	96.4	94.5	92.6
% preanalyse KCHL ≤ 6 uur	100	100	100

Om de kwaliteit van het materiaal te waarborgen hebben we ons als doel gesteld dat 80% van het afgenomen materiaal binnen 4 uur op de laboratoria zijn.

Regio ETZ: Het resultaat is 1.9% lager tov 2018 maar ruim binnen de norm. Tevens hebben we ons als doel gesteld dat 99% van het afgenomen materiaal ≤ 4 uur gecentrifugeerd dient te zijn. Dit resultaat is 1.2% lager dan in 2018. Regio Bravis: miv Q3 gestart met het meten van doorlooptijden.



Doorlooptijden bloedafname regio Bravis	2019
% bij afgiftepunt $\leq 2,5$ uur	nvt
% gecentrifugeerd ≤ 4 uur	97.4
% preanalyse KCHL ≤ 4 uur	91.8
% preanalyse KCHL ≤ 6 uur	99.8

Terugrapportage ETZ bij aanvrager

	2017	2018	2019
90% aanvragen KCHL voor 15 uur aangeleverd, voor 17 uur verwerkt	91%	91%	95%
LMMI uitslag 24 uur na autorisatie verwerkt	100%	100%	100%

Uit de meetresultaten blijkt dat we voor de regio ETZ kunnen garanderen dat $> 90\%$ van de uitslagen volgens afspraak bij de aanvrager is.

Temperatuurmeting vervoerskoffers

De omgevingstemperatuur van het monstermateriaal dient tussen 12-25°C te liggen.

Regio ETZ : Het resultaat is dat gemiddeld 99% van het transport voldoet. Van de overige 1% is het materiaal goed bevonden voor analyse.

Regio Bravis : Gemiddeld 89% van het transport voldoet waarbij het afgenomen materiaal allemaal geanalyseerd is

Regio ETZ temp 12-25°C	2017	2018	2019
KCHL	96%	93%	98%
LMMI	88%	97%	100%

Regio Bravis temp 12-25°C	2019
KCHLT	100%
Microvida	78%

Toegangstijd en verwerkingstijd functieonderzoek regio ETZ

De toegangstijd en verwerkingstijd zo kort mogelijk te houden.

% ≤ geplande toegangstijd	2017	2018	2019
CVR LageWitsieB (<7dg)	60	74	55
echo LageWitsieB (<7dg)	87	90	84
keuringen (<7dg)	63	41	29



% ≤ geplande verwerkingstijd	2019
CVR LageWitsieB (<7dg)	51
echo LageWitsieB (<7dg)	99
keuringen (<7dg)	68

Tevredenheidsonderzoek

Regio ETZ : In april 2019 is een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd waarbij 76% van de respondenten de dienstverlening van Diagnovum een cijfer 8 of hoger gaven.

Regio Bravis : het klanttevredenheidsonderzoek is uitgevoerd in november en december, 71% van de respondenten gaf Diagnovum een cijfer 8 of hoger.

80% van de patiënten laat in een enquête weten tevreden te zijn over de dienstverlening van Diagnovum.

Logistiek proces

Diagnovum kent twee soorten transport; het zg. LMMI (laboratorium medische microbiologie en immunologie), KP (klinische pathologie) transport (lichaamscellen, -weefsels en/of -vloeistoffen) en het KCHL transport (voornamelijk bloed en/of urine). Beide transporten leveren de monsters af op het ETZ om een diagnose vast te stellen of te bevestigen.

Voor beide transporten geldt dat deze regelmatig gemonitord worden. De wijzigingen in de route i.v.m. (vakantie)sluitingen worden direct doorgevoerd zodat er ook geen onnodige adressen worden aangedaan. M.b.t. het eerste transport (dagelijks 2 auto's die bijna alle huisartsen in de omgeving bezoeken) is een samenwerking aangegaan met de Diamant-groep. Dit is een leerwerkbedrijf (voorheen sociale werkvoorziening) en draagt bij aan de participatie in werk van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Zo krijgen zij de kans om mee te doen in de maatschappij. Meedoen betekent serieus genomen worden. Circa 5 á 6 chauffeurs worden op dit dagelijkse transport ingezet en maken dus kennis met het transportwezen, wat een eventuele doorstroming naar de reguliere arbeidsmarkt makkelijker maakt.

In februari is voor de regio Bravis gestart met het ophalen bij de huisartspraktijken voor onderzoeken van Microvida en Pathos. De koerier 2MC rijdt hiervoor dagelijks twee aparte routes (in Bergen op Zoom en Roosendaal en bezoekt daarbij 70 huisartspraktijken. Deze transporten worden afgeleverd op de laboratoria van het Bravis ziekenhuis alwaar de analyses uitgevoerd worden. Tevens is in december gestart met het KCHLT transport. 2MC haalt bij de verschillende prikposten in Roosendaal het afgenomen materiaal op voor het klinisch chemisch laboratorium.

Prikposten

De prikposten van Diagnovum zijn verspreid door de hele regio. We brengen hiermee diagnostiek dicht in de buurt van onze patiënten. Toegankelijkheid en bereikbaarheid zijn daarbij uitgangspunten.

In 2019 zijn er in regio Bravis geen prikposten gesloten en één nieuwe prikpost geopend.

In regio ETZ zijn er drie prikposten geopend en één gesloten.

Overzicht prikposten: zie website Diagnovum.

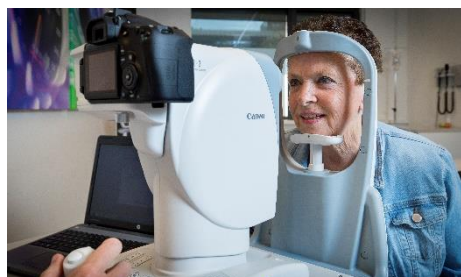
Daarnaast worden openingstijden aangepast op basis van drukte op een prikpost.



Beeldvormend en functieonderzoek

Aantal onderzoeken uitgevoerd op locatie bij huisartsen en Lage Witsiebaan

	2017	2018	2019
CVR	143	161	189
ECHO algemeen	793	775	1061
FUNDUS	174	76	168
KEURINGEN	153	164	237



CVR: Volle spreekuren door beschikbaarheid van maar 3 (event)holters en toenemende vraag . Hiervoor in September 2019 een vraag neergelegd voor extra (event)holter.

Echo algemeen: Spreekuren worden wekelijks aangeboden op verschillende locaties. Korte doorlooptijd kan gegarandeerd worden.

Fundus: Sinds Februari 2019 worden de aanmeldingen via Teledia gedaan, hierdoor plannen medewerkers functieonderzoek de afspraken zelf in. Toename van aanmeldingen t.o.v. 2018, dit is makkelijker geworden sinds we met Teledia werken.

Keuringen : Meerdere mensen kennen de weg naar dit spreekuur, terwijl de beschikbaarheid van de arts nog steeds hetzelfde is gebleven, wel wordt op goed bijgehouden wanneer de spreekuren vol zitten, we kijken naar een andere dag / tijd waarop de arts evt. beschikbaar is.

4.2.1 Medewerkers

In 2019 is er veel aandacht geweest voor juist inzetten van de kwaliteiten van medewerkers. De aanleiding hiervoor was enerzijds het uittreden van medewerkers met diverse taken en anderzijds een natuurlijke dan wel organisatorische verschuiving van rollen en taken.

Functies, rollen en taken:

- De aanstelling van regiocoördinatoren t.b.v. de werkgebieden. De span of control en mate van aandacht voor medewerkers is hierdoor zeer vergroot.
- De rol van de senior medewerkers bloedafname is sterk gericht op het dienen als eerste aanspreekpunt en het ondersteunen van medewerkers bloedafname in de desbetreffende regio.
- Er is uitbreiding geweest op het team roosteraars, die de basisplanning verzorgen. Er is een nieuw team geformeerd die de middag planning verzorgd. Hiermee is de continuïteit vergroot en de werkdruk verlaagd.
- Het team van middagplanners is groter geworden en de middag planning heeft meer structuur en richtlijnen gekregen. Dit zorgt voor een eenduidige werkwijze en meer uniformiteit in de routeplanning.
- Er is een nieuw opleider aangesteld, die het opleidingstraject mede vormgegeven heeft van nieuwe medewerker bloedafname. De structuur is hiermee geoptimaliseerd en de kwaliteit van de opleiding is hierdoor verbeterd.
- De benoeming van nieuwe mentoren, waardoor er meer capaciteit en aandacht is om het inwerktraject van medewerkers bloedafname adequaat te begeleiden.

Vitaliteit en duurzame inzetbaarheid:

- Op meerdere priklocaties is een verstelbare prikkruk geplaatst. Dit komt een ergonomische houding ten goede.
- Bij de regionale overleggen bloedafname heeft een ergotherapeut uitleg gegeven over werkhouding en vervoer van de koffers die DIAGNOVUM gebruikt voor de bloedafname.
- Er is een Diagnovum brede sportactiviteit georganiseerd, een natuurwandeling waar ongeveer 45 mensen aan hebben deelgenomen.

- We hebben vitaliteit en duurzame inzetbaarheid planmatiger ingezet en een plan opgesteld, waardoor dit meer in de organisatie verankerd wordt.
- Er is een bijeenkomst geweest van Transvorm, waaraan alle medewerkers van Diagnovum deel konden nemen. In deze bijeenkomst werd aandacht besteed aan werkplezier en werkperspectief.



Samen nog Beter:

- In het kader van Samen nog Beter hebben we de Reis naar de drie kwaliteiten verder vorm gegeven. We hebben dit op meerdere manieren gedaan:
 - Op werkbezoek bij een aantal organisaties, waaronder de Jumbo Foodmarket en Good Foods
 - Het implementeren van de drie kwaliteiten in diverse processen, waaronder de opleiding van medewerkers bloedafname.
 - Het periodiek bespreken van de drie kwaliteiten in diverse bijeenkomsten, waaronder de regio bijeenkomsten en de kerstbijeenkomst.

Overige zaken:

- De controle audit stond gepland voor april en is succesvol verlopen. Geen bevindingen, een paar kleine aanwijzingen en complimenten van het auditteam.
- Verzuim:
 In 2019 kwam het verzuimcijfer uit op 6,4% (2018: 5,3%). Dit verzuimcijfer komt voor 82,5% tot stand door langdurig zieken. De stijging tav 2018 komt ook door helaas meer langdurige ziekmeldingen. Vanuit 2018 waren er nog 6 langdurig zieken, waarvan er 5 hersteld zijn in 2019. Eén persoon heeft een WIA uitkering moeten aanvragen.
 In 2019 hebben we daarnaast nog 12 nieuwe langdurig ziekmeldingen gekregen. Gelukkig zijn 9 medewerkers inmiddels volledig hersteld (status maart 2020). Eén medewerker is na uit dienst treden triest genoeg komen te overlijden (begin 2020) en 2 medewerkers zijn op dit moment nog ziek, waarbij één medewerker naar verwachting niet meer zal herstellen.
 De lijnen met de zieke medewerkers zijn kort, evenals met de bedrijfsarts die op het kantoor aan de Ringbaan Zuid spreekuur houdt.

4.2.2 Opleidingen medewerkers

Functie	Cursus	Vorm	Data
Medewerkers bloedafname	ELO module trombosedienst	E-learning	Doorlopend
51 Medewerkers bloedafname	ELO module venapunctie praktijk en theorie	E-learning en ETZ / Bravis	Doorlopend
24 Medewerkers bloedafname	ELO Basic Life Support Praktijk en theorie	Incompany	Doorlopend
17 Medewerkers bloedafname	ELO module hiepprik praktijk en theorie	E-learning en ETZ / Bravis	Doorlopend
22 Medewerkers bloedafname	CoaguChek	ETZ / Bravis	Doorlopend
16 Medewerkers bloedafname	Capillaire bloedafname	Bravis	Doorlopend
7 Medewerkers bloedafname	CRP	Bravis	Doorlopend
2 Medewerkers bloedafname	INR Teacher	Bravis	Q4
Personeelsfunctionaris	HR Business Partner	Extern	Q1 t/m Q3
Personeelsfunctionaris	Netwerkbijeenkomst Casemanager verzuim	Extern	Q4
Leden van de ondernemingsraad	Training gericht op OR	Extern	Q3 + Q4
Kwaliteitsfunctionaris	LKN bijeenkomst	Extern	Q4
Algemeen directeur	Studiereis SAN	Extern	Q2
18 medewerkers	Sterk in je werk loopbaaninspiratiemiddag	Intern, door extern gegeven	Q3

4.2.3 Medewerkersbijeenkomsten

In maart en december 2019 vonden er algemene medewerkersbijeenkomsten plaats.

Belangrijke onderwerpen die besproken zijn:

- Succesverhalen start Diagnovum-Bravis ;
- Op reis met de kwaliteiten ;
- Vitaliteit ;
- Nieuwe naam ;
- Terugblik-voorblik door directie/management ;
- Terugblik-voorblik door OR.

Daarnaast stond er in juni 2019 een BBQ gepland.



4.3 Algemeen kwaliteitsbeleid

Ons kwaliteitssysteem is gebaseerd op de norm NEN-EN-ISO/IEC 17025. Deze norm specificeert algemene eisen voor bekwaamheid waaronder monsterneming.

Het gebruik van deze internationale norm sluit goed aan bij de laboratoria die volgens de NEN-EN-ISO 15189 werken. De opgestelde beleids- en uitvoeringscyclus ondersteunt de realisatie van de

strategie, de beheersing van de organisatie en het voldoen aan wet- en regelgeving. Beleidskaders zoals plannen, rapportages en jaarverslaglegging zijn volledig geïmplementeerd.

4.3.1 Kwaliteit werkzaamheden

Bij Diagnovum heerst een verbetercultuur. Verbeterpunten worden door de medewerkers zelf aangedragen en komen tevens voort uit interne en externe audits, klachten en VIM-meldingen. Daarnaast maken de prestatie-indicatoren onderdeel uit van ons verbetermodel. Tevredenheidsonderzoeken worden tevens gebruikt om verbeteringen door te voeren.

4.3.2 Klachten, meldingen en calamiteiten

Klachten, meldingen en calamiteiten worden als input gebruikt bij het vormgeven van actieplannen en zijn daarmee onderdeel van de beleidscyclus.

Foutmeldingen vanuit de klinisch chemische laboratoria met betrekking tot de preanalyse worden hierin meegenomen.

De foutmeldingen mbt de foutieve aanvragen van de microbiologie en pathologie worden apart geregistreerd.

Klachten

In 2019 zijn 38 klachten gemeld die naar tevredenheid zijn opgelost.

Eén klacht is doorgestuurd naar Klachtenportaalzorg waarbij de klager de procedure niet volledig heeft doorlopen waardoor men de klacht heeft afgerond.

klachten	2017	2018	2019
patiënt	14	18	26
aanvrager	4	3	13

Meldingen

Diagnovum: de meeste activiteiten van Diagnovum zitten het pre-analytische gedeelte van het proces;

Alle foutieve handelingen worden in een persoonlijk gesprek besproken met de medewerker bloedafname. Op deze manier willen we de werkwijze optimaliseren.

KCHL: De foutieve bloedafnames worden door het KCHL bij Diagnovum gemeld.

LMMI: Het ingeleverde materiaal voldoet niet altijd aan de transportcriteria. Hiervan zijn de aanvragers in de nieuwsbrief op de hoogte gebracht.

KP: De gegevens op het aanvraagformulier worden onvolledig ingevuld. De aanvragers worden middels een brief op de hoogte gebracht.

% van totaal aantal orders	2017	2018	2019
Pre-analyse Diagnovum	0.9%	1.0%	0.7%
KCHL	0.9%	1.1%	0.8%
LMMI	4.3%	5.1%	3.1%
KP	12.6%	10.4%	9.9%

Calamiteiten

Er zijn in de periode van 1 januari 2019 tot en met 31 december 2020 geen incidenten gemeld.

4.3.3 Audits

Jaarlijks voeren we interne audits uit. Interne auditoren, die daarvoor zijn opgeleid, bezoeken elk jaar de ondersteunende diensten en elke twee jaar de prikposten. Aan de hand van de NEN-EN-ISO/IEC 17025 norm wordt tijdens een interne audit bekeken of werkprocessen en werkafspraken zijn vastgelegd en of deze ook worden nageleefd. Van iedere audit wordt een rapportage gemaakt en wordt van de betrokken medewerkers gevraagd de bevindingen op te lossen. Bevindingen waarbij een trend te zien is worden structureel aangepakt door de leidinggevende. 99% van de geplande audits zijn in 2019 uitgevoerd. Elk kwartaal vindt er een evaluatie plaats door de auditoren.

Accreditatie

In april 2019 heeft de Raad voor Accreditatie een controle audit uitgevoerd. We zijn wederom positief beoordeeld voor de scope monsterneming.

“Vastgesteld is dat de instelling een adequate vakinhoudelijke competentie heeft en dat de medewerkers goed geschoold zijn voor de uitvoering van het onderzoek. De personele capaciteit is in overeenstemming met het werkpakket. Het documentatiesysteem geeft een goede beschrijving van het managementsysteem. Het managementsysteem is gericht op verbeteringen”.

4.3.4 Documentbeheersysteem

Sinds februari 2019 behoort regio Bravis bij het werkgebied van Diagnovum. Het documentbeheersysteem is zo ingericht dat specifieke documenten voor het Bravis werkgebied eenvoudig in te zien zijn.

4.3.5 VeiligheidsManagementSysteem (VMS)

Onderwerpen als patiëntveiligheid, veiligheid van medewerkers, technische veiligheid, beveiliging, informatiebeveiliging en risicobeheersing financiën worden hier besproken. De werkgroep bestaat uit een zestal medewerkers met ieder hun eigen expertise. Door samenwerking en afstemming wordt efficiëntie bewerkstelligd. Dit levert winst op voor de organisatie die niet met verschillende methodieken wordt geconfronteerd. Driemaal per jaar (april, sept en dec) komt de werkgroep bij elkaar waarbij alle activiteiten op het gebied van kwaliteit en veiligheid vanuit de verschillende pijlers geïnventariseerd worden.

Risico's die in 2019 uitgewerkt zijn:

Cito niet tijdig uitgevoerd, prikaccidenten, fysieke beperkingen, RI&E, GDPR, back-up procedure GLIMS, storingen bij Diagnovum, risico's EPIC/ICT.

4.4 Maatschappijresultaten

4.4.1 Scholing in de regio

Regio ETZ:



Informatiebijeenkomst voor huisartsen 12 februari

Preventie en positieve gezondheid

Nascholing voor doktersassistenten 3 april:

- Labonderzoeken en uitslagen
- Een onervulde kinderwens

Nascholing voor huisartsen en praktijkondersteuners 9 oktober:

Thema Bariatrie:

Nascholing voor doktersassistenten 5 november:

- Omgaan met 'lastig gedrag' van een patiënt



Regio Bravis:

Nascholing voor doktersassistenten 24 juni

- Labonderzoeken en uitslagen
- ZorgDomein

4.4.2. DTO (Diagnostisch Toets Overleg)

Diagnovum faciliteert Diagnostisch Toets Overleg (DTO) door het opzetten van modules en het begeleiden van DTO's. Diagnovum heeft in 2019 negen vaste modules aangeboden, te weten anemie, vitamine D, leveraandoeningen, schildklier, SOA, urineweginfecties, radiologie mamma/schouder, radiologie buikorganen en TDM-toxicologie. Andere onderwerpen zijn in overleg ook mogelijk.

In 2019 heeft Diagnovum 22 DTO's begeleid in de regio ETZ waarvan:

SOA	1
Radiologie mamma/schouder	4
Radiologie buik	2
Vitamine D	1
Schildklier	2
Anemie	1

2019

Urineweginfecties	4
Lever-gal	4
TDM en toxicologie	3

In 2019 heeft Diagnovum 2 DTO's begeleid in de regio Bravis waarvan:

Schildklier	1
Anemie	1

Voor 2020 staan er vooralsnog tien DTO's gepland.

4.4.3 ZorgDomein

Wat betreft het totaal aantal orders ZD is er in 2019 een groei van 25,7% gerealiseerd ten opzichte van 2018. Dit was mede te danken aan de toevoeging van regio Bravis Ziekenhuis (Roosendaal, Bergen op Zoom). Pathologie is overigens nog niet ondergebracht in Zorgdomein.

In cijfers:

Jaar	Totaal aantal orders ZD	Waarvan lab +POCT	Waarvan radiologie	Waarvan overig
2017	187.743	123.348	62.372	2.023
2018	220.780	152.432	67.636	712
2019	277.484	180.261	72.321	3.342

In 2020 wil Diagnovum inzetten op volledige digitalisering van de keten: aanvraag, afnemen en rapportage. Dit betekent dat de medewerkers op locatie de beschikking hebben over alle aanvragen die digitaal geplaatst zijn. Een project met een forse impact op de werkzaamheden. We verwachten hierdoor een toename van het aantal digitale orders omdat de noodzaak voor het printen van een loopbriefje op termijn vervalt.

4.5 Financieel beleid

Vermogen en resultaat

Het boekjaar 2019 is afgesloten met een positief saldo van € 36.518. Voor de komende jaren blijft de directie inzetten op het behalen van een resultaat rond € 0 tot een licht positief resultaat (onder meer door kostenreductie), om de continuïteit voor de langere termijn te borgen.

De opbrengst diagnostiek is toegenomen. Dit wordt veroorzaakt door een fors hogere opbrengst m.b.t. laboratoriumdiagnostiek. De opbrengst van radiodiagnostiek en pathologische diagnostiek is eveneens toegenomen, maar in mindere mate dan bij de laboratoriumdiagnostiek.

Ten opzichte van 2018 zijn de personeelskosten gestegen, met name door uitbreiding van personeel in het kader van de samenwerking met het Bravis ziekenhuis. Daarnaast heeft er een CAO-verhoging plaatsgevonden en is er sprake van een stijging in meeruren van onze medewerkers ten behoeve van

de samenwerking met het Bravis ziekenhuis. Aan de operationele kostenkant is met name geïnvesteerd in automatisering ten behoeve van het tot stand brengen van koppelingen met de systemen van Bravis ziekenhuis en ZorgSaam ziekenhuis.

Vooruitblik 2020

Algemeen

Met alle zorgverzekeraars heeft Diagnovum contracten voor 2020 afgesloten, waarbij er meerjarencontracten zijn afgesloten (2-jarig) met zorgverzekeraars Zilveren Kruis en Menzis. Met zorgverzekeraars Caresq, DSW, ASR, Menzis en VRZ Zorginkoop is er een overeenkomst zonder omzetplafond afgesloten.

Bij zorgverzekeraar VGZ is Diagnovum als regievoerder aangesteld voor de GHOR-regio's Midden- en West Brabant en Zeeland. Dit betekent een contract voor 2 jaar, met potentie tot 3 jaar verlenging. Dit betekent een versteviging in de toekomstbestendigheid van Diagnovum.

Vanaf 13 mei zal de samenwerking met ZorgSaam Ziekenhuis van start gaan en vanaf 17 juni start de samenwerking met Admiraal de Ruyter Ziekenhuis. Dit betekent uitbreiding van prikposten en personeel. Hiervoor is een aparte begroting opgesteld.

Er zijn nieuwe inkoopafspraken met het Elisabeth-TweeSteden Ziekenhuis gemaakt. Daarnaast zijn er nieuwe verrekentarieven afgesproken met het Bravis ziekenhuis. Er zijn tevens raamovereenkomsten afgesloten met de zorggroepen uit de regio's ETZ en Bravis.

Delta's in de begroting 2020 hebben betrekking op een Cao stijging van 3% per 1 april 2020 en noodzakelijke investeringen m.b.t. digitaliseren. Daarnaast is er druk op de tarieven vanuit zorgverzekeraars.

Specifiek Covid

Door Covid-19 is de reguliere huisartsenzorg en ziekenhuiszorg vanaf half maart stil komen te vallen. Daarnaast zijn doseerschema's vanuit de trombosedienst aangepast. Hierdoor is 'van de een op de andere dag' de omzet fors afgenomen. Prikpostlocaties binnen verpleeg- en verzorgingshuizen werden gesloten. Vanwege het voorkomen van patiëntenstromen (lees veiligheid) en het effectief kunnen omgaan met de inzet van (beschermende) middelen en mensen heeft Diagnovum een gereguleerd en aangepast prikpostnetwerk ingericht vanaf 25 maart. Dit heeft gezorgd voor rust en stabiliteit. Vanaf 11 mei wordt de prikpostcapaciteit weer gefaseerd (nu fase 1) opgeschaald (in lijn met richtlijnen opschalen t.b.v. poli's en spreekuren 1e lijn).

Vanuit Zorgverzekeraars Nederland wordt vanaf juli een continuïteitsbijdrage beschikbaar gesteld ter dekking van vaste kosten waardoor de continuïteit van de zorg grotendeels kan worden geborgd (op moment van schrijven is nog niet duidelijk hoe hoog dit % zal zijn, dit is nog een onzekere factor). Als Eerstelijns Diagnostisch Centrum kan en zal Diagnovum aanspraak maken op deze continuïteitsbijdrage. Een voorschot op de continuïteitsbijdrage is reeds aangevraagd en toegekend. Voor het deel omzetzijging dat resteert na aftrek van de continuïteitsbijdrage komt Diagnovum in aanmerking voor de NOW-regeling van de overheid waar eveneens aanspraak op gemaakt zal worden. Daarnaast kunnen extra kosten in rekening worden gebracht die gemaakt worden voor de levering van zorg aan patiënten die verband houden met de uitbraak van het SARS-CoV-2 virus.