



Diagnostiek

Handboek met criteria, normen en voorwaarden

Update: 01-04-2018



Inleiding handboek criteria, normen en voorwaarden Diagnostiek

Dit handboek maakt voor Diagnostiek inzichtelijk op welke kwaliteitsaspecten VGZ stuurt. Er wordt inzicht gegeven in de criteria voor laboratoriumdiagnostiek inclusief bijbehorende normen om voor een contract in aanmerking te komen. Per criterium wordt tevens een toelichting gegeven. Deze aspecten komen aan bod tijdens de inkoopgesprekken.

Met laboratoriumdiagnostiek wordt in dit handboek Klinische Chemie en Medische Microbiologie bedoeld, tenzij anders aangegeven. De opgenomen voorwaarden gelden voor alle aanbieders van de betreffende diagnostiek. Indien van toepassing maakt VGZ onderscheid tussen verschillende vormen van diagnostiek.

Inhoudsopgave Handboek Diagnostiek

Nr.	Onderwerp	Pagina
1	Laboratoriumdiagnostiek	3 - 9
2	Algemene inkoopvoorwaarden Diagnostiek	10 -11
3	Algemene inkoopvoorwaarden Beeldvormend -en Functieonderzoek	12 -13

Laboratoriumdiagnostiek

Contractering Laboratoriumdiagnostiek: VGZ Criteria

VGZ criteria

Kwaliteit

- A** Consultverlening
- B** Diagnostisch Toets Overleg
- C** Certificaat Raad van Accreditatie
- D** Informatiedeling
- E** Probleemgericht aanvragen

Klant-beleving

- F** Tijd tot afname
- G** Klanttevredenheidsonderzoek
- H** Bereikbaarheid afname

Zorg-kosten

- I** Geoffreerde prijs

VGZ criteria en normen

Pijler Goede Zorg	Criterium	Bron	VGZ minimum norm	VGZ optimum norm
Kwaliteit	A Consultverlening	Tevredenheidsonderzoek aanvragers, SLA	Ja*	-
	B Diagnostisch Toets Overleg	Verklaring aanbieder** Tevredenheidsonderzoek aanvragers	Ja*	-
	C Certificaat Raad van Accreditatie	Certificaat toesturen	Ja*	-
	D Informatiedeling	SLA, verklaring aanbieder	Inkijkfunctie	Concrete afspraken over accepteren en gebruiken uitslagen
	E Probleemgericht aanvragen	Verklaring aanbieder, formulier toesturen	Probleemgericht aanvraagformulier	Digitaal probleemgericht aanvragen
	F Tijd tot afname	Verklaring aanbieder, klanttevredenheidsonderzoek	< 24 uur	Openingstijden buiten kantooruren

* Op pagina 7 wordt toegelicht wat 'Ja' behelst.

** Verklaring DTO bevat informatie over de vormgeving, frequentie, aantal deelnemende huisartsen en onderwerpen

VGZ criteria en normen

Pijler Goede Zorg	Criterium	Bron	VGZ minimum norm	VGZ optimum norm
Klantbeleving	G Klanttevredenheids- onderzoek	Onderzoek toesturen	Ja*	Algehele tevredenheid > 8
	H Bereikbaarheid afname	Klanttevredenheidsonderzoek, verklaring aanbieder	Goed*	-
Zorgkosten	I Geoffreerde prijs	VGZ		

* Op pagina 8 wordt toegelicht wat 'Ja' behelst.

* Op pagina 9 wordt toegelicht wat 'Goed' behelst.

Toelichting criteria Handboek Laboratoriumdiagnostiek (I)

Criterion	Toelichting
A Consultverlening	<p>Om een goede interpretatie en een behandeladvies te kunnen geven naar aanleiding van de uitslag van het laboratoriumonderzoek moet de aanvrager waar nodig ondersteuning krijgen van het laboratorium. De genoemde elementen volgen uit de richtlijn van de NVKC en na overleg met diverse experts.</p> <p>'Ja' omvat de volgende elementen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Er is een laboratoriumsPECIALIST beschikbaar of bereikbaar tijdens openingsuren voor het verlenen van consulten. • Bij sterk afwijkende uitslagen vindt overleg plaats tussen de laboratoriumsPECIALIST en de aanvrager. • De laboratoriumsPECIALIST voorziet onderzoeken van interpretatief commentaar, indien dit naar verwachting zal bijdragen aan een juiste interpretatie van de uitslag door de aanvrager. Met name op het gebied van de microbiologie voorziet de laboratoriumsPECIALIST de aanvrager, naast een interpretatie, ook van een behandeladvies als dit bijdraagt aan een beter vervoltraject.
B Diagnostisch Toets Overleg (DTO)	<p>DTO is een breed geaccepteerd middel om het aanvraaggedrag positief te beïnvloeden en ook als zodanig opgenomen in de LESA-standaard. Waaraan een DTO moet voldoen, is in overleg met diverse experts vastgesteld.</p> <p>'Ja' omvat de volgende elementen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Er vindt een groepsgewijs overleg plaats (intercollegiaal). • Minimaal 1x per twee jaar per huisartsen(groep) in het adherentiegebied van het laboratorium. • Tijdens het DTO wordt feedback gegeven aan de aanvragers over hun aanvraaggedrag, afgezet tegen richtlijn en/of gemiddelde scores. • Doel van het DTO is aanvragers bij te scholen en hun aanvraaggedrag te verbeteren. • Er wordt geëvalueerd of de aanvragers het DTO als zinvol hebben beschouwd.
C Certificaat Raad van Accreditatie	<p>Het bezit van certificering is een belangrijke randvoorwaarde voor kwaliteitswaarborging en een eis vanuit de beroepsgroep. De pre-analyse is opgenomen naar aanleiding van de richtlijn van de NVKC en in overleg met diverse experts, om te waarborgen dat kwaliteitswaarborging plaatsvindt ongeacht de wijze waarop het prikn netwerk is ingericht.</p> <p>'Ja' omvat de volgende elementen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CCKL-certificering. Uiterlijk in 2018 wordt ook de ISO-15189 norm 2012 behaald. • Voor beide certificeringen geldt dat zij voor het gehele diagnostische proces zijn behaald, dus ook voor de pre-analytische fase. • Omvat minimaal de volgende vormen van laboratoriumdiagnostiek (indien aangeboden): Klinische chemie, Microbiologie, Farmaco-toxicologische zorg

Bronnen: NVKC, Professionele Standaard Klinische Chemie en Laboratoriumgeneeskunde 2014; NVKC, Richtlijn Consultverlening, 2012; LESA, Rationeel Aanvragen laboratoriumdiagnostiek

Toelichting criteria Handboek Laboratoriumdiagnostiek (II)

criterium	Toelichting
D Informatiedeling	<p>Ter voorkoming van onnodige dubbele diagnostiek is het laboratorium minimaal in staat een digitale inkijsfunctie te bieden voor andere zorgaanbieders. Daarnaast stimuleert het laboratorium de aanvragers de onderzoeksresultaten mee te sturen bij een eventuele verwijzing.</p> <ul style="list-style-type: none"> • VGZ vindt het onwenselijk als er diagnostiek opnieuw gedaan moet worden dat aanvragers belemmerd worden in hun keuze voor een laboratorium omdat de gegevens van een ander laboratorium niet beschikbaar zijn. Uit overleg met experts volgt dat minimaal een inkijsfunctie geboden zou moeten worden. • Idealiter zijn er concrete afspraken gemaakt tussen het laboratorium en andere zorgaanbieders over het daadwerkelijk accepteren en gebruiken van reeds bekende uitslagen.
E Probleemgericht aanvragen	<p>Er wordt gebruik gemaakt van een probleemgericht aanvraagformulier, gebaseerd op LESA- en NHG-standaarden. Het laboratorium stimuleert aanvragers om op een probleemgerichte wijze aan te vragen. Het probleemgericht aanvraagformulier bevordert dat aangevraagd wordt conform de richtlijnen. Het probleemgericht aanvragen (ook probleem-georiënteerd aanvragen genoemd) is opgenomen in de LESA Standaard.</p>
F Tijd tot afname	<p>De klant kan bij voorkeur op de dag van de aanvraag terecht voor het afstaan van materiaal (bloed, urine et cetera), in ieder geval binnen 24 uur. Er zijn duidelijke afspraken gemaakt over de toegangs- en openingstijden van deze afnamepunten.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voor de klant is het belangrijk dat zij tijdig terecht kan voor afname. Ook voor de aanvrager is dit van belang om weer tijdig over een uitslag te kunnen beschikken. Dit aandachtspunt is ook naar voren gekomen in gesprekken met patiëntenorganisaties. • Aanvullend hierop kwam naar voren dat de klant idealiter ook terecht kan buiten kantooruren.
G Klanttevredenheidsonderzoek	<p>'Ja' betekent deelname aan klanttevredenheidsonderzoek van branchevereniging SAN of minimaal een gelijkwaardig onderzoek (bij afwijking aantonen). Het betreft hier de tevredenheid van de patiënt, niet de aanvrager. Deze eis is niet van toepassing als er geen sprake is van patiëntcontact. Klanttevredenheidsonderzoek is een belangrijke manier om te toetsen of de stappen naar doelmatigere diagnostiek niet ten koste van de klant gaan. Het is verder een onderdeel van het kwaliteitsmanagementsysteem zoals opgenomen in de accreditatie.</p>

Bronnen: NVKC, Professionele Standaard Klinische Chemie en Laboratoriumgeneeskunde 2014; NVKC, Richtlijn Consultverlening, 2012; LESA ,Rationeel Aanvragen laboratoriumdiagnostiek; ISO 15189 (2012), normelementen 4.1.2.2. en 4.14.3

Toelichting criteria Handboek Laboratoriumdiagnostiek (III)

criterium	Toelichting
H Bereikbaarheid afname	<p>'Goed' betekent dat de zorgaanbieder beschikt over een goed geoutilleerd netwerk voor het afstaan van lichaamsmateriaal. De klant kan materiaal (bloed, urine et cetera) dicht bij huis afstaan, blijkend uit de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek.</p> <p>Waar de analyse van materiaal efficiënter georganiseerd kan worden, moet de mogelijkheid tot afname van materiaal wel dichtbij de klant beschikbaar blijven. Dit aandachtspunt is ook naar voren gekomen in gesprekken met patiëntenorganisaties. Uit gesprekken met experts komt naar voren dat dit van een goed geoutilleerd netwerk mag worden verwacht. Echter, een precieze invulling hiervan behoort tot de bedrijfsvoering van de aanbieder en kan ook sterk regionaal verschillend zijn, afhankelijk van stedelijkheid/landelijkheid van het gebied.</p>
I Geoffreerde prijs	<p>Vanaf 2015 publiceert VGZ jaarlijks tarieven die behoren bij een bepaalde status op www.cooperatievgz.nl. De afgelopen jaren heeft VGZ een goed beeld van het prijs- en kwaliteitsniveau van laboratoriumdiagnostiek ontwikkeld. Het resultaat hiervan is dat er voor 2019 marktconforme tarieven worden gehanteerd die leidend zijn bij de inkoop van laboratoriumdiagnostiek. Deze tarieven worden gepubliceerd op de website.</p>

Algemene inkoopvoorwaarden Diagnostiek

Algemene inkoopvoorwaarden diagnostiek

Voorwaarde	Toelichting
Tijdige uitslag onderzoek	Er vindt bij klinisch chemisch onderzoek binnen 24 uur na afname van het patiëntmateriaal een terugkoppeling plaats over de uitslag. Bij onderzoeken die meerdere dagen in beslag nemen, geldt < 24 uur na afronding onderzoek. In geval van spoed en verzending van materiaal tussen laboratoria gelden de binnen de professie gebruikelijke standaarden.
Onafhankelijkheid	Tussen aanvragende en uitvoerende instantie vindt geen vorm van materiële, immateriële en/of geldelijke vergoeding plaats. Aanvraag en uitvoering zijn onafhankelijk van elkaar. Bij wederzijdse dienstverlening is er sprake van een overeenkomst waarbij marktconforme tarieven gehanteerd worden voor bijvoorbeeld de verhuur van (prik)ruimtes, het ter beschikking stellen van apparatuur, en het vergoeden van personele kosten voor bloedprikken door personeel van de huisarts.
Afspraken over substitutie	De diagnostiekaanbieder maakt de regionale samenwerkingsafspraken zichtbaar met huisartsen, ziekenhuizen en overige regionaal beschikbare diagnostiekaanbieders. Deze afspraken tonen aan welke diagnostiek standaard wel of niet door welke partij wordt gedaan.
Volumegroei	Op macroniveau ziet VGZ op voorhand geen argumenten voor uitbreiding van diagnostiekvolume. Enkel daar waar sprake is van een aantoonbare verschuiving van patiënten afkomstig van andere laboratoria, verzekerdmutaties VGZ of andere vormen van substitutie, kunnen afspraken gemaakt worden over volumeontwikkeling.
Inzet eHealth	Het gebruik van technologische ontwikkelingen, zoals Point Of Care Testing (POCT), tele- en zelfdiagnostiek wordt, onder voorwaarden, gestimuleerd. De voorwaarden zoals kwaliteitsborging, volumenormen, scholing, elektronische koppelingen met informatiesystemen, en opslag en registratie van uitslagen, worden per ontwikkeling getoetst. Een ziekenhuis of EDC speelt hierin een belangrijke ondersteunende rol.
Transparantie kosten	Het is voor de huisarts en patiënt duidelijk hoeveel de aangevraagde diagnostiek kost en in welke mate dit ten laste komt van het eigen risico van de patiënt.
Microbiologisch netwerk	In het kader van infectieziektepreventie en ter voorkoming van antibiotica-resistentie, is het van belang dat een laboratorium dat microbiologische diagnostiek levert, in een netwerk- of samenwerkingsverband opereert. Deze samenwerking hoort domein overstijgend te zijn. Aanbieders dienen aan te geven op welke wijze zij deze regionale samenwerking hebben geborgd in hun adherentiegebied. VGZ zal op dit punt aansluiten bij landelijke ontwikkelingen en uitkomsten.

Algemene inkoopvoorwaarden Beeldvormend- en Functieonderzoek

Algemene inkoopvoorwaarden beeldvormend- en functieonderzoek

Voorwaarde	Toelichting
Tijd tot afname	De klant kan tijdig terecht voor het uitvoeren van het onderzoek (binnen maximaal 10 werkdagen). Bij voorkeur kan de klant ook buiten kantooruren terecht en wordt er een combinatieafspraken gepland volgens het 'one-stop shop'-principe.
Tijdige uitslag onderzoek	De uitslag van het onderzoek wordt binnen maximaal 3 werkdagen ter beschikking gesteld aan de aanvrager en patiënt.
Zeggenschap bij beeld- en functiediagnostiek	Bij beeld- en functiediagnostiek is er zeggenschap van de patiënt over de locatie en het tijdstip van de uitgevoerde diagnostiek. Bij voorkeur is de afspraak digitaal in te plannen door de patiënt.
Certificaat Raad van Accreditatie	De zorgaanbieder is CCKL of ISO 15189 geaccrediteerd voor biometrie.
Benutting capaciteit	De diagnostiekaanbieder drukt haar begrote aantal verrichtingen uit als percentage van de maximaal, op basis van de aanwezige apparatuur, beschikbare capaciteit.