



2015 JAARVERSLAG

Voor u ligt een verkorte versie van het jaarverslag van LabWest over 2015.

In 2015 heeft LabWest twee belangrijke mijlpalen bereikt.

In April werd de ISO 15189 accreditatie verkregen. Dit was de eerste keer sinds de oprichting dat LabWest één accreditatie voor de gehele organisatie behaalde. Het was ook meteen de omschakeling naar het internationale ISO normenkader. Deze accreditatie wordt beschouwt als de kroon op het werk van zeer velen binnen de organisatie. Alle medewerkers kunnen er dan ook trots op zijn dat dit kwaliteitsniveau behaald is.

Daarnaast stond 2015 ook in het teken van de modernisering van onze laboratoria. Deze modernisering is nu voor een groot deel voltooid waardoor LabWest beschikt over moderne apparatuur waarmee betere en kosten effectievere zorg mogelijk is.

PROFIEL LABWEST

Ruim 1 miljoen bloedafnames, iets minder dan 9 miljoen bepalingen en een omzet van 28 miljoen Euro. Grote getallen maar onze specialiteit blijft het microscopisch kleine.

Gevarieerd onderzoek

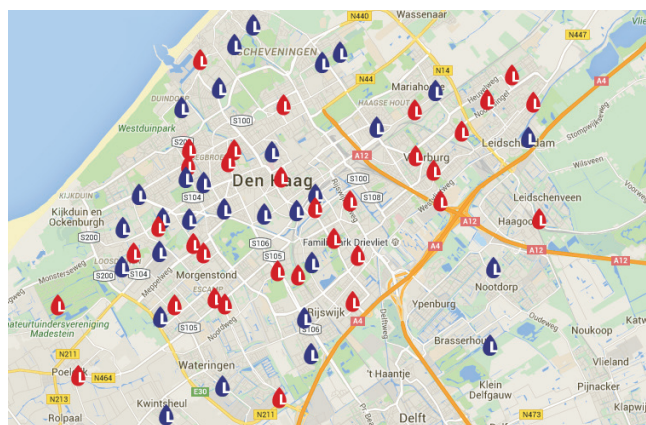
De vier laboratoria van LabWest, waar alle bepalingen uitgevoerd worden, zijn gehuisvest in het HagaZiekenhuis (locatie Leyweg en Sportlaan) en het MCH / Bronovo (Lijnbaan en Burg. Banninglaan).

In deze laboratoria wordt onderzoek verricht op o.a. bloed- en urinemonsters voor de eerstelijns (o.a. huisartsen) en de tweedelijns (ziekenhuizen) gezondheidszorg.

Daarnaast voorziet de trombosedienst van LabWest jaarlijks meer dan 15.000 patiënten in de regio van circa 300.000 doseeradviezen

Aanwezig en bereikbaar

LabWest is een diagnostisch centrum met ruim 300 medewerkers in de regio Haaglanden. Naast de bloedafnameposten in de ziekenhuizen heeft LabWest talrijke bloedafnameposten in de regio en komen onze medewerkers ook bij patiënten thuis.



Patiënten met trombose worden gestimuleerd tot zelf-meten. Voor de patiënten een prettigere werkwijze en op termijn ook nog goedkoper.

24 uur per dag, 7 dagen per week is er een klinisch chemicus en een doseerarts bereikbaar voor advies aan aanvragers.

Hoogwaardige diagnostiek

Door de moderne apparatuur waarover LabWest beschikt is het mogelijk om kwalitatief hoogwaardige diagnostiek te verrichten en de laboratoriumzorg goedkoper aan te bieden.

Productie

De totale productie is in 2015 wat diagnostiek betreft licht gestegen, m.n. het aantal Point of Care metingen neemt nog steeds toe.





MIJLPALEN IN 2015

PATIËNTENZORG

Uit het uitgevoerde patiënt tevredenheidsonderzoek is gebleken dat de patiëntenzorg in 2015 in de ogen van patiënten verbeterd is. De gemiddelde score voor de dienstverlening, inclusief trombosezorg was een 8,5. Ook laat het aantal klachten in vergelijking met voorgaande jaren een lichte daling zien.

De patiëntenzorg op de Burg. Banninglaan heeft extra aandacht gekregen. Door de toename van de zorgzwaarte op deze locatie, is de dienstverlening van LabWest hier in mee gegaan. In 2015 is gestart met een extra vroege prikronde. Ook de verhuizing van de bloedafname naar de nieuwbouw is een grote stap voorwaarts geweest.

KWALITEIT

Naast de ISO 15189 heeft LabWest ook de ISO 22870 accreditatie voor de POCT dienstverlening verregen.

In 2015 heeft LabWest een drietal VIM-commissies opgericht. In deze commissies buigt een deel van de laboratoriumleiding zich over de ingediende klachten en meldingen. Het doel van deze commissies is o.a. het bevorderen van de afhandeling van de meldingen.

LabWest heeft zich in 2015 aangesloten bij de landelijke Geschillencommissie Zorginstellingen. Patiënten kunnen hier terecht als ze menen dat hun klacht niet goed is behandeld. Binnen LabWest is in 2015 tevens een klachtenfunctionaris aangesteld.

MARKT EN PARTNERS

De concurrentie in de 1e lijns diagnostiek is verder toegenomen. Om een duurzame strategie voor deze markt te ontwikkelen is een verkenning uitgevoerd naar de dienstverlening in de 1e lijn. Er is gekozen voor het scenario 'ontwikkelen'. Mede dankzij de medewerking van de ziekenhuizen heeft LabWest hiervoor de noodzakelijke A-status van de verzekeraars verkregen.

Het partnership tussen LabWest en Roche Diagnostics is in 2015 door de betrokken partijen geëvalueerd. Geconcludeerd is dat er zeer veel is bereikt. De resterende aandachtspunten worden verder opgepakt.

Tussen LabWest en het HagaZiekenhuis is een nieuwe SLA van kracht geworden. Deze vervangt de vorige en beschrijft in meer detail de dienstverlening van LabWest.

Voor de POCT dienstverlening is in zowel het MCH / Bronovo als in het HagaZiekenhuis een gebruikerscommissie ingesteld.

De gebruikersraad is in 2015 drie keer bijeen geweest. Op de agenda stonden onder andere het antistollingsbeleid, diagnostisch toetsoverleg en hemoglobinepathieën.

PERSONEEL EN ORGANISATIE

In 2015 hebben er diverse verhuizingen plaatsgevonden: de dienstverlening aan het JKZ is meeverhuisd naar de Leyweg. Het specialties laboratorium, het Support Office en de directie zijn verhuisd van de Leyweg naar de Sportlaan en de bloedafname op de Burg. Banninglaan is verhuisd naar de nieuwbouw.

Onder de medewerkers is een tevredenheidsonderzoek gehouden. De aanbevelingen die hier uit voort zijn gekomen worden in 2016 opgepakt.

Het scholingsplan is verder uitgebreid. Een groot deel van de medewerkers heeft een klantgerichtheidstraining gevolgd. Daarnaast worden op alle locaties klinische lessen gegeven en is een workshop stresshantering aangeboden.

Begin 2015 is de managementstructuur geëvalueerd. Deze evaluatie heeft geleid tot het instellen van zogenaamd locatie management. Het lokale management team (klinisch chemici / managers) zijn verantwoordelijk voor de operationele processen van de betreffende locatie en voor de samenwerking met de kliniek

TOEKOMST

In 2015 zijn met het laboratorium van het Reinier de Graaf Gasthuis en met het MCH / Bronovo gesprekken gevoerd over de toekomstige samenwerking. In 2016 wordt hier verdere besluitvorming over verwacht.

TROMBOSEZORG

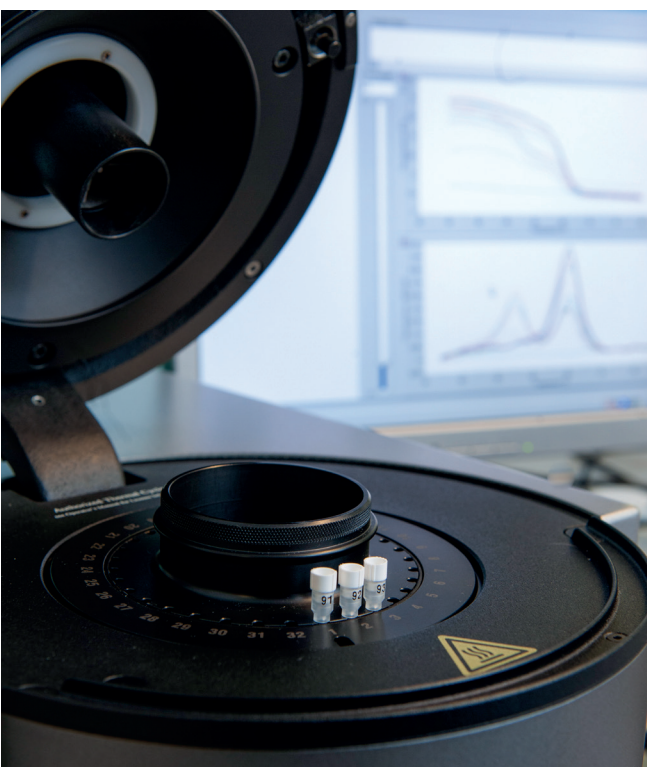
Door de komst van nieuwe medicatie was er in 2015 voor het eerst een daling van het aantal patiënten bij de trombosezorg te zien. Wel stijgt het aantal patiënten dat gebruikt maakt van het zelfmeten nog steeds. Ook heeft de trombosedienst van LabWest zich ontwikkeld als 'de buitendienst' van LabWest.

APPARATUUR EN INNOVATIE

De vervanging van de apparatuur is in 2015 in volle gang geweest. Dit heeft er toe geleid dat de grote analysers grotendeels zijn vervangen.

Op innovatief gebied schenkt LabWest aandacht aan:

- Ontwikkelingen op het gebied van de diagnostiek van autoimmuunziekten
- Het Nederlands Referentielaboratorium voor Enzymen
- Ontwikkelingen in de diagnostiek voor rode bloedcellen bij patiënten met een hemolytische anemie
- Opleiding Klinische chemie, MLO en HLO onderwijs en opleidingen binnen de geneeskunde
- Circa 30 klinisch wetenschappelijke onderzoeken in samenwerking met de beide ziekenhuizen



LABWEST IN CIJFERS

1 MILJOEN ORDERS

9 MILJOEN BEPALINGEN

28 MILJOEN OMZET



DIT WORDT GEREALISEERD DOOR

271 FTE / 329 MEDEWERKERS