



2013 JAARVERSLAG

Dit is een verkorte versie van het jaarverslag van LabWest over 2013. Onze focus lag in dat jaar op het verbeteren van de patiëntenzorg en de dienstverlening aan onze aanvragers, op het versterken van onze organisatie en op het verdiepen van de relatie met het HagaZiekenhuis en het Medisch Centrum Haaglanden (MCH), onze grootste klanten en aandeelhouders. Daarnaast hebben wij, net als in voorgaande jaren, veel geïnvesteerd in innovatie. In deze brochure leest u hoe wij aan onze doelstellingen hebben gewerkt en wat hiervan de resultaten zijn.

Tipje van de sluier

We lichten hier graag alvast een tipje van de sluier op: 2013 was voor ons een goed jaar, met belangrijke mijlpalen, zwarte cijfers en klanten die onze dienstverlening met een ruime voldoende waarderen. Dat zijn mooie resultaten. De uitdaging is nu deze resultaten vast te houden en verder te verbeteren.



PROFIEL LABWEST

Grote getallen en het microscopisch kleine

1 miljoen bloedafnames, bijna 8 miljoen bepalingen en een omzet van 26 miljoen euro. Bij LabWest kijken we niet op van grote getallen. Maar onze specialiteit is het microscopisch kleine.

Gevarieerd onderzoek

Wij onderzoeken bloed- en urinemonsters op allerlei variabelen en voor verschillende opdrachtgevers. Het gaat bijvoorbeeld om diagnostiek bij bloedtransfusies, onderzoek naar afwijkingen in het immuunsysteem, onderzoek naar chemische stoffen in het bloed, hormonaal onderzoek en trombosezorg. Daarmee ondersteunen we niet alleen de eerstelijns gezondheidszorg (zoals huisartsen), maar ook de tweedelijns gezondheidszorg (zoals ziekenhuizen). Voor die ziekenhuizen zijn wij ook een sterke en betrouwbare partner op het gebied van de meer complexe diagnostiek en in de bloedvoorziening. Wij voeren veel bepalingen zelf uit, waardoor we de doorlooptijden kort kunnen houden. In de trombosezorg in de regio Haaglanden voorzien we meer dan 15.000 patiënten van doseeradviezen.

Aanwezig en bereikbaar

Als diagnostisch centrum met 336 medewerkers zijn wij werkzaam in de regio Haaglanden. Dankzij onze laboratoria, bloedafnameposten in ziekenhuizen en talrijke bloedafnameposten in de regio zijn we goed zichtbaar en bereikbaar. Daarnaast komen we ook bij patiënten thuis en aan het bed. Bij patiënten met trombose stimuleren wij het zelfmeten. Zij waarderen dit en op termijn is dit de goedkoopste manier van trombosezorg. Onze klinisch chemici en doseerartsen zijn 24 uur per dag beschikbaar voor adviezen aan aanvragers.

Hoogwaardige diagnostiek

Wij investeren in de kwaliteit van onze mensen, in de dienstverlening aan patiënten, artsen en ziekenhuizen, en in nieuwe ontwikkelingen, bijvoorbeeld op laboratorium- en ICT-gebied. Zo kunnen wij de hoogwaardige diagnostische partner zijn die we willen zijn, en artsen ondersteunen in het hele traject van vraagstelling tot en met diagnose.

Productie 2013

Onze productie is in aantallen orders gemeten in 2013 gelijk gebleven aan het jaar daarvoor; we verrichten ruim 1 miljoen orders. Wel zien we een verschuiving van de traditionele order naar Point of Care metingen. Dit zijn metingen die bij de patiënt thuis of aan het bed worden uitgevoerd. Zowel in de trombosezorg als in de laboratoriumdiagnostiek is deze trend te zien. Het aantal bepalingen is in 2013 licht gestegen.



MIJLPALEN IN 2013

Flexibele organisatie in een veranderende markt

Medewerkers gemakkelijker op verschillende locaties kunnen inzetten. Met dat doel hebben we op 1 januari 2013 een nieuw functiehuis en een nieuwe organisatiestructuur ingevoerd. Het management is benoemd en er is een nieuwe functie ingevoerd: die van coördinator. De coördinatoren werken op de laboratoria en op de poliklinische bloedafname. Naast hun werk volgen zij een leertraject, dat de samenwerking en de uniformiteit binnen onze organisatie moet bevorderen. De grotere flexibiliteit in de organisatie maakt nu ook uitwisseling van medewerkers mogelijk tussen de trombosedienst en de ziekenhuizen; we zijn wendbaar en flexibel geworden. Dat is belangrijk nu de veranderingen in de markt voor laboratoriumdiagnostiek steeds sneller gaan.

Partnership met Roche

Met goede partners sta je sterker. Daarom zijn we een partnership aangegaan met Roche Diagnostics, een leverancier van diagnostische apparatuur. Nadat we in februari 2013 een intentieverklaring hadden getekend, volgde begin 2014 het contract. In september 2013 heeft Roche de (immuno)chemie-apparatuur vervangen op de locatie Sportlaan. Dit jaar (2014) krijgen de locaties Leyweg en Lijnbaan deze nieuwe apparatuur. Ook gaat Roche ons helpen bij het beheer van onze laboratoria.

Kwaliteit

Meer uniformiteit tussen de locaties, meer kwaliteit en een lagere beheerlast. Met dat doel hebben we één breed kwaliteitssysteem voor onze hele organisatie ingevoerd. Dit systeem vervangt de drie aparte kwaliteitssystemen die we voorheen hadden. In 2013 hebben we één kwaliteitshandboek geïntroduceerd.

Investeren in medewerkers

Er vinden veel technologische ontwikkelingen plaats in onze sector. Daarom hebben wij in 2013 een nieuw opleidingsbeleid geformuleerd en in de praktijk gebracht. Onze medewerkers krijgen (bij)scholing om hun technische kennis en kunde op een hoger niveau te brengen. Daarnaast leren ze nog beter met patiënten om te gaan. We nemen ons opleidingsbeleid heel serieus; elke medewerker moet in drie jaar tijd een bepaald aantal scholingspunten halen. Op het gebied van scholing investeren we ook veel in de toekomst: we bieden stageplaatsen aan, zowel aan het middelbaar als in het hoger laboratoriumonderwijs. Ook verzorgen we een opleiding tot klinisch chemicus.

Steeds meer zelfmeters in de trombosezorg

Het is de goedkoopste methode en steeds meer trombosepatiënten willen het ook: zelf hun stollingswaarde meten. Na overleg hebben de zorgverzekeraars ons toestemming gegeven het zelfmeten actief te stimuleren. In 2013 konden we als gevolg daarvan meer dan 500 mensen opleiden tot zelfmeter. Het totale aantal zelfmeters in de regio Haaglanden kwam daarmee eind 2013 boven de 2.500 uit.

Een nieuwe ICT-omgeving

Voor alle locaties dezelfde ICT-omgeving. Dit was een van de belangrijkste voorwaarden om als fusieorganisatie goed te kunnen functioneren en aan die voorwaarde is in 2013 voldaan. Vóór de zomer gaven onze aandeelhouders toestemming hier geld voor uit te trekken en vervolgens is de geïntegreerde ICT-omgeving vlekkeloos uitgerold.

Toegevoegde waarde vergroten

Als groot diagnostisch centrum kunnen wij veel speciale bepalingen zelf uitvoeren. Dat is niet alleen goedkoper dan uitbesteden, het levert ook veel waardevolle kennis op. In 2013 hebben wij diverse bepalingen in huis gehaald die we voorheen niet deden. Het gaat om onderzoek naar calprotectine (een eiwit dat kan wijzen op (chronische) darmontstekingen), vitamine B1 en vitamine B6. We hebben hiervoor speciale apparatuur aangeschaft.

Focus op (auto)immuunziekten

De vele ontwikkelingen rondom de diagnostiek van (auto) immuunziekten, en onze wens om bij te blijven en voortrekker te zijn, hebben bij ons in 2013 geleid tot de opbouw van een kenniscentrum. Het gaat om een centrum voor (auto)immuunziekten die te maken hebben met darmklachten en voedsel-intolerantie, in allerlei vormen. Inmiddels hebben wij alle maatgevende technieken en kennis in huis om de juiste onderzoeken te doen. Hierdoor zijn de diagnostiek en het vervolg van de behandeling van darmziekten verbeterd.

Communicatie

Een goede communicatie met patiënten en artsen is essentieel. Daarom hebben we onze website in 2013 uitgebreid. Ook hebben we elk kwartaal nieuwsbrieven gemaakt, voor patiënten en voor zorgverleners. Daarnaast hebben we de bewegwijzering in de gebouwen waar we werken verbeterd. Om de positieve lijn ook in 2014 vast te kunnen houden, hebben we een uitgebreid klantenonderzoek gehouden onder de aanvragers vanuit het MCH en het HagaZiekenhuis.

Extra geld voor onderzoek

Passend bij onze ambitie om nieuwe kennis op te blijven doen, hebben we een beurs verworven voor onderzoek naar efficiënter gebruik van bloedproducten bij bloedverlies na een bevalling.

Gebruikersraad

De taak van de LabWest Gebruikersraad is, om gevraagd en ongevraagd advies te geven over ons beleid en de uitvoering daarvan. Deze raad bestaat uit meerdere specialisten en managers van het MCH en het HagaZiekenhuis, en een huisarts. Zij kwamen in 2013 drie keer bij elkaar en zijn van grote waarde gebleken.

Veiligheid, voor medewerkers en patiënten

Wij willen infecties door prikincidenten zo veel mogelijk voorkomen. Daarom zijn we in 2013 op al onze locaties veiligheidsnaalden gaan gebruiken. Deze naalden verkleinen de kans op prikincidenten. Dat is voor zowel onze medewerkers als onze patiënten veiliger.

Toekomstige partners

Zaaien om te oogsten. Dat kan gezegd worden over onze ambitie om meer partners aan ons te binden. In 2013 hebben we over samenwerking gesproken met diverse laboratoria. Ook op het gebied van de trombosezorg zoeken we actief naar partners waarmee we onze krachten kunnen versterken. We verwachten dat een aantal van deze gesprekken in 2014 tot concrete samenwerkingsrelaties leidt.



LABWEST IN CIJFERS



BEPALINGEN (mlj)
exclusief trombosedienst
en POCT

