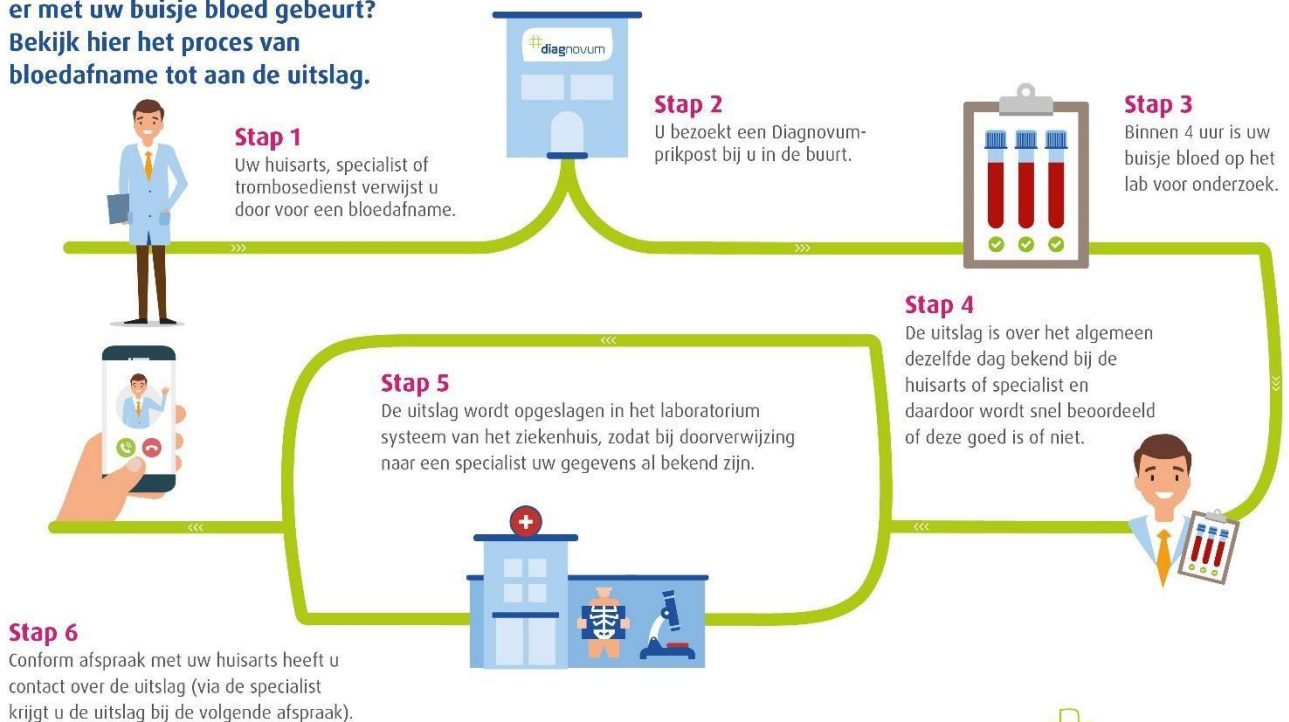


Maatschappelijk jaarverslag 2020

Wat gebeurt er met uw bloed?

Patiënt

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

Wat een bijzonder jaar is 2020 geweest. Voor een groot deel in het teken van Covid-19 en de impact op onze medewerkers en de organisatie. Het blijven bieden van continuïteit van zorg, dit in afstemming met onze samenwerkingspartners. Daarnaast ook de start van onze nieuwe naam, de start van de samenwerking met ZorgSaam en met Adrz. En de livegang van 2 projecten in het kader van het verder ontzorgen van de 1^e lijn, te weten het digitale orderproces in de regio ETZ en de start van Cadans, een nieuwe applicatie voor het op maat kunnen oproepen van chronische patiënten in het kader van de controles.

Volop uitdagingen, maar we kunnen meer dan tevreden zijn over de behaalde resultaten.

Terugblik

Van Diagnostiek Brabant naar Diagnovum

Op 13 februari 2020 hebben we een naamswijziging doorgevoerd. Met de uitbreiding van ons werkgebied was de naam Diagnostiek Brabant niet meer passend. Deze overgang is vlot gelopen. We hebben gemerkt dat zowel intern als extern er weinig tijd nodig was voor gewenning.

Covid-19

Vanaf het moment van de aankondiging van patiënt 0 in ons werkgebied heeft Covid-19 een grote rol gespeeld in onze organisatie. Vooral de eerste maanden hebben we vanuit een crisis cockpit besluiten genomen met als doel; bieden van continuïteit van zorg, maar dit vanuit een veilige en verantwoorde situatie. Veel prikposten zijn tijdelijk gesloten, distributie van beschermingsmaterialen, aanscherpen van protocollen en het zorgdragen voor aandacht voor elkaar. Met afstemming en aanpassingen zowel intern als extern zijn we vanuit een crisissituatie over kunnen gaan naar de staande organisatie. De inzet en flexibiliteit van onze medewerkers heeft ervoor gezorgd dat we de activiteiten in het kader van projecten en samenwerkingsverbanden toch hebben kunnen continueren.

Samenwerking

Vanuit integrale diagnostiek, patiënt centraal en ontzorgen samenwerkingspartners is de samenwerking met ZorgSaam vanaf 13 mei 2020 en Adrz vanaf 17 juni 2020 tot stand gekomen. Diagnovum is daarbij verantwoordelijk voor de externe bloedafname, de logistiek van de diverse (patiënten)materialen t.b.v. de laboratoria, en één loket voor aanvragers van diagnostiek (Klantcontact Centrum – KCC); de laboratoria van ZorgSaam respectievelijk Adrz zijn verantwoordelijk voor de analyses en onderzoeken. Deze wijze van samenwerking is in lijn met de samenwerkingsverbanden met Bravis en ETZ. Diagnovum als ondersteunende organisatie (met 1 front office) ten behoeve van de 4 regio's. Betrouwbare diagnostiek in de buurt, met de regio als scope.

Digitaal orderproces

We hebben in de regio ETZ het digitaal orderproces geïmplementeerd. Met het digitaal ordersysteem is het mogelijk om de 1^e lijns lab aanvragen voor klinische chemie en medische microbiologie in ZorgDomein papierloos en volledig gedigitaliseerd te laten verlopen. Door het orderproces digitaal in te richten bevorderen we de patiëntvriendelijkheid, reduceren we het aantal heroproepen (de order kan pas worden afgesloten nadat alle buizen zijn gescand door de medewerker bloedafname) en kan het totale proces van aanvraag tot uitslag sneller verlopen. Dit past volledig in de doelstellingen 'het leveren van zinnige & zuinige zorg' en 'het ontzorgen van de 1^e lijn'.

Een intensief traject is hieraan vooraf gegaan. Mooi dat we deze stap kunnen nemen. Vanaf hier gaan we de verdere uitrol doen naar de regio's Bravis, ZorgSaam en Adrz.

Cadans

Begin december zijn we live gegaan met Cadans, toepasbaar voor alle huisartsenpraktijken in onze 4 regio's. Een mooie toevoeging van het eerdere oproepsysteem/dienst van Diagnovum. Huisartspraktijken kunnen door het werken met Cadans meer regie voeren op doelmatige diagnostiek en kunnen zelf per patiënt oproepprotocolen aanvragen, aanpassen of stopzetten. Cadans is een applicatie, waarmee eerstelijns zorgverleners inzicht hebben in de bewaking van hun patiënten met een chronisch ziektebeeld. Op het moment heeft Diagnovum meer dan 40.000 unieke patiënten in het bewakingssysteem. De applicatie heeft de mogelijkheid om de bewaking van een patiënt op te starten, het huidige protocol aan te passen en losse bepalingen toe te voegen. Cadans wordt benaderd vanuit ZorgDomein. Met behulp van het portaal Cadans hoeft er niet meer gebeld/gemailed te worden met Diagnovum om de bewaking van een patiënt aan te (laten) passen.

Financiële impact

We hebben door Covid te maken gehad met een forse productiedaling. Daarnaast is de 'productmix thuisafname en prikpost' sterk gewijzigd, waardoor de vaste kosten stabiel bleven. Dit heeft een impact op het resultaat. De continuïteitsbijdrage vanuit het ministerie van VWS heeft er voor gezorgd dat de impact beperkt is gebleven.

Strategische thema's 2021 en verder

1. Betrouwbare diagnostiek in de buurt

We gaan meer invulling geven aan 'betrouwbare diagnostiek in de buurt'. De verkenningen met Amphibia lopen volop om ook in deze regio met de samenwerkingspartners integrale diagnostiek te kunnen organiseren. Daarnaast zullen we in samenwerking met Bravis op een 5-tal locaties Bravispunten gaan 'inrichten'. Bravis vanuit het zorgaanbod 2^e lijn en Diagnovum vanuit de 1^e lijns diagnostiek, functie onderzoeken en bloedafname. Op deze wijze kunnen we de zorg doelmatig organiseren met oog voor de patiënt. In de regio ZorgSaam en Adrz zijn we volop in gesprek met

huisartsen om mee te denken in verbeteringen in het diagnostiek proces 'van aanvraag tot uitslag'.

2. Zinnige en zuinige zorg

Wij zien diagnostiek als onderdeel van een zorgpad/ keten, dit vanuit de invalshoek 'patiënt centraal'. Daardoor leveren we een bijdrage aan de regionale /transmurale afspraken rondom hartfalen, fractuurpreventie en de bewaking (op maat) van de behandelprotocollen van chronische patiënten.

3. Ontzorgen

We ontzorgen huisartsen met een breed pakket aan ondersteunende diensten, denk aan DTO, nascholing/informatie avonden, het verder digitaliseren van processen ook binnen de huisartsenpraktijk en het leveren van nieuwe producten en diensten (het in bredere zin ontzorgen van de huisarts in zijn praktijkvoering, al dan niet projectmatig, bijvoorbeeld op het gebied van arbeidsmarkt, maar bijvoorbeeld ook reflecterend testen). Tevens ontzorgen we samenwerkingspartners met bloedafnames (thuis of op de prikpost) voor alle type aanvragers (lijnloze front office en diagnostiek)

4. Preventie van zorg

Door verdere analyse van data kunnen we trends zien welke een voorspellende waarde geven en waardoor het mogelijk is bij te dragen aan preventie van zorg door tijdig in het gezondheidsproces bij te sturen vanuit de cliënt zelf. We zijn hiervoor in gesprek met diverse partijen om deze toegevoegde waarde in de praktijk mogelijk te maken.

5. Versterken eigenaarschap in een dynamische omgeving

We bieden voor medewerkers een prettige en professionele werkomgeving waarin de drie elementen van kwaliteit (professionele, relationele en functionele kwaliteit) centraal staan. Dit draagt bij aan het versterken van eigenaarschap. Met vertrouwen zorg leveren aan patiënten geeft een goed gevoel. Daarnaast werken we samen aan duurzame inzetbaarheid van medewerkers.

Dit alles vanuit onze basis, ons 'huis is op orde'; Kwaliteit & veiligheid, Financieel gezond, Innovatief, Duurzaam & Integrale (lijnloze) digitale diagnostiek.



Betrouwbare diagnostiek
in de buurt



Zinnige en zuinige zorg



Ontzorgen



Preventie van zorg



Versterken van eigenaarschap
in een dynamische omgeving
(medewerkers)

Beeldmerk

Om onze thema's en ontwikkeling kracht bij te zetten hebben we gewerkt aan ons beeldmerk & positionering. Wat past bij ons, en hoe kunnen we overbrengen wie we zijn en waar we voor staan? Dit zal leiden tot 'Diagnovum in een nieuw jasje'. We hebben er al wel voor gekozen, we zijn er namelijk best trots op, om hiervan e.e.a. terug te laten komen in ons Maatschappelijk jaarverslag.

Bedankt!

Via deze weg willen we graag alle medewerkers van Diagnovum van harte bedanken voor de inzet en betrokkenheid in het afgelopen jaar. Een jaar waarin we met Covid-19 hebben moeten omgaan. Dit ging gepaard met 'ups en downs', maar dat is ons gelukt.

Tevens bedank ik de Raad van Toezicht voor de afstemming en ondersteuning.

Ook willen we wederom de prettige en professionele samenwerking met de ziekenhuizen en laboratoria onderstrepen. In de pandemie heeft onze wijze van samenwerking weer veel positiefs gebracht.

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

Met vriendelijke groet,
Sandra van Amelsfoort
algemeen directeur/bestuurder Diagnovum



De  van Diagnovum

Voorwoord voorzitter RvT

Samen begonnen we aan 2020. Een jaar dat in het teken zou staan van de verdere uitbouw van Diagnovum. Ambitueus én grensverleggend! Het concept van Diagnovum, gericht op de kwaliteit van de integrale diagnostiek voor patiënten en het ontzorgen van huisartspraktijken. Een concept dat niet alleen in Midden-Brabant maar nu ook in West-Brabant en héél Zeeland wordt aangeboden: in 2020 ging de samenwerking “live” met ZorgSaam en Adrz.

De komst van COVID-19 maakte het jaar echter uitzonderlijk. De impact op de maatschappij, de bedrijfsvoering van Diagnovum, de medewerkers was enorm. Er is in 2020 enorm hard gewerkt met alle onzekerheden en angsten die COVID-19 daarbij mee bracht. De uitdaging werd daardoor voor iedereen nóg groter en de waardering van ons als raad van toezicht voor de medewerkers van Diagnovum is daarom ook bijzonder groot.

Wij kijken terug op een uitzonderlijk jaar en wij zijn trots op de resultaten die Diagnovum heeft bereikt.

Dankbaar zijn wij voor de uitzonderlijke prestatie die is geleverd door alle medewerkers. En op het moment van ondertekening hopen wij, samen met u, dat er snel een einde komt aan deze pandemie die ons allemaal in de greep houdt.

Voor de verantwoording en de activiteiten van de Raad van Toezicht in 2020 verwijzen wij naar hoofdstuk 3 van dit verslag.

Yvonne Koppelman

Voorzitter Raad van Toezicht Diagnovum

5 april 2021



Inhoudsopgave

Voorwoord algemeen directeur	1
Voorwoord voorzitter RvT	5
1. Uitgangspunten van de verslaglegging	8
2. Profiel van Diagnovum	9
2.1 Algemene gegevens	9
2.2 Missie Diagnovum	9
2.3 Organisatiestructuur	10
2.3.1 Besturingsmodel	10
2.3.2 Organogram	11
2.4 Directie	12
2.4.1 Samenstelling directie	12
2.4.2 Kernactiviteiten	12
2.4.3 Werkgebied en locaties	13
2.4.4 Kerngegevens capaciteit, productie en personeel	14
2.4.5 Belanghebbenden	15
2.4.6 Besproken onderwerpen	15
3. Bestuur, toezicht en bedrijfsvoering	16
3.1 Raad van Toezicht	16
3.1.1 Vergaderingen	17
3.2 Bedrijfsvoering	17
3.2.1 Planning & Control/ Kwaliteit en Veiligheid	17
3.3 Adviesorganen	18
3.3.1 Raad van Advies	18
4. Beleid, inspanningen en prestaties	19
4.1 Meerjarenbeleid	19
4.2 Processen	20
4.2.1 Medewerkers	27
4.2.2 Opleidingen medewerkers	29
4.2.3 Medewerkersbijeenkomsten	29
4.2.4 Regionale medewerkersbijeenkomsten	29
4.3 Algemeen kwaliteitsbeleid	30
4.3.1 Kwaliteit werkzaamheden	30
4.3.2 Klachten, meldingen en calamiteiten	30
4.3.3 Audits	32
4.3.4 Documentbeheersysteem (DBS)	32
4.3.5 VeiligheidsManagementSysteem (VMS)	32
4.4 Maatschappijresultaten	33

4.4.1 Scholing in de regio	33
4.4.2. DTO (Diagnostisch Toets Overleg)	34
4.4.3 ZorgDomein	35
4.5 Financieel beleid	35
5. Vooruitblik 2021	36



1. Uitgangspunten van de verslaglegging

In dit maatschappelijk jaarverslag wordt verslag gedaan over de activiteiten van Diagnovum in het kalenderjaar 2020. We hebben ons beperkt tot enkele cruciale onderdelen, te weten:

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

Het maatschappelijk jaarverslag 2020 is goedgekeurd door de Raad van Toezicht van Diagnovum op 26 mei 2021.

De controleverklaring van de accountant is opgenomen bij de jaarrekening.

Het maatschappelijk jaarverslag is ook digitaal beschikbaar via www.Diagnovum.nl.



2. Profiel van Diagnovum

Diagnovum is een onafhankelijk partner voor diagnostische zorg in de buurt. In steeds meer regio's. Met ruim 155 priklocaties in West- en Midden-Brabant en Zeeland neemt ze jaarlijks zo'n 330.000 bloedafnames af voor huisartsen en specialisten. Ze werkt hierbij intensief samen met ziekenhuizen en laboratoria in West en Midden-Brabant en Zeeland. Diagnovum ontzorgt huisartsen met een breed pakket aan ondersteunende diensten, waardoor ze meer tijd hebben voor de directe patiëntenzorg. Ze faciliteert, verbindt, denkt mee, deelt kennis en stroomlijnt informatie tussen huisartsen, andere eerstelijns aanvragers, specialisten en Diagnovum. Zo versterkt ze de lokale zorgketen en voorkomt ze onnodig hoge kosten door fouten of dubbeldiagnostiek. Bij Diagnovum zijn ruim 200 medewerkers werkzaam.

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 binnen een ziekenhuis bij elkaar. Samen zorgen we voor de beste diagnostische zorg in de buurt. In de regio Midden-Brabant doen we dit samen met het Elisabeth-Tweesteden ziekenhuis (ETZ). In de regio West-Brabant doen we dit samen met het Bravis ziekenhuis en in de regio Zeeland doen we dit met het ZorgSaam ziekenhuis en het Admiraal De Ruyter Ziekenhuis (Adrz).

Diagnovum faciliteert de huisarts en andere aanvragers van eerste lijns diagnostiek en slaat een brug tussen de eerste en tweede lijn. Diagnovum staat voor doelmatige, zuinige, specialistische en de beste diagnostische zorg voor iedereen, in de buurt. Diagnovum ontzorgt, faciliteert, denkt mee, deelt kennis en stroomlijnt informatie zodat de focus van de aanvrager op de patiënt blijft.

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

Diagnovum verzorgt de integrale diagnostiek in de regio en versterkt de lokale zorgketen.

2.3 Organisatiestructuur

Diagnovum is een stichting. Conform de statuten zijn een directie/bestuur en een Raad van Toezicht ingesteld. De directie/bestuur 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:

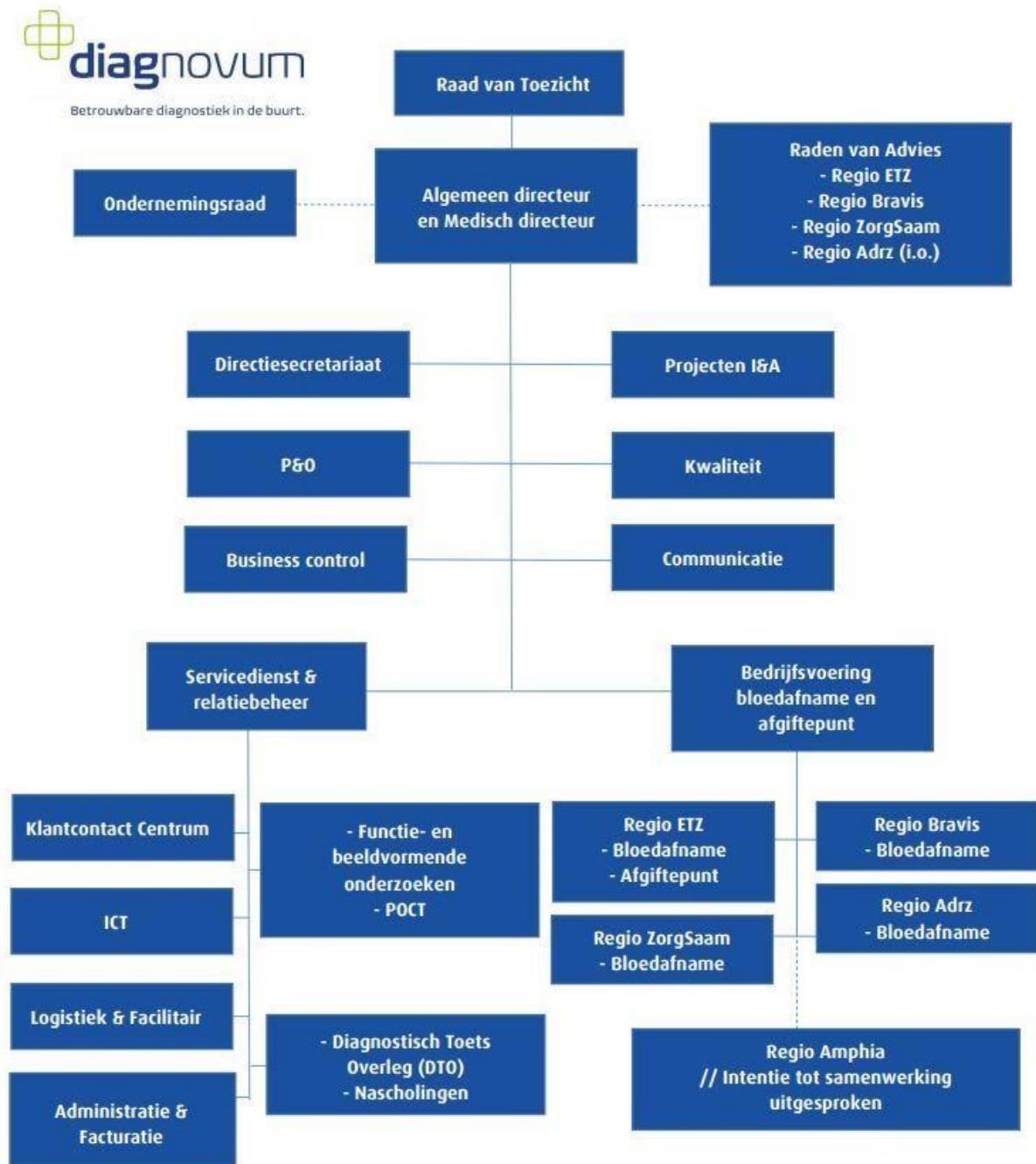
- ⊕ Kwaliteit van de zorg;
- ⊕ Logistiek en processen;
- ⊕ Financieel besef;
- ⊕ Betrokkenheid en motivatie van medewerkers.

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



2.4 Directie

2.4.1 Samenstelling Directie

De directie van Diagnovum bestaat *vanaf* 1 augustus 2020 uit:

- Drs. S.E.P.A. van Amelsfoort (algemeen directeur);
- Dr P.J.M. Kil (medisch directeur).

De directie bestond *tot* 1 augustus 2020 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 1x per week directieoverleg. Daarnaast is er 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:

- ⊞ Bloedafname
- ⊞ Logistiek
- ⊞ Klantcontact Centrum (KCC; 1 loket voor patiënten en zorgverleners)
- ⊞ Laboratorium onderzoek; klinische chemie, microbiologie en klinische pathologie;
- ⊞ Functieonderzoek;
 - ⊞ CVR;
 - ⊞ Fundusonderzoeken t.b.v. DBC Diabetes;
- ⊞ Radiologie;
 - ⊞ Echo algemeen;
 - ⊞ DEXA; specifiek benoemd vanuit diverse projecten
- ⊞ 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

Hieronder vindt u in iconen een overzicht van onze producten & diensten:



2.4.3 Werkgebied en locaties

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

- ⊞ Bloedafnameposten in Midden-Brabant vind je op zeventigtal locaties in Tilburg en 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 tweeëndertig locaties in Roosendaal, Bergen op Zoom en omgeving.
- ⊞ In Zeeland hebben we een dertigtal locaties in Zeeuws-Vlaanderen en circa vijfenveertig in Walcheren, Schouwen-Duiveland en Noord- en Zuid-Beveland.

Een overzicht van alle geopende locaties vindt u op onze website: www.diagnovum.nl/locaties

Het Klantcontact Centrum (KCC) is gevestigd in het ETZ in Tilburg.



Regiokaart Diagnovum



2.4.4 Kerngegevens capaciteit, productie en personeel

In onderstaande tabel is een aantal kerngegevens van Diagnovum opgenomen.

Kerngegevens	Aantal ultimo 2020
Capaciteit	
Prikposten	150
Personeel	
Aantal personeelsleden in loondienst op 31 december	159
Aantal FTE in loondienst op 31 december	68,52
Aantal gedetacheerden op 31 december	41
Aantal FTE gedetacheerden op 31 december	17,24
Totaal personeel / FTE op 31 december	200 / 85,76

Productiegegevens	
Totaal orders lab 1 ^e lijn incl. POCT	419.798
Totaal orders bloedafname 2 ^e lijn / extern	65.423
Totaal orders trombose	122.008
Totaal radiologie	64.514
Totaal pathologie	11.291

2.4.5 Belanghebbenden

De primaire belanghebbenden van Diagnovum zijn patiënten, aanvragers van diagnostiek 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 Elisabeth TweeSteden ziekenhuis (ETZ), het Bravis ziekenhuis, ZorgSaam ziekenhuis en Admiraal de Ruyter (Adrz) ziekenhuis. We verzorgen de bloedafname voor huisartsen, verloskundigen, instellingen, de 2^e lijn en de trombosedienst.



2.4.6 Besproken onderwerpen

De directie vergadert wekelijks. Dit overleg heeft een beleidsvoorbereidend en besluitvormend karakter. Tevens overlegt de directie 6x per jaar met de Raad van Toezicht en 4x per jaar (per regio) met de Raden van Advies.

Besproken onderwerpen van de directie in 2020 zijn onder andere:

- ⊞ Nascholingen huisartsen voor 2020;
- ⊞ Scholing doktersassistenten
- ⊞ Communicatiemiddelen;
- ⊞ 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 2020 als volgt:

- ⊕ Drs. Y.J.M. Koppelman, voorzitter RvT vanaf 1 november 2020;
 - Voorzitter Raad van Bestuur Oogziekenhuis;
 - Lid Raad van Toezicht Rijnstate Arnhem (sinds september 2020).
- ⊕ A.J.H. Smits RA, vicevoorzitter;
 - Senior manager internal audit Achmea;
 - Docent/examinator post master accountancy Universiteit van Tilburg;
 - Lid Commissie Professional Practices, Instituut van Internal Auditors Nederland.
- ⊕ Dr. L.M. Harms, lid;
 - Gepensioneerd huisarts/medisch directeur;
 - Voorzitter bestuur Stichting Leefbaarheid Gerwen;
 - Voorzitter bestuur World Child Care;
 - Voorzitter bestuur Care for Children;
 - Bestuurslid Gammedicare;
 - Bestuurslid Hospice/bijna thuis huis Latesteyn Nuenen.
- ⊕ R. te Poele-Akkermans MSc, lid – gestart per 1 juli 2020;
 - Sectormanager Erasmus MC, afdeling klinische genetica.
- ⊕ Drs. R.J. Slaghuis MHA, lid - gestart per 1 juli 2020;
 - Sectormanager Behandeling en Expertise a.i.;
 - Lid Raad van Toezicht van Vivent;
 - Bestuurslid Stichting Vrienden van de Robert Coppes stichting.

In 2020 zijn de volgende leden van de Raad van Toezicht gestopt vanwege einde zittingstermijn:

- ⊕ Drs. M.A.A. van Laarhoven (gepensioneerd huisarts) - gestopt per 1 maart 2020;
- ⊕ Drs. M.M.J. de Jong (Raad van Bestuur Stichting Groenhuisen) - gestopt per 1 november 2020 als voorzitter en lid.

Deze gegevens zijn tevens terug te vinden op onze website:

<https://diagnovum.nl/overons/bestuur>

3.1.1 Vergaderingen

De Raad van Toezicht vergaderde in 2020 zes keer conform de jaarplanning. In de vergaderingen van de Raad van Toezicht kwamen o.a. als onderwerpen aan de orde: toekomst Diagnovum, regionale samenwerking, AVG, strategie en evaluatie directie en Raad van Toezicht.

De Raad van Toezicht nam in 2020 onderstaande besluiten :

- ⊕ Goedkeuring regionale samenwerkingen;
- ⊕ Benoeming medisch directeur
- ⊕ Benoeming nieuw lid RvT (2x)
- ⊕ Benoeming nieuwe voorzitter RvT
- ⊕ Klasse indeling WNT + bezoldiging
- ⊕ Werving nieuw lid RvT (3x)

Voorts zijn onder meer onderstaande documenten goedgekeurd:

- ⊕ Jaarrekening 2019;
- ⊕ Maatschappelijk jaarverslag 2019 ;
- ⊕ Begroting 2020;
- ⊕ Reglement RvT
- ⊕ Directiereglement
- ⊕ Protocol informatievoorziening
- ⊕ Visie op toezicht
- ⊕ Strategie 2021-2024

Alle rapportages zoals kwaliteitsrapportages, liquiditeitsprognose etc. zijn aangenomen.

3.2 Bedrijfsvoering

3.2.1 Planning & Control/ Kwaliteit en Veiligheid

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/ maatschappelijk jaarverslag.

Daarnaast hebben we VeiligheidsManagementSysteem (VMS; zie ook 4.3.5.) en de voortgang/borging bewaken we in de diverse gremia (werkgroep kwaliteit en veiligheid, directie en RvT).

3.3 Adviesorganen

3.3.1 Raad van Advies

De samenstelling van de Raad van Advies regio ETZ op 31 december 2020 was als volgt:

- ⊕ Dr. A. Buiting (medisch microbioloog, Elisabeth-Tweesteden Ziekenhuis);
- ⊕ Drs. M. Elisen (labmanager en klinisch chemicus Elisabeth-Tweesteden Ziekenhuis);
- ⊕ Drs. F. van Tilborg (radioloog, Elisabeth-Tweesteden Ziekenhuis);
- ⊕ Dr. S. Graafsma (gepensioneerd internist);
- ⊕ Drs. R. van de Kerkhof (huisarts);
- ⊕ Drs. M. Schrijer (verloskundige);
- ⊕ Drs. G. Michelbrink (huisarts);
- ⊕ Drs. W. Stenvers (huisarts);
- ⊕ Drs. J. Stavast (patholoog, Elisabeth-Tweesteden Ziekenhuis);
- ⊕ Drs. K. van Erve (manager zelfstandige teams, De Wever Thuis Mobiel Zorgteam & Hospice De Sporen);
- ⊕ Drs. J.E. Rodenburg (huisarts).

In 2020 zijn de volgende leden van de Raad van Advies regio ETZ gestopt :

- ⊕ Drs. A.F.M. Pasmans (teammanager MZT, de Wever) – gestopt per 22 september 2020;
- ⊕ Drs. L.J.H. Hoeve (huisarts) – gestopt per 18 februari 2020.

Deze gegevens zijn tevens terug te vinden op onze website:

<https://diagnovum.nl/overons/bestuur>

NB: In 2021 starten we met de Raden van Advies in de regio's Adrz, Bravis en ZorgSaam.

Doelstelling

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

Werkwijze

De frequentie van de vergaderingen is éénmaal per kwartaal, onder leiding van de medisch directeur van Diagnovum.

Samenvatting activiteiten

In 2020 gaf de Raad van Advies regio ETZ aanvullende suggesties en adviezen t.a.v:

- ⊕ Zorgvernieuwde activiteiten;
- ⊕ Oproepsysteem Diagnovum;
- ⊕ Nascholing en DTO;
- ⊕ Jaarplan.

4. Beleid, inspanningen en prestaties

4.1 Meerjarenbeleid

Thema's van 2020 waren:

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, Cadans, POCT)
- ⊕ Producten en diensten

Duiden van data

- ⊕ Van uitslag naar antwoord

Thema's voor 2021 zijn:

Betrouwbare diagnostiek in de buurt

- ⊕ Samenwerking in de regio's verder vormgeven (ETZ, Bravis, ZorgSaam, Adrz, Amphia)
- ⊕ Innovatieve ontwikkelingen
- ⊕ Afspraak=afspraak

Zinnige en zuinige zorg

- ⊕ Diagnostiek als onderdeel van een zorgpad/-substitutie c.q. zorgketen/-netwerk
- ⊕ Effectieve en efficiënte bedrijfsvoering (sub)regionaal/planmatig werken

Thema's voor 2021 zijn (vervolg):Ontzorgen 1^e lijn

- ⊕ Organiseren DTO
- ⊕ Nascholing/informatie avonden
- ⊕ Digitalisering (Lab Online, POCT)
- ⊕ Nieuwe producten en diensten (Cadans, ontzorgen van de huisarts in zijn praktijkvoering, al dan niet projectmatig)

Duiden van data

- ⊕ Van uitslag naar een antwoord

Eigenaarschap

- ⊕ Elementen van kwaliteit
- ⊕ Duurzame inzetbaarheid/vitaliteit
- ⊕ Leren en verbeteren



Betrouwbare diagnostiek
in de buurt



Zinnige en zuinige zorg



Ontzorgen



Preventie van zorg



Versterken van eigenaarschap
in een dynamische omgeving
(medewerkers)

4.2 Processen

In 2020 hebben zich een aantal ontwikkelingen voorgedaan. Zo is de samenwerking met het Adrz en ZorgSaam tot stand gekomen hetgeen gezorgd heeft voor een groei van onze organisatie. Naast de komst van twee regiocoördinatoren, hebben we de priklocaties van de desbetreffende ziekenhuizen overgenomen en zijn er tientallen nieuwe collega's (op detachingsbasis) bij ons gestart.

De komst van de twee nieuwe ziekenhuizen heeft er voor gezorgd dat processen op elkaar afgestemd moesten worden. Hierbij is het uitgangspunt dat er binnen de verschillende regio's van Diagnovum zo veel als mogelijk op dezelfde wijze wordt geacteerd. Natuurlijk hierbij rekening houdend met regionale verschillen. In beginsel heeft er veel afstemming plaats gevonden om een goed werkend primair proces neer te zetten.

Daarnaast heeft de Covid-19 pandemie een grote invloed gehad op het operationele proces. In zeer korte tijd zijn de operationele activiteiten aangepast naar de omstandigheden die van toepassing waren. Concreet hield dit in dat prikposten gecentraliseerd zijn door een aantal kernlocaties met ruime openingstijden in te richten en meer inzet van thuisafnames te faciliteren. Hierdoor heeft Diagnovum de zorg kunnen blijven bieden. In Q4 2020 waren 80/90% van alle prikposten weer geopend en hebben we zelfs meer priklocaties toegevoegd.

Diagnovum breed zijn de volgende zaken geïntroduceerd, aangepast en/of geoptimaliseerd:

- ⊕ Calamiteitenproces opgesteld voor calamiteiten die impact hebben op operationele bedrijfsvoering;
- ⊕ Opstellen van scenario's om sneller en effectiever in te springen op veranderingen;
- ⊕ Proces voor omgang bij afgifte weeralarm door KNMI;
- ⊕ Calamiteitendienst intern bij Diagnovum geoptimaliseerd;
- ⊕ Senior-overleg tussen verschillende regio's opgezet;
- ⊕ Opleidings-overleg tussen verschillende regio's opgezet;
- ⊕ Onderlinge taakverdeling tussen rollen geoptimaliseerd;
- ⊕ "Buddy" systeem geïmplementeerd bij regiocoördinatoren voor betere vervangbaarheid.

Daarnaast zijn er per regio nog specifieke zaken veranderd.

Regio Adrz

- ⊕ Optimaliseren van routes door introductie veegroute. Hierdoor o.a. meer grip gekregen op doorlooptijden.

Regio Bravis

- ⊕ Optimalisatie van geografische ligging van prikposten;
- ⊕ Aanpassing in routes door wijziging afgifte materiaal van Roosendaal naar Bergen op Zoom.

Regio ETZ

- ⊕ Digitaal Ordersysteem Lab Online geïmplementeerd.

Regio ZorgSaam

- ⊕ Optimaliseren van routes

Voor 2021 staan nog een aantal zaken op de planning die aanpassing vereisen. Namelijk het verder optimaliseren van transport, het weer in balans brengen van de productmix, het implementeren van digitaal orderproces in de andere regio's en het vergroten van marktaandeel.

Kwaliteit medewerkers bloedafname verhogen

Meetresultaat

Niet gelukte prikken	2018	2019	2020
aantal	437	548	632
% van totaal aantal orders	0.22%	0.24%	0.31%

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 ervoor 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.

Daarnaast wordt er momenteel een vervolgentraject opgesteld waardoor we meer in control komen rondom de opleiding en het toekennen van overige competenties. In 2021 willen we een beter aansluitend opleidingstraject presenteren waarbij er ook gekeken wordt naar opleiding en ontwikkeling nadat men is ingewerkt.

Wachttijden prikposten

Gemiddeld 96% van de patiënten die een prikpost bezoeken in regio ETZ en Bravis geeft aan binnen 15 min geprikt te worden. I.v.m. de veiligheid omtrent Covid-19 is alleen in het eerste kwartaal gemeten.

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 met name het uitbreiden van de openingstijden.

Doorlooptijden bloedafname

Doorlooptijden bloedafname	2018	2019	2020
Regio ETZ			
% bij afgiftepunt ≤ 2,5 uur	92	91	88
% gecentrifugeerd ≤ 4 uur (b)	99	97	98
% preanalyse KCHL ≤ 4 uur (a)	95	93	94
% preanalyse KCHL ≤ 6 uur	100	100	100

Regio Bravis		
% gecentrifugeerd ≤ 4 uur (b)	97	97
% preanalyse KCHL ≤ 4 uur (a)	92	90
% preanalyse KCHL ≤ 6 uur	99.8	99.8
Regio ZorgSaam		
% preanalyse KCHL ≤ 4 uur (a)		91
% preanalyse KCHL ≤ 6 uur		100
Regio Adrz		
% preanalyse KCHL ≤ 4 uur (a)		93
% preanalyse KCHL ≤ 6 uur		100

(a) Om de kwaliteit van het materiaal te waarborgen hebben we ons als doel gesteld dat 90% van het afgenomen materiaal binnen 4 uur op het laboratorium is aangeboden.

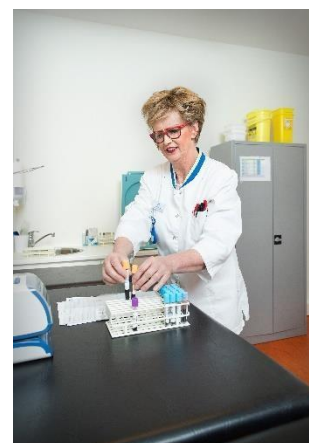
(b) Tevens hebben we ons als doel gesteld dat 98% van het afgenomen materiaal ≤ 4 uur gecentrifugeerd is.

Regio ETZ: De resultaten van a en b zijn 1% hoger t.o.v. 2019 en liggen binnen de norm.

Regio Bravis: 90% van het materiaal is binnen 4 uur op het laboratorium, we scoren hierbij 2% lager dan in 2019. De doorlooptijd van het centrifugeren is t.o.v. 2019 gelijk.

Regio ZorgSaam: m.i.v. Q3 gestart met het meten van doorlooptijden.

Regio Adrz: m.i.v. Q4 gestart met het meten van doorlooptijden.



Terugrapportage naar aanvrager

	2018	2019	2020			
	ETZ	ETZ	ETZ	Bravis	ZorgSaam	Adrz
90% aanvragen klinische chemie voor 15 uur aangeleverd, voor 17 uur verwerkt	91%	95%	94%	96%	98%	x
Microbiologie uitslagen 24 uur na autorisatie verwerkt	100%	100%	100%	100%	x	x

Uit de meetresultaten van de klinische chemie blijkt dat we voor de regio ETZ, Bravis en ZorgSaam kunnen garanderen dat > 90% van de uitslagen volgens afspraak bij de aanvrager is.

Temperatuurmeting vervoerskoffers

De omgevingstemperatuur van het monstermateriaal dient tussen 8-25°C te liggen.

temp 12-25°C	2018	2019	2020
Regio ETZ			
KCHL	93%	98%	98%
Microvida	97%	100%	96%
Regio Bravis			
KCHLT		100%	99.7%
Microvida		78%	99%

temp 8-25°C	2020
Regio ZorgSaam	
KCL	99%
Microvida	99%
Regio Adrz	
KCL	99%
MMI	100%

Regio ETZ: Het resultaat is dat gemiddeld 97% van het transport voldoet. Van de afwijkende 3% is het materiaal goed bevonden voor analyse.

Bij de regio's Bravis, ZorgSaam en Adrz voldoet gemiddeld meer dan 99% bij het transport aan de gestelde temperatuurnorm.

Een mooi resultaat waarbij zichtbaar is dat we dit proces onder controle hebben.

Toegangstijd en verwerkingstijd functieonderzoek regio ETZ

De toegangstijd en verwerkingstijd zo kort mogelijk te houden.

% ≤ geplande toegangstijd	2018	2019	2020
CVR LageWitsieB (<7dg)	74	55	42
echo LageWitsieB (<7dg)	90	84	85
keuringen (<7dg)	41	29	63*

% ≤ geplande verwerkingstijd	2019	2020
CVR LageWitsieB (<7dg)	51	54



echo LageWitsieB (<7dg)	99	100
keuringen (<7dg)	68	77*

**Keuringen worden vanaf augustus 2020 niet meer uitgevoerd.*

De toegangstijden die langer zijn dan de gebruikelijke toegangstijd, is veelal te wijten aan de bereikbaarheid van de patiënt en de eigen keuze van de patiënt om niet op het eerst mogelijke spreekuur te komen, maar bewust te kiezen voor een later tijdstip.

Bij het CVR spreekuur hebben we te maken gehad met defecte apparaten, waardoor de wachttijden opliepen.

Tevredenheidsonderzoek

Eén keer in de twee jaar voert Diagnovum, samen met de laboratoria van de verschillende regio's, een klanttevredenheidsonderzoek uit. Het laatste onderzoek was in 2019. Een nieuw klanttevredenheidsonderzoek zal in het 2^e kwartaal van 2021 plaatsvinden.

Logistiek proces

Diagnovum kent twee soorten transporten; het ophalen van materialen bij huisartsenpraktijken en instellingen (lichaamscellen, -weefsels en/of -vloeistoffen) voor de medische microbiologie en de klinische pathologie en het transport voor de klinische chemie (voornamelijk bloed en/of urine). Beide transporten leveren de monsters af op de laboratoria in de verschillende regio's. 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 is in regio ETZ 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 regio Bravis rijdt ZMC dagelijks twee aparte routes (in Bergen op Zoom en Roosendaal) en bezoekt daarbij 70 huisartsenpraktijken. Deze transporten worden afgeleverd op de laboratoria van het Bravis ziekenhuis waar de analyses uitgevoerd worden. ZMC haalt bij de verschillende

prikposten in Roosendaal en omgeving het afgenomen materiaal op voor het klinisch chemisch laboratorium.

In mei 2020 is hetzelfde concept in regio ZorgSaam geïntroduceerd, hier bezoeken we 23 huisartsenpraktijken. In juni 2020 is de samenwerking gestart in regio Adrz, daar bezoeken we circa 50 praktijken. Tevens komen we op afroep het materiaal ophalen. In beide regio's is ZMC verantwoordelijk voor het transport.

Prikposten

Diagnovum beschikt momenteel over meer dan 150 prikposten verdeeld over 4 regio's. De prikposten zijn geografisch verspreid door de gehele regio. We brengen hiermee diagnostiek dicht in de buurt van onze patiënten. Toegankelijkheid en bereikbaarheid zijn hierbij uitgangspunten.



Ten tijde van Corona hebben wij in 2020 tijdelijk het beleid rondom prikposten aangepast. In de beginfase van de pandemie hebben we ervoor gekozen om het aantal geopende prikposten terug te brengen en een aantal "kernposten" te benoemen met ruimere openingstijden. Hierdoor is het voor de patiënten in de regio erg overzichtelijk geweest waar men terecht kon voor een bloedafname. Vanaf Q3 2020 hebben we een heel aantal van onze prikposten weer kunnen openen. Hiermee natuurlijk rekening houdend met het kunnen borgen van de veiligheid van onze patiënten. Begin Q4 van 2020 was 80/90% van onze prikposten weer geopend. Onze prikposten zijn ten alle tijden op inloop open geweest. Patiënten kunnen zonder afspraak op onze prikposten terecht.

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

	2018	2019	2020
CVR	161	189	207
ECHO algemeen	775	1061	953
FUNDUS	76	168	100
KEURINGEN	164	237	73



In verband met de veiligheid en besmettingen door Covid-19 zijn de functie onderzoeken enige tijd niet uitgevoerd.

CVR: Doordat er in 2020 een extra (event)holter is aangekocht zijn de volle spreekuren verleden tijd en de wachttijden kort.

Echo algemeen: Spreekuren worden wekelijks aangeboden op verschillende locaties. Korte doorlooptijd kan gegarandeerd worden. We zijn ook gestart met een avondspreekuur, éénmaal in de veertien dagen. Dit wordt door de cliënt erg gewaardeerd.

Fundus: Sinds 2019 worden de aanmeldingen via Teledia gedaan, hierdoor plannen medewerkers functieonderzoek de afspraken zelf in.

4.2.1 Medewerkers

In 2020 is er veel aandacht geweest voor juist inzetten van de medewerkers. De aanleiding hiervoor was het staken van de functieonderzoeken gedurende de eerste lockdown periode in de Corona pandemie. Na de lockdown periode hebben we ingezet op extra flexibiliteit om zoveel mogelijk te kunnen voldoen aan de vraag.

In 2020 is er veel van onze medewerkers gevraagd. De Covid-19 pandemie heeft ervoor gezorgd dat de verhouding tussen thuisprikken en prikken op de prikpost uit balans is. Hierdoor zijn we in totaal meer tijd per prik kwijt, hetgeen een weerslag heeft op de drukte in de routes. Daarnaast zorgen de quarantaine verplichtingen bij een Covid-19 verdenking, ziekteverzuim etc. voor een extra druk op de planning. Veel medewerkers zijn gevraagd om extra te werken om dit op te vangen. Daarnaast hebben we geen fysieke bijeenkomsten kunnen organiseren die de vitaliteit van de medewerkers ten goede komt.

Het is ons iedere keer gelukt om de continuïteit van zorg te kunnen borgen. Wel blijft het zoeken naar een goede balans rondom de belastbaarheid van onze medewerkers.

Ontwikkelingen rondom medewerkers in 2020

- ⊕ De rol van senior medewerkers is geoptimaliseerd, waardoor zowel de medewerker bloedafname als aan de regiocoördinator beter ondersteund worden;
- ⊕ De uitbreiding binnen team roosteraars heeft zichtbaar voor minder kwetsbaarheid gezorgd;
- ⊕ Team bloedafname regio Bravis is op formatie gebracht;
- ⊕ Vacature gesteld voor senior opleider, welke nog niet volledig is ingevuld;
- ⊕ Digitale medewerkersbijeenkomsten georganiseerd om binding met Diagnovum te versterken.

Vitaliteit en duurzame inzetbaarheid

Afgelopen jaar is een bijzonder jaar geweest. Covid-19 heeft een grote impact gehad op onze medewerkers. Processen zijn tijdelijk aangepast en de steeds gewijzigde situatie rondom maatregelen en voorschriften zorgde soms voor veranderingen in de bestaande werkwijzen. De manier waarop de medewerkers hiermee zijn omgegaan is een compliment waard.

2020 stond op de planning om rondom vitaliteit een aantal fysieke bijeenkomsten te organiseren voor de medewerkers van Diagnovum. Helaas zijn de afgekondigde maatregelen rondom Covid-19 dusdanig beperkend geweest dat fysieke bijeenkomst geen doorgang hebben kunnen vinden.

De pandemie heeft er mede voor gezorgd dat trajecten die voorzien waren rondom duurzame inzetbaarheid naar achter zijn geschoven in tijd. In het laatste kwartaal hebben we de volgende stappen gezet rondom duurzame inzetbaarheid:

- ⊕ start optimaliseren interne opleiding voor medewerker bloedafname;
- ⊕ opzet voor ondersteuning huisartsen bij vaccinatie;
- ⊕ start herijking actieplan strategische personeelsinzet en duurzame inzetbaarheid.

Afgelopen perioden zijn we continu bezig geweest met een balans zoeken tussen zo goed mogelijk continueren van de zorg die we bieden en de belasting van onze medewerkers. In een heel aantal (digitale) sessies is dit steeds een gespreksonderwerp geweest met onze collega's.

Controle audit

De controle audit stond gepland voor april en is succesvol verlopen. Geen bevindingen, een paar kleine aanwijzingen en complimenten van het auditteam.

Verzuim

	2018	2019	2020
Verzuimcijfer	5.3%	6.4%	5.4%

In 2020 kwam het verzuimcijfer uit op 5,4% (2019: 6,4%). Dit verzuimcijfer komt voor 81,4% tot stand door langdurig zieken. Ten opzichte van 2019 is een daling te zien, dit komt omdat de langdurig zieken, minder uren verzuimd hebben dan in 2019. Daarnaast is het aantal medewerkers dat zich ziek heeft gemeld ook wat gestegen (44,2% in 2019, t.o.v. 49,4% in 2020). Eind 2020 zijn er nog 11 medewerkers langdurig ziek, waarvan van 10 medewerkers volledig herstel in eigen functie wordt verwacht. In maart 2021 zijn er 3 daadwerkelijk volledig hersteld, 7 medewerkers zijn in opbouw en van 1 medewerker is de verwachting dat ze helaas niet zal herstellen.

De lijnen met de zieke medewerkers zijn kort, evenals met de bedrijfsarts die op het kantoor aan de Ringbaan Zuid spreekuur houdt.

Ondernemingsraad

Het was een intensief jaar voor de medewerkers van Diagnovum door Covid-19. Dit is door de ondernemingsraad niet onopgemerkt gebleven en waardeert de grote inzet van de medewerkers bij Diagnovum. De ondernemingsraad heeft vier vergaderingen gehad met eigen leden en vier keer een vergadering met aanwezigheid van de algemeen directeur Sandra van Amelsfoort.

De volgende onderwerpen zijn in 2020 aan de orde geweest en besproken:

- ⊕ Update van de samenwerking met de nieuwe regio's Adrz en ZorgSaam;
- ⊕ Jaarrekening;
- ⊕ Jaarplan;
- ⊕ Thuiswerken voor en na Corona;
- ⊕ Bonus uitkering medewerkers bloedafname;
- ⊕ Kwartaalrapportages;
- ⊕ Cao Huisartsenzorg;
- ⊕ Goedkeuring rapport RI&E;

- ⊕ WerkvermogensMonitor;
- ⊕ OR verkiezingen in 2021: In 2021 zal de OR zich opnieuw gaan inrichten. Hiervoor zijn verkiezingen uitgezet.

4.2.2 Opleidingen medewerkers

Funcie	Cursus	Vorm	Data
133 Medewerkers bloedafname	ELO module trombosedienst	E-learning	Doorlopend
45 Medewerkers bloedafname	ELO module venapunctie praktijk en theorie	E-learning en ETZ / Bravis	Doorlopend
68 Medewerkers bloedafname	ELO Basic Life Support theorie	Incompany	Doorlopend
8 Medewerkers bloedafname	ELO module hielprik praktijk en theorie	E-learning en ETZ / Bravis	Doorlopend
55 Medewerkers bloedafname	CoaguChek	ETZ / Bravis	Doorlopend
15 Medewerkers bloedafname	Capillaire bloedafname	Bravis	Doorlopend
6 Medewerkers bloedafname	CRP	Bravis	Doorlopend
Personeelsfunctionaris	Update arbeidsrecht	Extern	Q4
Algemeen directeur	Coachingstraject	Extern	Q3
3 medewerkers Functieonderzoeken	ECG maken / lezen	E-learning	Q4
Directie/management	Congres POCT	Extern	Q4
8 kantoormedewerkers	BHV	Extern	Q3

4.2.3 Medewerkersbijeenkomsten

Door Covid-19 is er in december één digitale medewerkersbijeenkomst geweest.

Onderwerpen die besproken zijn:

- ⊕ Terugblik-voortuitblik door directie/management

Daarnaast is er een digitale muziekbingo georganiseerd.

4.2.4 Regionale medewerkersbijeenkomsten

De regionale medewerkersbijeenkomsten hebben in 2020 drie keer plaats gevonden. Omwille van de beperkingen zijn deze bijeenkomsten vooral op digitale wijze georganiseerd.

Onderwerpen die besproken zijn:

- ⊕ Hoe gaat het met iedereen;
- ⊕ Werken tijdens Covid-19;
- ⊕ Veel voorkomende VIM-meldingen.



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 maatschappelijk 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 afwijkingen m.b.t. de foutieve aanvragen van de microbiologie en pathologie worden apart geregistreerd.

Klachten

In 2020 zijn 53 klachten gemeld die naar tevredenheid zijn opgelost. Meerdere klachten van patiënten gaan over het uitvoeren van de veiligheidsmaatregelen t.b.v. Covid-19.

Er zijn dit jaar 8 klachten binnengekomen uit andere regio's dan ETZ: 7 uit regio Bravis en 1 uit regio Adrz.

Klachten	2018	2019	2020
patiënt	18	26	36
aanvrager	3	13	14
laboratorium			3



Meldingen

Diagnovum: de meeste activiteiten van Diagnovum zitten in het pre-analytische gedeelte van het proces. Alle foutieve handelingen worden in een persoonlijk gesprek met de medewerker bloedafname besproken. Op deze manier willen we de werkwijze optimaliseren.

Klinisch chemische laboratoria: melden de foutieve bloedafnames bij Diagnovum.

Microbiologische laboratoria: voldoen de aanvragen niet aan de acceptatiecriteria dan zal de aanvrager middels een brief hiervan op de hoogte gebracht worden.

Klinische pathologie: is het materiaal niet volgens protocol aangeleverd dan wordt de aanvrager middels een brief hierop gewezen.

% meldingen van totaal aantal orders	2018	2019	2020
Pre-analyse Diagnovum	1.0%	0.7%	0.9%
ETZ			
KCHL	1.1%	0.8%	0.9%
Microvida	5.1%	3.1%	2,3%
KP	10.4%	9.9%	7,1%
Bravis			
KCHLT	x	x	0.3%
Microvida	x	x	x
Pathos	x	x	5,8%

Calamiteiten

Er zijn in de periode van 1 januari 2020 tot en met 31 december 2021 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. Elke audit wordt gerapporteerd en van de betrokken medewerker wordt gevraagd de bevindingen op te lossen. Bevindingen waarbij een trend te zien is worden structureel aangepakt door de leidinggevende.

Op de prikposten zijn na het eerste kwartaal, in verband met de veiligheid omtrent Covid -19, geen audits meer uitgevoerd. De evaluaties hebben daardoor ook niet plaatsgevonden. De geplande audits bij de ondersteunende diensten zijn uitgevoerd.

Accreditatie

Op 15 en 16 april 2020 is door de Raad voor Accreditatie een herbeoordelingsonderzoek uitgevoerd. Vanwege de opgelegde beperkingen in verband met de Corona-crisis is de beoordeling op afstand met MS Teams uitgevoerd.

“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 operationeel en aantoonbaar gericht op verbeteringen.”

4.3.4 Documentbeheersysteem (DBS)

Met ingang van mei en juni 2020 behoren regio ZorgSaam en Adrz bij het werkgebied van Diagnovum. Het documentbeheersysteem (DBS) is zo ingericht dat specifieke documenten voor alle regio's eenvoudig in te zien zijn.

4.3.5 VeiligheidsManagementSysteem (VMS)

Aandachtsgebieden als patiëntveiligheid, veiligheid van medewerkers, technische veiligheid, fysieke 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. Tweemaal per jaar 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 2020 uitgewerkt zijn:

- ⊕ Doorlooptijden bloedafname;
- ⊕ Ophalen monsters bij de huisarts;
- ⊕ Overbelasting medewerker;
- ⊕ Plan van Aanpak RI&E;
- ⊕ Nieuwe contracten zorgverzekeraars;
- ⊕ Onderlinge verrekeningen;
- ⊕ Productiedaling door marktontwikkeling.

Bescherming persoonsgegevens

Per 25 mei 2018 is er een wijziging in de wet met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens. Ook wel: algemene verordening gegevensbescherming (AVG/GDPR). Deze wet legt meer verantwoordelijkheid bij ons als organisatie om aan te tonen dat we als Diagnovum voldoen aan de privacyregels. En dat is uiteraard een goede zaak. Gegevens over iemands gezondheid zijn gevoelige persoonsgegevens. In de wet zijn regels opgenomen over de zorgvuldige omgang met deze gegevens. We hebben hier binnen Diagnovum middels beleid en borging van beleid invulling aan gegeven. Alles komt samen in de SG AVG, waarin naast directie en MT ook de Functionaris Gegevensbescherming deelneemt. Er zijn besluiten genomen over uitvoeren van DPIA, aanpak risico's, bewustzijn vergroten medewerkers via e-learning. Er is in 2020 geen datalek gemeld.

4.4 Maatschappijresultaten

4.4.1 Scholing in de regio

Regio ETZ

Verloskundige scholingen 14 januari

- ⊕ Zwangerschap en infectieziekten

Nascholing voor huisartsen 13 februari

- ⊕ Thema orthopedie
- ⊕ Kraakbeendegeneratie
- ⊕ ASI
- ⊕ SAPS
- ⊕ Lage rugpijn

Nascholing voor doktersassistenten 3 november (digitaal)

- ⊕ Lean in de huisartsenpraktijk
- ⊕ HPV

Regio Bravis**Nascholing voor doktersassistenten 4 februari**

- ⊕ Lyme
- ⊕ SOA

Nascholing voor doktersassistenten 28 oktober (digitaal)

- ⊕ Lean in de huisartsenpraktijk

Regio Adrz**Nascholing voor doktersassistenten 10 november (digitaal)**

- ⊕ Labonderzoeken en uitslagen
- ⊕ ZorgDomein: digitaal aanvragen labonderzoeken

Regio ZorgSaam**Nascholing voor doktersassistenten 19 november (digitaal)**

- ⊕ Labonderzoeken en uitslagen
- ⊕ ZorgDomein: digitaal aanvragen labonderzoeken

Alle nascholingen worden ook aangekondigd op onze website:

<https://diagnovum.nl/voorzorgverleners/nascholingsagenda>

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 2020 tien vaste modules aangeboden, te weten anemie, vitamine D, leveraandoeningen, schildklier, SOA, urineweginfecties, radiologie mamma/schouder, radiologie buikorganen, TDM-toxicologie en vage buikklachten. Andere onderwerpen zijn in overleg ook mogelijk.

In 2020 heeft Diagnovum 15 DTO's (gedeeltelijk digitaal) begeleid in de regio ETZ waarvan:

SOA	2
Radiologie mamma/schouder	3
Radiologie buik	3
Vitamine D	1
Schildklier	1
Urineweginfecties	1
Vage buikklachten	1
TDM en toxicologie	1

In 2020 heeft Diagnovum 2 DTO's digitaal begeleid in de regio Bravis waarvan:

Schildklier	1
Urineweginfecties	1

Voor 2021 staan er vooralsnog zeven 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
2018	220.780	152.432	67.636	712
2019	277.484	180.261	72.321	3.342
2020	331.313	200.722	58.606	3.259

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 2020 is afgesloten met een positief saldo van € 59.367. Het positieve resultaat wordt veroorzaakt door de vrijval van een voorziening met betrekking tot voorgaande jaren. Voor de komende jaren (na 2021) gaat de directie zich inzetten op het behalen van een resultaat met een marge van 1-2%, dit om voldoende innovatiekracht te behouden en continuïteit te waarborgen. Covid-19 heeft ons geleerd dat marge nodig is om de dienstverlening/zorg te kunnen continueren. Een wijziging in productmix (meer thuisafnames en minder afnames op prikposten) heeft effect op zowel kosten (meer) als opbrengsten (minder).

Door Covid-19 is de opbrengst diagnostiek fors afgenomen. De continuïteitsbijdrage en meerkostenregeling vanuit zorgverzekeraars compenseren voor een groot deel de afname van de opbrengsten.

Ten opzichte van 2019 zijn de personeelskosten gestegen, met name door uitbreiding van personeel in het kader van de samenwerking met het ZorgSaam Ziekenhuis en Admiraal de Ruyter Ziekenhuis. Tevens heeft er een CAO-verhoging van 3% plaatsgevonden per 1 april 2020 en is er sprake van een stijging in meeruren als gevolg van een wijziging in de productmix door Covid-19 (relatief meer thuisafnames). Verder is er sprake van hogere kosten door de naamswijziging en een naverrekening met betrekking tot de verzuimverzekering.

5. Vooruitblik 2021

Algemeen

Met alle zorgverzekeraars heeft Diagnovum contracten voor 2021 afgesloten, waarbij er sprake is van een meerjarencontract bij zorgverzekeraars Zilveren Kruis en Menzis (voor de jaren 2020 en 2021) en Zorg en Zekerheid (2021-2022). Met zorgverzekeraars Caresq, DSW, Eno, Menzis, ONVZ en Zorg en Zekerheid is er een overeenkomst zonder omzetplafond afgesloten.

Bij zorgverzekeraar VGZ is Diagnovum als regiovoerder aangesteld voor de GHOR-regio's Midden- en West-Brabant en héél Zeeland. Dit betekent een contract voor 2 jaar (2020 - 2021), met potentie tot 3 jaar verlenging. Dit resulteert in een versteviging in de toekomstbestendigheid van Diagnovum. Inmiddels zijn de gesprekken over verlenging van de overeenkomst gaande.

Conform de samenwerkingsovereenkomst met het Bravis Ziekenhuis zijn per 1 februari 2021 de gedetacheerde medewerkers bloedafname in dienst gekomen van Diagnovum.

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

Delta's in de begroting 2021 hebben betrekking op een CAO stijging van 2% per 1 januari 2021 en noodzakelijke investeringen m.b.t. digitaliseren. Daarnaast is er druk op de tarieven vanuit zorgverzekeraars. Als gevolg van Covid-19 is in de begroting 2021 een negatief resultaat voorzien, aangezien zorgverzekeraars geen continuïteitsbijdrage meer beschikbaar stellen.



Betrouwbare diagnostiek in de buurt.

Vragen na het lezen van dit maatschappelijk jaarverslag?

U kunt uw vraag stellen aan ons Klantcontact Centrum(KCC) per mail en telefoon. Ons KCC is elke werkdag geopend van 8.00 tot 17.300 uur

Mailen kan naar: info@diagnovum.nl

Bellen kan naar:

Regio ETZ: 013- 539 36 36

Regio ZorgSaam: 088 - 007 54 01

Regio Bravis: 088 - 007 54 00

Regio Adrz: 088- 007 54 02

