



## SAMENWERKINGSAKKOORD TUSSEN LABO SOMEDI EN DE AANVRAGER VAN LABORATORIUMONDERZOEKEN

SOMEDI beschikt over opgeleide verpleegkundigen die bloedafnames uitvoeren bij alle patiënten die zich melden met een aanvraag voor laboratoriumdiagnostiek waarbij de aanvrager een arts of verloskundige is.

Daarnaast neemt het laboratorium bloed en diverse materialen in ontvangst voor analyse binnen het volgende onderzoekspakket: Hematologie, Stolling, Biochemie, Hormonologie, Infectieuze en Niet-Infectieuze serologie, Immunohematologie, Toxicologie, Therapeutische monitoring, Allergie, Genetisch/Moleculair onderzoek, Microbiologie en Anatoom-pathologie.

**Indien materiaal wordt ingestuurd naar Labo SOMEDI ten behoeve van laboratoriumonderzoek, dan gelden onderstaande algemene voorwaarden als dienstverleningsovereenkomst tussen het laboratorium en de inzender.**

### INFORMATIE / ADVIES

Voor informatie betreffende het laboratoriumonderzoek (pré- en postanalytisch consult) kan u steeds terecht bij het team van klinisch biologen. Ze adviseren u graag over het doeltreffend gebruik van laboratoriumonderzoeken en de interpretatie van de resultaten ([LINK 'Onze Klinisch biologen'](#)). Daarnaast verwijzen we u door naar de Online Labogids, die 24/24 uur kan geconsulteerd worden via de website van SOMEDI ([LINK 'Labogids'](#)).

Verder worden aanvragers geïnformeerd omtrent actuele wijzigingen in het onderzoekspakket via nieuwsbrieven of via de website van SOMEDI.

### AANVRAAGFORMULIEREN

Laboratoriumonderzoeken worden steeds aangevraagd door een aanvrager. Dit kan zowel via een papieren aanvraagformulier ([LINK 'Aanvraagformulieren labo'](#)) als op elektronische wijze via de e-Lab webserver ([LINK 'e-Lab – Cyberlab'](#)).

Aanvragers die werken met papieren aanvragen gebruiken bij voorkeur de meest recente versie, conform de versie die door SOMEDI beschikbaar gesteld wordt via de website. Ingevulde aanvraagformulieren worden samen met de bijhorende monsters aan het laboratorium bezorgd. Elektronische aanvraagformulieren worden na aanmaak automatisch verzonden naar het laboratorium. Het aanleveren van een afschrift is in de nabije toekomst voor deze aanvragen niet meer noodzakelijk indien u over een ondertekeningcertificaat beschikt.

De aanvrager is verantwoordelijk voor een **correct ingevuld aanvraagformulier** dat voldoet aan alle wettelijke bepalingen. Een correcte aanvraag moet aan de volgende voorwaarden voldoen:

#### Vereiste gegevens:

- Gegevens patiënt: naam en voornaam, adres, geslacht, geboortedatum;
- Mutualiteitsgegevens/kleefvignet patiënt;
- Datum van de aanvraag én datum (en uur) van de afname;
- Identiteit aanvragende geneesheer: stempel, handtekening en RIZIVnr;



## SAMENWERKINGSAKKOORD TUSSEN LABO SOMEDI EN DE AANVRAGER VAN LABORATORIUMONDERZOEKEN

### Facultatieve gegevens:

- Er zijn verschillende vakjes die aangeduid kunnen worden m.b.t. rapportering:
  - Moeten de resultaten gefaxt of gebeld worden?
  - Zijn ze dringend te rapporteren?
  - Mogen de resultaten aan de patiënt worden doorgegeven.
  - Wenst de aanvrager een cumulatief protocol.
- Klinische inlichtingen: verplicht voor analyses met diagnoseregel. Ook zeer nuttig voor de interpretatie van tal van andere testen en zeker onmisbaar bij aanvragen voor microbiologische analyses. Schriftelijk te noteren of een van volgende vakjes aanduiden: diagnose, screening, preventie, preoperatief, follow-up, zwangerschap of diabetes;
- Kopie aan Dr: noteer naam en adres van de kopie-arts;
- Analyses: de aanvraagformulieren vermelden de meeste routine laboratoriumonderzoeken. Kruis aan per individuele analyse. Analyses die niet expliciet zijn vermeld, kunnen steeds genoteerd worden in het vak "Andere analyses".

Voor een bij-aanvraag kan de aanvrager zich telefonisch richten tot de administratieve dienst van het laboratorium of hij kan gebruik maken van de mogelijkheid binnen het elektronisch aanvraagformulier. Bij-aanvragen zijn enkel mogelijk indien:

- het staal nog beschikbaar is;
- de oorspronkelijke afname- en bewaarcondities geschikt zijn voor de bijkomende bepaling;
- er nog voldoende materiaal beschikbaar is.

### AFNAMEMATERIALEN

Monsters worden afgenomen volgens de instructies van het laboratorium. Hierbij wordt steeds gebruik gemaakt van de correcte afnamematerialen ([LINK 'Afname-instructies'](#)).

De aanvrager kan op 3 manieren labomateriaal dat SOMEDI ter beschikking stelt, bestellen:

- telefonisch bij het labo secretariaat: 015 25 89 89;
- via het papieren bestelformulier (te downloaden via de website), mee te geven met de ophaalbodes;
- via de website >> e-tools >> webshop >> labomateriaal.

Daarnaast kan de aanvrager als samenwerkende huisarts/zorgverlener eveneens ander materiaal aankopen via de [KOSAM](#) webshop van SOMEDI!

Alle pakjes worden, afhankelijk van de voorraad, de volgende werkdag, naar aanleiding van het ophalen van stalen, afgeleverd.

De ophaalbodes hebben in hun koffer een 'noodvoorraad' mee om u te depanneren.

**Er wordt met aandrang gevraagd om geen losse papiertjes te gebruiken of mee te geven. Deze kunnen verloren gaan en zijn vaak onleesbaar.**



## IDENTIFICATIE STALEN

Vergewis u bij staalafname steeds van de identiteit van de patiënt. Identificeer elke tube of staalcontainer door gebruik te maken van een gepersonaliseerde barcodeset die door SOMEDI kan geleverd worden en dienst doet als sluitende identificatie van monsters en bijhorende aanvraag of door de vermelding van (minstens) naam en voornaam (voluit) van de patiënt. ([LINK 'Labostickers/Scanner'](#))

**Zorg er bij een uitgestelde aanvraag/afname steeds voor dat de afnamematerialen gelabeld zijn met de correcte stickers.**

Het gebruik van deze barcodesets biedt tal van voordelen voor de aanvrager, het labo én de patiënt:

- Vereenvoudiging van de automatische orderregistratie via e-Lab (link tussen elektronische aanvraag en monsters gebeurt via inscannen barcode);
- Sluitende identificatie van de monsters met een directe link naar de aanvraag;
- Geen problemen meer met de leesbaarheid van de identificatie op de monsters;
- Schrijven (identificatie patiënt) op het buisje is dan niet meer noodzakelijk.

**Bij potjes met deksel: breng de identificatie aan op het potje, niet op het deksel.**

## VERPAKKEN EN VERZENDING / OPHALING VAN MONSTERS

Sluit de recipiënten goed af om lekkage tijdens het transport te voorkomen.

Plaats de stalen in een plastic zakje met zipper samen met het corresponderende aanvraagformulier.

**Voorkom prikongevallen: stuur géén spuiten met naalden op naar het labo, maar gebruik hiervoor de combi-stopper!**

Probeer de tijd voor staalbewaring en –transport naar het labo minimaal te houden. Bepaalde testen met beperkte stabiliteit zijn zeer gevoelig wat betreft de condities van staalbewaring en –transport na afname. O.m. alle testen waarvoor het staal dient ingevroren te worden, moeten zo snel mogelijk na afname het labo bereiken.

Voor analyses waarbij de bewaar- en transporttijden na afname kritisch zijn (beperkte stabiliteit) wordt dit expliciet vermeld in de Online labogids ([LINK 'Labogids'](#)).

**Neem bij twijfel zeker contact op met het laboratorium!**

Indien de aanvrager wenst gebruik te maken van de **ophaaldienst van SOMEDI**, dan kan dit telefonisch aangevraagd worden of men kan er voor kiezen de ophaaldienst op vaste tijdstippen te laten langskomen. Een combinatie van beiden is uiteraard ook mogelijk.

**tel: 015 25 89 89**

- Gelieve te bellen vóór 8.30 uur voor de **ochtendronde**;
- Gelieve te bellen vóór 11.00 uur voor de **middagronde**;
- Gelieve te bellen vóór 15.15 uur voor de **namiddagronde**;
- Gelieve te bellen vóór 18.30 uur voor de **avondronde**;
- Gelieve te bellen voor 9.00 uur voor de **zaterdagronde**.



## SAMENWERKINGSAKKOORD TUSSEN LABO SOMEDI EN DE AANVRAGER VAN LABORATORIUMONDERZOEKEN

Enkel in zeer uitzonderlijke situaties kan er een extra ophaling georganiseerd worden. Het laten terugrijden van de ophaalbodes, is een ontregeling van de flow in het labo!

Gelieve de stalen op een vaste (afgesproken) plaats voor de ophaalbodes klaar te leggen. Deze plaats moet een correcte staalbewaring toestaan, conform de vereisten gedefinieerd in de labogids.

Indien onze bodes voor een gesloten deur staan, zullen zij de aanvrager telefonisch proberen te bereiken of laten zij een briefje achter als bewijs dat ze ter plaatse zijn geweest, maar geen stalen hebben kunnen meenemen.

### NIET CONFORME STALEN / AANVRAGEN

Omwille van het groot belang van de pre-analytische fase, voert het laboratorium systematisch een aantal controles uit op de ontvangen stalen en aanvragen.

Controles worden o.m. uitgevoerd op:

- patiëntidentificatie op de stalen en het begeleidende aanvraagformulier;
- ontbreken van stempel of handtekening van de aanvrager (voorschrijver);
- niet-conforme of ontbrekende stalen/recipiënten;
- ontbrekende analyses waarvoor een recipiënt of bloedtube werd ontvangen;
- onvoldoende staalvolume of recipiënt volledig leeg;
- onhygiënische stalen of verzendingen;
- transportcondities;
- hemolyse, icterie en lipemie serumbuizen en citraattubes.

Wanneer deze controles tekortkomingen aan het licht brengen, wordt (indien relevant) het analyseresultaat voorzien van een waarschuwende commentaar op het rapport en wordt er steeds contact opgenomen met de aanvrager of persoon die de staalname heeft uitgevoerd.

De benodigde hoeveelheid monster voor een analyse wordt opgegeven in de Online labogids die kan worden geraadpleegd via de website van SOMEDI.

### RAPPORTAGE

Resultaten worden steeds gerapporteerd aan de aanvrager en op diens vraag ook aan derden. Patiënten kunnen hun resultaten steeds opvragen via hun huisarts, ofwel persoonlijk afhalen aan het laboratorium op vertoon van zijn/haar identiteitskaart.

Via de Online labogids kan de aanvrager per analyse de uitvoerfrequentie en de antwoordtijd raadplegen.

Indien, door omstandigheden, een resultaat niet binnen de gestelde termijn kan gerapporteerd worden en de te leveren patiëntenzorg in gevaar komt, worden de aanvragers hiervan op de hoogte gebracht.



## SAMENWERKINGSAKKOORD TUSSEN LABO SOMEDI EN DE AANVRAGER VAN LABORATORIUMONDERZOEKEN

Laboresultaten kunnen op verschillende manieren worden geraadpleegd:

- **Schriftelijke rapportage:**

De aanvrager kan zelf kiezen of hij voorlopige, volledige of geen schriftelijke rapporten wenst te ontvangen.

Voor elke ontvangen aanvraag wordt, bij beschikbaarheid van alle resultaten, een volledig rapport gedrukt. Deze worden eventueel voorafgegaan door meerdere voorlopige rapporten. Op vraag van de aanvrager kunnen tevens cumulatieve rapporten worden gedrukt. Deze (volledige of onvolledige) rapporten worden verdeeld door de ophaalbodes op de eerstvolgende dag nadat de resultaten beschikbaar zijn. Uitgaven van rapporten die via de post worden bezorgd worden pas verzonden wanneer alle resultaten beschikbaar zijn, tenzij de klinische relevantie van de resultaten een snellere rapportering vereisen.

- **Elektronische rapportage:**

- **Via EMD:** de door een klinisch bioloog gevalideerde resultaten worden elke 10 minuten elektronisch verstuurd via 'Unified messaging'. De patiëntgebonden resultaten komen dan via een internetverbinding terecht in de elektronische brievenbus van de aangesloten aanvrager. Met zijn unieke encryptiesleutel kan de aanvrager zijn postbus raadplegen. Hierdoor blijft de vertrouwelijkheid van de gegevens bewaard.

- **Via de elektronische resultviewer:** met een persoonlijke login en paswoord krijgt de aanvrager toegang tot alle laboverslagen van de door hem aangevraagde laboratoriumonderzoeken en dit in real-time. D.w.z. dat men de resultaten kan zien vanaf het moment dat de resultaten beschikbaar zijn en bijgevolg nog niet steeds gevalideerd zijn door een klinisch bioloog. In de resultatenviewer wordt per parameter aangegeven of het resultaat reeds gevalideerd werd en door welke klinisch bioloog dit gebeurde.

De resultviewer biedt tevens de mogelijkheid om:

- Resultaten op tablet of smartphone te bekijken
- Resultatenoverzichten naar wens te creëren

**Volgens de voorkeur van de aanvrager kunnen resultaten worden doorgebeld of verzonden via fax of SMS-bericht.** Via fax worden steeds alle reeds gevalideerde resultaten verzonden, terwijl per sms er slechts een gedeelte van de resultaten wordt doorgestuurd. Hierbij worden bepaalde analyses geselecteerd en per sms verzonden. Een sms-rapport omvat: de naam van het labo, de voornaam, naam en geboortedatum van de patiënt, de datum van de aanvraag en het resultaat per parameter. Deze sms-rapporten omvatten geen referentiewaarden, besluitvorming, etc.. Het is dan ook aangewezen om steeds het officiële rapport (schriftelijk of elektronisch) te raadplegen voor de volledige interpretatie van de resultaten.

Van doorgebeldes resultaten, resultaten via fax of SMS ontvangt de aanvrager steeds een elektronisch of papieren rapport ter bevestiging!

**Urgente aanvragen** worden steeds prioritair behandeld en via de geijkte weg gerapporteerd aan de aanvrager.

**Resultaten die als sterk afwijkend beschouwd worden**, zullen zo snel mogelijk na validatie door een klinisch bioloog of administratief medewerker telefonisch gerapporteerd worden aan de aanvrager. Indien de aanvrager niet onmiddellijk bereikbaar is, kunnen afwijkende resultaten ook via sms gerapporteerd worden. Nadien wordt de aanvrager alsnog telefonisch gecontacteerd.



## SAMENWERKINGSAKKOORD TUSSEN LABO SOMEDI EN DE AANVRAGER VAN LABORATORIUMONDERZOEKEN

Om op deze manier te kunnen communiceren (ook buiten de openingsuren van de artspraktijk) is het essentieel dat het laboratorium steeds over correcte contactgegevens beschikt, inclusief gsm-nummer.

Uiteraard staat het de aanvrager vrij om resultaten zelf op te volgen via de elektronische resultviewer en niet op voorgaande vormen van rapportage in te gaan.

### TARIEVEN

Het labo is **volledig RIZIV-geconventioneerd**. Tevens zijn al onze klinisch biologen geaccrediteerd en geconventioneerd. SOMEDI rekent de aanvrager en zijn patiënt **geen extra ereloonsupplementen** aan voor de analyse. Ook de bloedafname in het prikcentrum van Somedi is gratis.

De nomenclatuur in de klinische biologie is uitgebreid en complex. Om deze reden is er enkel een schatting van de kostenberekening voor de patiënt opgenomen op de website van Somedi ([LINK 'Labo-Tarieven'](#)).

### KWALITEITZORG / ERKENNING / ACCREDITATIE

Het laboratorium van SOMEDI streeft naar de uitvoering van medische analyses volgens internationaal erkende wetenschappelijke methoden, beantwoordend aan de deontologische code, normen en wetten die opgelegd worden door de sector.

Het laboratorium beschikt over een WIV erkenning (erkenningnummer 12616) zoals vereist door de Belgische wetgeving. Op deze wijze wordt beantwoord aan het Koninklijk Besluit van 3 december 1999, waardoor de patiënt kan genieten van terugbetaling van geneeskundige verzorging door de Sociale Zekerheid. Ter verzekering en verdere optimalisatie van de kwaliteit van de dienstverlening, beschikt het laboratorium over een samenhangend en operationeel kwaliteitssysteem. Dit kwaliteitssysteem is afgestemd op het KB van 3 december 1999 betreffende de erkenning van laboratoria voor klinische biologie, de daaruit volgende Praktijkrichtlijn opgesteld door de Commissie Klinische Biologie (WIV), en de ISO-norm voor medische laboratoria (ISO 15189:2012).

Verder streeft het laboratorium naar een BELAC accreditatie volgens de ISO15189:2012 norm tegen het einde van 2019.

De primaire **kwaliteitsdoelstellingen** van het laboratorium worden als volgt omschreven:

- Tijdig correcte onderzoeksresultaten verstrekken;
- Adviezen verlenen die de gebruiker moeten helpen bij de diagnose en behandeling;
- Het afstemmen van de geleverde diensten op de noden van de patiënten en de zorgverstrekkers;
- Periodieke evaluatie van het geïmplementeerde kwaliteitssysteem;
- Continue opleiding van alle medewerkers;
- Monitoring van de gebruikte onderzoeksmethoden en de controle op hun correcte werking.

Het laboratorium streeft ten allen tijde naar een zo effectief, efficiënt en patiëntgericht mogelijk gebruik van de beschikbare middelen.



## SAMENWERKINGSAKKOORD TUSSEN LABO SOMEDI EN DE AANVRAGER VAN LABORATORIUMONDERZOEKEN

We verrichten dagelijkse kwaliteitscontroles en nemen deel aan meerdere externe kwaliteitsevaluatieprogramma's. Op die manier garanderen we analytisch en klinisch betrouwbare resultaten.

Het laboratorium stelt het belang en het welzijn van de patiënt primordiaal. Andere belangen, van welke aard ook, zijn steeds ondergeschikt.

### PRIVACY

Het laboratorium van SOMEDI beschikt over een privacyreglement. Alle medewerkers van het laboratorium zijn verplicht zich te houden aan dit reglement, en tekenen bij indiensttreding voor geheimhoudingsplicht en integriteit. Het privacyreglement is geïmplementeerd in het kwaliteitssysteem van het laboratorium.

De rechten en plichten van de patiënt zijn opgenomen in de website van SOMEDI ([LINK 'Patiëntenrechten'](#)).

### KLACHTEN EN SUGGESTIES

Iedere dag opnieuw stelt het volledige laboratoriumteam alles in het werk om alle facetten van de dienstverlening zo optimaal mogelijk te laten verlopen. Indien de aanvrager of patiënt toch een opmerking heeft over onze dienstverlening kan deze dit kenbaar maken via het contactformulier op de website van SOMEDI ([LINK 'Contact'](#)), door rechtstreeks contact op te nemen met het laboratorium of onze externe communicatieverantwoordelijke te raadplegen.

Iedere melding zal aanleiding geven tot een grondige analyse van oorzaak en draagwijdte, waarna indien nodig de noodzakelijke corrigerende maatregelen opgestart worden. Aanvragers en/of patiënten worden uiteraard verder geïnformeerd over de afhandeling.