

Respons Tevredenheidsenquête - Labo Klinische biologie

Beste

Eind 2022 werd er vanuit het labo een tevredenheidsenquête uitgevoerd in het JYZ.

Alle artsen, verpleegkundigen en secretariaten werden uitgenodigd om hun respons te geven over de dienstverlening van het laboratorium. We wensen alle 236 respondenten, waaronder 34 artsen en 182 verpleegkundigen, **van harte te bedanken** voor hun deelname!

Globaal kunnen we heel tevreden zijn over de respons: **91% respondenten zijn (zeer) tevreden over de globale dienstverlening van het labo**. Dankzij de enquête hebben we ook input ontvangen voor een verdere optimalisatie van onze dienstverlening. Hieronder een overzicht en onze feedback.

1. Ambulante staalafname



In 2022 bedroeg de **totale doorlooptijd** mediaan 17 minuten, waarvan 10 minuten wachttijd en 5 minuten staalafnametijd. Van zodra er meer dan drie personen in de wachtzaal zijn, helpt een 2^e laboratoriummedewerker mee in een 2^e afnamelokaal.

Sinds 2020 kan het labo ook beroep doen op de hulp van vrijwilligers die de patiënten o.m. helpen bij het aanmelden.

Om de wachttijden te beperken vragen we graag ook **jullie medewerking** door eraan te denken om steeds labels mee te geven met de patiënt, en de labo orders tijdig te voorzien in Cyberlab.

Jaar	Aantal	Totale doorloop (min.)		Wachttijd (min.)		Staalnametijd (min.)	
		mediaan	gemiddeld	mediaan	gemiddeld	mediaan	gemiddeld
2021	15288	17	19	11	12	5	7
2022	15454	17	20	10	12	5	8
2023	6753	15	17	9	11	5	6

2. Gebruik van de elektronische aanvraagmodule en resultaat viewer



De elektronische aanvraagmodule wordt voor ca 85% van alle orders toegepast.

Doel is om dit maximaal verder uit te rollen. **Panels** worden in overleg met de artsen 'op maat' per discipline ter beschikking gesteld.

Om het gebruik van de elektronische aanvraagmodule én de resultaatviewer te optimaliseren, zal IT-Zorg **tips** communiceren die een antwoord geven op jullie vragen (orders of materialen annuleren, persoonlijke instellingen, printen van resultaten, kopiëren van orders, e.a.). Momenteel is enkel de **Cyberlab resultaatview** 100% volledig (inclusief microbiologie), de **KWS view** wordt dit jaar vervolledigd zodat ook hierin alle microbiologie resultaten beschikbaar komen.

3. Beschikbaarheid van de resultaten



Sinds het gebruik van de elektronische aanvraagmodule is de rapporteertijd (TAT, turn-around -time) opvallend verbeterd. Extra aandacht is nodig wanneer er op korte tijd veel stalen worden verwerkt (bv. combinatie dialyse en oncologisch dagziekenhuis).

Door dezelfde analyses te voorzien op meerdere toestellen wordt de TAT verder geoptimaliseerd. In Q4 2023 - Q1 2024 staat de vernieuwing van de analytische toestellen voor biochemie, hormonologie en serologie gepland, wat een duidelijk positief effect zal hebben op de rapporteertijd.

4. Labogids

De labogids is beschikbaar in KWS via 'Interessante links' en op het Portaal via Procedures (menu links). Deze tool blijft onbekend & onbemind, maar bevat niettemin nuttige informatie over de analyses, de POCT procedures, de afnameprocedures, alsook 'Nieuws vanuit het labo'.

5. Rapportering van kritisch afwijkende resultaten



De diensthoofden worden met regelmaat bevraagd over welke resultaten wanneer naar wie dient gebeld te worden. Hierbij kan er rekening worden gehouden met de absolute waarde, alsook met het verschil ten opzichte van het vorige resultaat. De actuele afspraken zijn te vinden in de [Labogids](#). Aanpassingen zijn steeds mogelijk mits **consensus binnen de dienst**.

De kritisch afwijkende resultaten worden doorgebeld naar de arts/ASO. In de praktijk blijkt dat de resultaten soms ook naar de verpleegkundige of het secretariaat worden gerapporteerd.

De procedure werd mede om die reden recent geagendeerd op de diensthoofden vergadering.

Mocht er een voorval zijn van een resultaat dat onterecht niet werd doorgebeld, mag dit gemeld worden aan biologen@yperman.net.

Aanvullende suggesties zijn steeds welkom!

Mede in naam van de biologen en alle laboratorium medewerkers

Carol De Ridder

Labo Klinische Biologie JYZ