

Service level agreement (SLA).

Aanvragen

- a. Om fouten en vertragingen te vermijden behoren aanvragen op een duidelijke en ondubbelzinnige wijze te worden ingediend. Door gebruik te maken van dit aanvraagformulier komen alle gewenste gegevens aan de orde.
- b. Met de acceptatie van een aanvraag verplicht het CDL zich tot het met zorg en vakmanschap uitvoeren van de gevraagde werkzaamheden volgens de voor de unit geldende kwaliteitscriteria.
- c. Aanvragen kunnen worden geweigerd indien deze onvoldoende gegevens bevatten om een resultaat te kunnen bereiken dat voldoet aan de geldende kwaliteitscriteria.
- d. Het CDL moet in de gelegenheid gesteld worden om met de aanvrager/behandelaar te kunnen overleggen over het gevraagde onderzoek.
- e. Indien uitslagen binnen 48 uur bekend moeten zijn dient er altijd overleg plaats te vinden tussen de klinisch chemicus van het aanvragende lab en de dienstdoende klinisch chemicus.
- f. Vervolgonderzoek waarbij geabsorbeerd moet worden (ten behoeve van transfusieonderzoek) dient te worden aangemeld bij de dienstdoende klinisch chemicus en dient het materiaal voor 14 uur aanwezig te zijn bij het CDL.
- g. Vervolgonderzoek waarbij geabsorbeerd moet worden dient de aanvraag voor 14 uur te worden aangemeld bij de dienstdoende klinisch chemicus. Het aanvragend laboratorium is verantwoordelijk voor:
 1. De medische indicatie voor transfusie.
 2. Het aantal te transfunderen producten.
 3. Het bestellen/toedienen van bestraald en/of Parvo B19-veilig bloed of andere specifieke productkenmerken (profylactisch beleid etc).
- h. De interpretatie en uitvoering van het transfusie advies.
- i. Transfusiereacties dienen afgehandeld te worden volgens de procedures die gehanteerd worden in het aanvragend laboratorium. Eventuele aanvragen voor serologisch onderzoek na een transfusie reactie kunnen volgens de aanvraagprocedure worden aangemeld bij het Centraal Diagnostisch Laboratorium MUMC+.

Monsters

- a. De aanvrager levert de te onderzoeken monsters aan bij het CDL, voorzien van een deugdelijke identificatie (naam, geslacht en geboortedatum) en een volledig ingevuld aanvraagformulier.
- b. Indien niet wordt voldaan aan de gestelde eisen kan het CDL het ingestuurde monster weigeren in ontvangst te nemen.
- c. Voor zover bij de indiening van de aanvraag daarover niets is overeengekomen, zal het CDL de monsters, c.q. de restanten daarvan na onderzoek, overeenkomstig de eigen voorschriften voor onbepaalde tijd bewaren.

Uitvoering

- a. het CDL bepaalt de wijze waarop en de methode en apparatuur waarmee de werkzaamheden worden uitgevoerd.
- b. Alle werkzaamheden worden uitgevoerd volgens van toepassing zijnde normen, standaarden en regels. Desgevraagd verstrekt het CDL de aanvrager hieromtrent inlichtingen.
- c. Het CDL zal, indien een aanvraag zich (mede) uitstrekt tot werkzaamheden op een gebied waarvan ze geen kennis of ervaring heeft, contact opnemen met de aanvrager omtrent de uitbesteding van die werkzaamheden.
- d. Alle handelingen en opslag voorafgaand aan het in ontvangst nemen van een monster vallen buiten de verantwoordelijkheid van het CDL.
- e. De voorlopige resultaten in de vorm van onderzoeksuitslagen, adviezen, informatie of welke andere vorm dan ook, worden door het CDL gefaxt naar het aanvragend laboratorium. De definitieve resultaten worden in een schriftelijke vorm geleverd aan de aanvrager van het onderzoek.

Resultaten

Resultaten in de vorm van onderzoeksuitslagen, adviezen, informatie of welke andere vorm dan ook, worden door het CDL in schriftelijke vorm geleverd aan de aanvrager van het onderzoek. Indien nodig kunt u telefonisch contact opnemen met de dienstdoende klinisch chemicus.

Geheimhouding

Geheimhouding van gegevens is gewaarborgd en vastgelegd in de ziekenhuisvoorschriften van het MUMC+ (zwijgplicht over patiëntgegevens).

Gebruik patiëntenmateriaal

Voor het ontwikkelen van nieuwe en het verbeteren van bestaande technieken gebruikt het CDL geanonimiseerd patiënten-materiaal, o.a. voor controles en validatie. De aanvrager is verplicht de patiënten hierover te informeren. Op het aanvraagformulier staat een onderdeel betreffende het gebruik van lichaamsmateriaal voor research-doeleinden. Mocht een patiënt bezwaar maken tegen het anoniem gebruik van lichaamsmateriaal, dan kan hij/zij dit kenbaar maken door het betreffende vakje op het aanvraagformulier aan te kruisen.