

DOKUMENTACE SMK			
Laboratorní příručka		LP 01	
Verze: 05	Platnost: 1.5.2012	Typ dokumentace: Interní	Výtisk: 01
Zpracoval, dne: MUDr. Natálie Mészárosová - vedoucí laboratoře		Podpis:	
Schválil, dne: MUDr. Natálie Mészárosová - vedoucí laboratoře		Podpis:	
Odborný garant, dne: MUDr. Natálie Mészárosová – vedoucí laboratoře		Podpis:	
Aktualizace (revize dokumentu)	Termín: 1x za rok	Místo uložení:	
Zodpovídá: „zpracovatel“		el. verze ISO/ výtisk MK	
<p>Před použitím dokumentu si podle čísla verze ověřte, že se jedná o aktuální verzi. Platná verze je k dispozici v místě uložení.</p>			

Obsah:

1	ÚVOD.....	3
1.1	POUŽITÉ ZKRATKY.....	3
1.2	POUŽITÉ POJMY	3
2	PŘEDSTAVENÍ SPOLEČNOSTI HELA – CZ SPOL. S R.O.	3
2.1	IDENTIFIKACE SPOLEČNOSTI	3
2.2	ZÁKLADNÍ INFORMACE A KONTAKTNÍ ÚDAJE.....	4
2.3	VNITŘNÍ ČLENĚNÍ LABORATOŘE, PERSONÁLNÍ OBSAZENÍ.....	5
2.4	PŘÍSTROJOVÉ VYBAVENÍ	5
2.5	SPEKTRUM NABÍZENÝCH SLUŽEB	5
3	MANUÁL PRO ODBĚR PRIMÁRNÍCH VZORKŮ	6
3.1	POŽADAVEK NA VYŠETŘENÍ	6
3.1.1	Požadavek na urgentní vyšetření.....	7
3.2	PŘÍPRAVA PACIENTA	7
3.2.1	Osobní příprava pacienta před odběrem.....	7
3.3	ODBĚR BIOLOGICKÉHO MATERIÁLU	7
3.3.1	Identifikace vzorku biologického materiálu	8
3.3.2	Množství vzorku.....	8
3.3.3	Odběr žilní krve.....	9
3.3.4	Odběr moče	9
3.4	BEZPEČNOSTNÍ ASPEKTY PŘI ODBĚRU A ZACHÁZENÍ SE VZORKY	9
3.4.1	Uložení biologického materiálu do doby transportu.....	10
3.4.2	Transport biologického materiálu	10
3.5	SKLADOVÁNÍ JIŽ VYŠETŘENÝCH VZORKŮ A DODATEČNÉ VYŠETŘENÍ VZORKU	10
4	PŘÍJEM VZORKŮ	10
4.1	PŘÍJEM VZORKŮ A ŽADANEK	10
4.2	DŮVODY K ODMÍTNUTÍ ZPRACOVÁNÍ BIOLOGICKÉHO MATERIÁLU	10
4.3	POSTUP PŘI NESPRÁVNÉ IDENTIFIKACI VZORKU	10
4.4	VYŠETŘENÍ SPOLUPRACUJÍCÍMI LABORATOŘEMI	11
4.5	VYŠETŘENÍ VE SMLUVNÍ LABORATOŘI	11

5	VYDÁVÁNÍ VÝSLEDKŮ.....	11
5.1	HLÁŠENÍ VÝSLEDKŮ V KRITICKÝCH INTERVALECH	11
	SEZNAM VYŠETŘENÍ S KRITICKÝMI HODNOTAMI	12
1.1	12	
5.2	FORMY VYDÁVÁNÍ VÝSLEDKŮ	12
5.2.1	Písemné zprávy.....	12
5.2.2	Telefonické hlášení výsledků.....	12
5.3	TYPY NÁLEZŮ A LABORATORNÍCH ZPRÁV	13
5.4	OPAKOVANÉ VYŠETŘENÍ	13
5.5	ZMĚNY VÝSLEDKŮ A NÁLEZŮ	13
5.5.1	Změna v identifikaci pacienta	13
5.5.2	Změna ve výsledkové části.....	13
5.6	VYDÁVÁNÍ VÝSLEDKŮ PACIENTŮM.....	13
5.7	INTERVALY OD DODÁNÍ VZORKU K VYDÁNÍ VÝSLEDKU	13
6	STÍŽNOSTI A PODNĚTY OD KLI ENTŮ	13
6.1.1	Přijímání stížností	13
6.1.2	Vyřízení stížností	14
7	DOKUMENTACE	14
8	ZÁZNAM O PROVEDENÍ PRAVIDELNÉ REVIZE DOKUMENTU.....	15
9	SEZNÁMENÍ S DOKUMENTEM	15

1 Úvod

Tuto laboratorní příručku vydala laboratoř společnosti HELA – CZ spol. s r.o. (dále jen laboratoř) za účelem zlepšení komunikace s uživateli laboratorních služeb. Laboratorní příručka obsahuje základní informace o laboratoři, seznam nabízených laboratorních vyšetření, návody pro správné odebrání primárních vzorků a zacházení s nimi, návody pro správné vyplňování žádanek, informace o způsobu vydávání výsledků, o způsobu řešení stížností a o konzultačních činnostech laboratoře.

1.1 Použité zkratky

LIS – laboratorní informační systém

VŠ – vysokoškolský pracovník

KO – krevní obraz

1.2 Použité pojmy

Smluvní laboratoř – externí laboratoř, do níž se zasílá vzorek k doplňujícímu nebo potvrzujícímu vyšetření a vypracování zprávy (referenční laboratoře, konzultační laboratoře a laboratoře, kam jsou vzorky zasílány k dourčení).

Laboratorní zařízení – přístroje, referenční materiály, spotřební materiály, činidla a analytické systémy

Záznam – dokument, v němž jsou uvedeny dosažené výsledky nebo v němž se poskytují důkazy o provedených činnostech.

2 Představení společnosti HELA – CZ spol. s r.o.

2.1 Identifikace společnosti

Název organizace	HELA – CZ spol. s r.o.	
Identifikační údaje	IČ: 26424061	DIČ: CZ26424061
Typ organizace	Společnost s ručením omezeným	
Ředitel společnosti	Ullrich Petr	
Vedoucí laboratoře	MUDr. Natálie Mészárosová	
Vedoucí laborant	Jitka Sklenková	

2.2 Základní informace a kontaktní údaje

Laboratoř

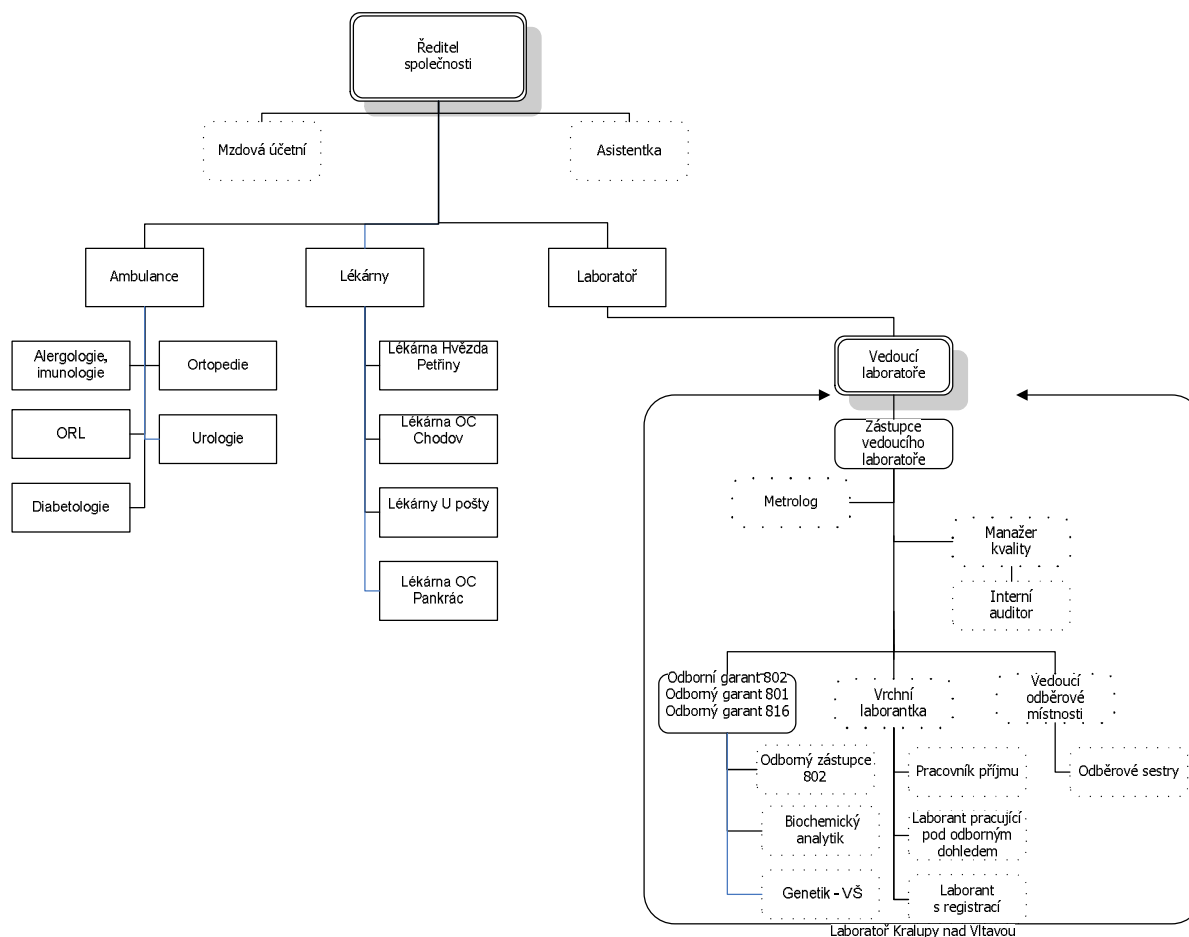
Adresa:	Nerudova 1093, 278 01 Kralupy nad Vltavou		
www stránky:	www.hela-cz.cz		
e-mail:	info.laborator@hela-cz.cz		
Telefon:	314 508 889	Fax:	315 601 423
Funkce	Jméno		
Vedoucí laborant, Vedoucí laboratoře	Jitka Sklenková MUDr. Natálie Mészárosová		
Odborní garanti	MUDr. Katarína Kučmašová, MUDr. Jiřina Lukášková, MUDr. Stanislav Kubů, MUDr. Natálie Mészárosová, RNDr. Emanuel Žďárský		

Odběrové místo

Adresa:	Nerudova 1093, 278 01 Kralupy nad Vltavou		
Telefon:	315 72 20 73-4	Fax:	315 725 184
Funkce	Jméno		
Odpovědná osoba	Borovičková Lucie		

2.3 Vnitřní členění laboratoře, personální obsazení

Organizační struktura laboratoře:



Pozn. Pozice označené zeleně spadají do akreditačního procesu

2.4 Přístrojové vybavení

Laboratoř pracuje na přístrojích, jejichž funkčnost pravidelně udržuje a kontroluje. Bezchybná identifikace vzorků a příslušné dokumentace je zajištěna díky využívání laboratorního informačního systému.

Přístrojové vybavení laboratoře je inovováno, přístroje mají prohlášení o shodě podle § 13 zákona č.22/1997Sb.

Přístrojové vybavení laboratoře je popsáno v Seznam přístrojů, měřidel a ostatního zařízení.

2.5 Spektrum nabízených služeb

Laboratoř HELA-CZ je klinická laboratoř provádějící laboratorní vyšetření biologického materiálu v oborech klinická biochemie, hematologie, sérologie a genetika. Je to proces zahrnující preanalytickou, analytickou a postanalytickou fázi.

Rozsah služeb:

- základní biochemická vyšetření běžně získávaných biologických materiálů (krev, moč, stolice)
- specializovaná biochemická vyšetření (stanovení hormonů, nádorových markerů, protilátek, složek humorální imunity, proteinových frakcí a další vyšetření)
- základní hematologická a koagulační vyšetření krve

- sérologické testy
- genetické testy humánní a extrahumánní
- konzultační služby v oblasti klinické biochemie, klinické hematologie, sérologie a genetiky
- vyšetření pro veterinární účely
- služby spojené s provedením laboratorního vyšetření (odběry materiálu, transport materiálů včetně svozu materiálu ze spádové oblasti, dopravu výsledkových listů a dodávky laboratorních potřeb)
- bezpečný a zajištěný přístup k datům a jejich vhodné zpracování v laboratorním informačním systému
- konzultační činnost v oblasti – pracovníci laboratoře zodpovídají odborné dotazy lékařů týkající se problematiky vyšetřovacích metod.

Kromě laboratorních vyšetření výše uvedených poskytuje laboratoř lékařům řadu dalších služeb. Patří sem:

- svozy materiálu, jeho třídění a další distribuce na pracoviště spolupracujících laboratoří,
- dodávání odběrového materiálu, viz barevný formulář.
- dodávání výsledků v tištěné i elektronické podobě.

3 Manuál pro odběr primárních vzorků

3.1 Požadavek na vyšetření

Každý vzorek zasílaný k laboratornímu vyšetření musí být opatřen žádankou. Pro objednávku laboratorního vyšetření je možné použít:

- formulář laboratorní žádanky uvedený v Příloze č. 2 této laboratorní příručky.

Žádanka musí obsahovat tyto údaje:

- údaje o pacientovi:
 - příjmení a jméno
 - rodné číslo
 - kód pojišťovny pacienta
- údaje o žadateli:
 - razítko subjektu, jméno lékaře, odbornost, IČP, příp. IČZ
 - podpis, příp. parafa žádajícího lékaře
 - jeho adresa a telefonní spojení
- údaje o biologickém materiálu:
 - druh primárního vzorku, je-li to vhodné i tkáňového původu vzorku,
 - datum odběru primárního vzorku a čas (je-li to pro vyšetření nutné)
- požadovaná vyšetření
- příslušné klinické informace o pacientovi, které se mají pro účely interpretace uvádět (alespoň pohlaví, datum narození) - doplňující údaje (váha, týden těhotenství, množství moče aj.)
- diagnóza pacienta
- datum a čas přijetí vzorku laboratoří – v elektronické podobě v LIS

Dbejte na to, aby byla žádanka a vzorek identifikovány shodnými identifikačními znaky (jméno, rodné číslo)

Všechny údaje na žádankách uvádějte **čitelně** a **přesně**. Přepisovaná, nesrozumitelná, nebo nečitelná žádanka nebude akceptována.

Předtištěné formuláře žádanek si můžete vyzvednout v laboratoři nebo odběrové místnosti.

Máte-li jakékoliv dotazy a připomínky k formě, obsahu, popř. způsobu vyplnění žádanky, kontaktujte nás.

3.1.1 Požadavek na urgentní vyšetření

Biologický materiál pro akutní vyšetření musí být dodán s příslušnou dokumentací do laboratoře neprodleně po odběru.

Důrazně dbejte na výrazné značení žádanek a vzorků s požadavkem na urgentní zpracování! (Na žádance označit statim a nalepit červený štítek, který na žádost dodá laboratoř).

3.2 Příprava pacienta

3.2.1 Osobní příprava pacienta před odběrem

3.2.1.1 Základní pokyny pro pacienty

Pacient musí být informován o:

- datu a hodině odběru (většinou mezi 6 - 8 hod ráno)
- odběr je prováděn nalačno - nejíst min. 12 hod, zejména ne tučná jídla
- před odběrem nekouřit a nepít alkohol
- ráno pít pouze menší množství neslazené tekutiny

3.3 Odběr biologického materiálu

Odběr krve je prováděn ráno nalačno, aby sérum nebylo chylosní.

Při odběru krve je nutné dbát na opatrné utažení manžety, aby vzorek nebyl hemolytický a nedošlo k falešnému zvýšení některých hodnot (např. kalia). V tabulce uvádíme odběrový materiál na jednotlivá vyšetření.

Tabulka 1: Specifikace odběrového materiálu a typu odběrové zkumavky

Biologický materiál	Typ odběrové nádoby	Použití
Srážlivá žilní krev	Zkumavka s aktivátorem hemokoagulace (zlaté víčko)	Vyšetření elektrolytů (Na, Ca, K, Mg, Cl, fosfáty, železo, bílkoviny, enzymové aktivity AST, ALT, ALP, CK, ACP, lipidy, lipoproteidy, substráty – močovina, kreatinin, kyselina močová, triacylglyceroly, cholesterol, bilirubin, hormony (hCG, LH, FSH, progesteron, estradiol, prolaktin, testosteron, parathormon), ASLO, CRP, RF, imunoglobuliny, specifické protilátky, specifické proteiny aj.
Nesrážlivá žilní krev	Zkumavka s K EDTA pro hematologii (fialové víčko)	Krevní obraz, diferenciální rozpočet
Nesrážlivá žilní krev	Zkumavka s Na-citrátem pro hematologii (modré víčko)	Quickův test, APTT, fibrinogen, koagulační faktory, vyšetření destičkových a plazmatických funkcí
Nesrážlivá žilní krev	Zkumavka s heparinem (zelené víčko)	Stanovení fagocytózy (ingesce částic) – posíláme IMUMED, Holešovice
Srážlivá žilní krev	Zkumavka s dělicím gelem (žluté víčko)	Biochemická vyšetření, sérologická vyšetření
Odběr moče na základní vyšetření chemicky, mikroskopicky	Sterilní plastová zkumavka Se žlutým víčkem	Vyšetření moče chemicky, vyšetření močového sedimentu
Sběr moče	Plastová láhev bez konzervačního činidla	Běžná biochemická analýza moče, elektrolyty, kreatinin, močovina

3.3.1 Identifikace vzorku biologického materiálu

Odběrová nádoba se vzorkem biologického materiálu musí být **před** vlastním odběrem jednoznačně a nezaměnitelně identifikována. Údaje musí být totožné s údaji na žadance. Vzorek musí být označen:

- čárovým kódem
- jménem a příjmením pacienta,
- rokem narození (popřípadě rodné číslo).

Štítky na odběrových nádobách nesmí být přelepeny či jiným způsobem poškozeny (potřísněny, roztrženy apod.).

3.3.2 Množství vzorku

Pro vyšetření ze séra je vhodné odebírat cca 10ml krve. Toto množství postačí na celou škálu vyšetření. Pokud je odebrané krve málo, je vhodné vyznačit na žadanku preferenční vyšetření v požadovaném pořadí. Potřebné množství krve je buď dáno podtlakem ve vakuete nebo rýskou na odběrové zkumavce. Pokud je odběr na KO, Quick a APTT prováděn do běžných zkumavek, musí být dodrženo vyznačené množství vzorku - jinak může dojít ke zkreslení výsledků.

3.3.3 Odběr žilní krve

Bezpečnostní aspekty:

Odběrová sestra musí provádět odběry v ochranných rukavicích a používá jednorázové odběrové pomůcky.

Pracovní postup odběru:

Před každým odběrem je nutné, aby byl pacient vydýchaný a v klidu. Paže musí být přiměřeně zatažená, k desinfekci se používá Jodisol, Ajatin nebo Desidin. U alergických pacientů se zásadně užívá alkoholeter. Odběr je nutno provádět u lůžka (ev. kolaps). Štítky s označením pacienta je nutné nalepit ihned (riziko záměny).

Množství vzorku:

10 ml

3.3.4 Odběr moče

Bezpečnostní aspekty:

Pacient dostane u lékaře sterilní nádobu na vzorek. Jestliže pacient nemá nádobu od lékaře, musí si svou dostatečně vymýt a vypařit. Velmi důležité je, aby použitá nádoba dobře těsnila a nemohlo dojít ke kontaminaci materiálu či naopak okolí. Na každé nádobě musí být štítek se jménem, popř. rokem narození.

Pracovní postup odběru:

Ranní moč

- Odběr jednorázové moče se provádí obvykle při prvním ranním močení. Tento vzorek je nejvhodnější, protože se během noci při nepřijímání tekutin moč dostatečně koncentruje v močovém měchýři a patologické hodnoty jsou výraznější. Ranní moč bývá nejvyšší - menší pravděpodobnost lýzy elementů, hodnocení močového sedimentu je zatíženo menší chybou, během dne příjem potravy moč alkalizuje.
- Před odběrem si pacient důkladně omyje genitálie. U žen se odběr moče neprovádí v době menstruačního krvácení.
- První část moče se vymočí do záchodu, střední proud moče se zachytí do nádoby tak, aby se nádoba nedotkla pokožky a nedošlo k sekundární kontaminaci vzorku.

Sbíraná moč

- Na některá vyšetření je nutno získat moč sbíranou za určitý časový úsek (nejčastěji za 12 hodin, u dětí za 3 hodiny).
- Sběr moče začíná obvykle v 6 hodin, kdy se pacient vymočí mimo sběrnou nádobu.
- Poté se všechny podíly moče sbírají do nádoby k tomu určené. Je nutno zachytit veškerou vyloučenou moč (pozor na ztráty např. při stolici). Při sběru se dodržují hygienické podmínky jako při odběru jednorázové moče. Po dobu sběru by měla být nádoba uložena v temnu a chladu.
- Po ukončení sběru se veškerá moč dobře promíchá a změří se objem vyloučené moče s přesností na 10ml, u dětí na 1ml. Část moče se odlije do nádoby.
- Pokud nelze přesně změřit objem, dodá se do laboratoře celé množství.

Vzorky moče jsou hned zpracovávány.

3.4 Bezpečnostní aspekty při odběru a zacházení se vzorky

Při samotném odběru a při manipulaci se vzorky je nutné dodržovat následující podmínky:

- každý vzorek je nutné považovat za **potencionálně infekční!** Proto je nutné zabránit nevhodné manipulaci se vzorky. Především je nutné zabránit:
 - poškození odběrové nádoby a/nebo materiálu,
 - kontaminaci pokožky a sliznice osoby, která přijde se vzorky do styku,
 - vzniku infekčního aerosolu (v případě krevních vzorků),
- je nutné zajistit dostupnost lékaře pro případ komplikací při odběru. Dále je nutné zajistit pohodlí a soukromí pacienta v případě nevolnosti (pacientu je poskytnuto polohovací křeslo a po stabilizování může opustit odběrovou místnost).

- u pacientů s poruchami vědomí nebo u malých dětí je nutné zabránit případnému poranění. Je třeba očekávat nenadálé pohyby nebo reakce na bolest. Komplikace se musí hlásit,
- veškeré manipulace s odběrovými jehlami či jinými ostrými nástroji se musí provádět s maximální opatrností,
- žádanka ani vnější strana odběrové nádoby nesmí být kontaminována biologickým materiálem
- vzorky jsou přepravovány v uzavřených odběrových nádobkách, které jsou uloženy do přepravního boxu, aby během přepravy do laboratoře nemohlo dojít k rozliti, potřísnění biologickým materiálem nebo jinému znehodnocení.

3.4.1 Uložení biologického materiálu do doby transportu

Nádoby s biologickým materiálem musí být zaslány do laboratoře bezpečně uzavřené co nejdříve po odběru. Do doby transportu se vzorky ukládají tak, aby nedošlo k jejich poškození.

3.4.2 Transport biologického materiálu

Doprava vzorků je zajištěna externí svozovou službou, kteří odpovídají za jejich kvalitu hned při převzetí materiálu. Vzorky jsou převáženy v polystyrénových chladicích boxech tak, aby nedošlo k jejich vylití nebo jinému znehodnocení, žádanky na vyšetření jsou uloženy zvlášť. Doprava je prováděna vyčleněnými osobními automobily, které slouží pouze k tomuto účelu.

Kontrola teploty v přepravních boxích je prováděna 2-3x denně, za sledování teploty odpovídá řidič svozu.

3.5 Skladování již vyšetřených vzorků a dodatečné vyšetření vzorku

Vyšetřený materiál je v laboratoři skladován v lednicích a to po dobu 5 dnů. U takto skladovaného materiálu je možné dodatečné vyšetření primárních vzorků.

4 Příjem vzorků

4.1 Příjem vzorků a žádanek

Žádanky a vzorky jsou přijímány pracovníky laboratoře na příjmovém pracovišti. Laborantka na příjmu zkontroluje množství, neporušenost obalu vzorku, identifikovatelnost a požadavky na vyšetření. Žádanky jsou přiřazeny ke vzorkům, laborantka zapíše údaje o pacientovi do IS SELMA. Následně naskenuje žádanku a zapíše požadované vyšetření. Systém vygeneruje štítky pro žádanku a pro jednotlivá vyšetření, která jsou nalepena na příslušné zkumavky.



4.2 Důvody k odmítnutí zpracování biologického materiálu

Laboratoř nepřijímá vzorky bez žádanek, vzorky bez označení nebo nedostatečně označené, vzorky vylité nebo s nečitelnou žádankou. U vzorků, kde je žádanka s údaji pacienta správně vyplněná, ale nejsou, nebo jsou chybně vyznačena požadovaná vyšetření, se příjmová laborantka telefonicky informuje u příslušného lékaře a provádí opravu se svým podpisem.

4.3 Postup při nesprávné identifikaci vzorku

Pokud je nesprávně identifikovaná žádanka nebo vzorek, materiál nesmí laboratoř přijmout ke zpracování. Tato skutečnost je lékaři oznámena s požadavkem na nový odběr.

4.4 Vyšetření spolupracujícími laboratořemi

Pracoviště	Adresa	Prováděná vyšetření
3.LF Toxikologická laboratoř Nemocnice Na Homolce synlab czech s.r.o.	Ke Karlovu, Praha 2 Roentgenova, Praha 5 U Vojenské nemocnice, Praha 6	Panel drog, confirmace Hladina lamotriginu, ACE, ery ve fáz.kontrestu, Screening VVW(AFP,E3, hCG), toxocara, spalničky, morbilli, parotitis, anti HEV, anti HDV, Enteroviry, rotaviry, Protein C, Protein S, Antitrombin III

4.5 Vyšetření ve smluvní laboratoři

Pracoviště	Adresa	Prováděná vyšetření
SZÚ	Šrobárová, Praha 10	NRL pro syfilis, NRL pro virové hepatitidy, NRL pro HIV
SZÚ	Ruská, Praha 10	NRL pro pertussis

5 Vydávání výsledků

5.1 Hlášení výsledků v kritických intervalech

O hlášení těchto výsledků rozhoduje laboratorní lékař. Výsledky jsou hlášeny telefonicky přímo ordinujícímu lékaři. Pracovník laboratoře (obsluha příslušného analyzátoru nebo zodpovědný vedoucí úseku) zaznamená přesně do „záznamu o hlášení kritických výsledků“, komu a kdy byl výsledek na pracoviště předán (nahlášen).

Seznam vyšetření s kritickými hodnotami

Vyšetření	Kritická hodnota		Jednotka
	pod	nad	
S - Na	≤130	≥150	mmol/l
S - Cl	≤80	≥120	mmol/l
S - K	≤2,5	≥7,2	mmol/l
S - Ca	≤1,6	≥3,0	mmol/l
S - Mg	≤0,5		mmol/l
S - fosfát	≤0,3		mmol/l
S - glukóza	≤2,2	≥ 15,0	mmol/l
P - glukóza	≤2,2	≥ 15,0	mmol/l
S - digoxin		≥2,5	µg/l
S – troponin T		≥0,04	µg/l
S - urea		≥25,0	mmol/l
S - krea		≥600	µmol/l
S - Bil		≥100	µmol/l
S - CK		≥9,0	ukat/l
S - AST		≥8,0	ukat/l
S - ALT		≥8,0	ukat/l
S - AMS		≥10,0	ukat/l
CRP		≥100	mg/l
ASLO		≥700	j/ml
HAV+HAVM		pozitivní	
HCV		pozitivní	
Hemoglobin Hb	≤100	≥200	g/l
Erytrocyty (RBC)	≤2,0		10 ¹² /l
Leukocyty (WBC)	≤1,5	≥15,0	10 ⁹ /l
Trombocyty (PLT)	≤50	≥1000	10 ⁹ /l
Quick - INR		≥4,5	
DD		≥1000	
RF		≥100	
HBsAg		pozitivní	
Anti HBc Ig M		pozitivní	
KE Ig M		pozitivní	
Anti HSV Ig M		pozitivní	
Anti VZV Ig M		pozitivní	

5.2 Formy vydávání výsledků

Formy vydávání výsledků jsou :

- výsledky v písemné podobě
- výsledky v elektronické podobě
- telefonicky

5.2.1 Písemné zprávy

Výsledky jsou vydávány v podobě písemných zpráv vytvořených v LIS. Výsledky jsou vždy před vydáním potvrzovány VŠ. Lékař výsledky parafuje. Výsledky jsou distribuovány žadatelům prostřednictvím řídicí svozové služby nebo pošty.

5.2.2 Telefonické hlášení výsledků

Oznamování výsledků telefonicky je možné výjimečně, a to u statimových, urgentních, kritických a předběžných výsledků nebo v případě opožděného dodání výsledků, přičemž se hovor zaznamenává do sešitu Hlášení kritických nálezů, nebo do sešitu statimů se zápisem, kdo výsledek sdělil a kdo jej přijal.

Výsledek hlášený telefonicky je sdělen jako předběžný a poté je vždy předán v tištěné, případně (má-li o to lékař zájem) i v elektronické formě.

5.3 Typy nálezů a laboratorních zpráv

Nálezy jsou buď v rámci normálních, snížených nebo zvýšených hodnot. Na výsledcích, tištěných LIS, jsou vyznačeny hranice formou křížků.

5.4 Opakované vyšetření

Dojde-li ke znehodnocení vzorku během transportu nebo během jeho zpracování, laboratoř informuje zadávajícího lékaře, popř. s ním telefonicky dohodne nový odběr. Pokud se během vyšetření vzorku naskytne nějaké okolnosti, které by mohly zkreslit výsledek vyšetření nebo pokud by samotný stav vzorku mohl vést ke zkreslení výsledku, je o tomto informován lékař buď telefonicky nebo formou komentáře k výsledku vyšetření.

5.5 Změny výsledků a nálezů

Jsou výjimečné, provádějí se pouze s vědomím lékaře.

5.5.1 Změna v identifikaci pacienta

Jedná se především o významnou změnu či opravu v identifikaci pacienta, tj. opravu rodného čísla a změnu nebo významnou opravu jména a příjmení pacienta. (Za opravu se nepovažuje: změna generovaného rodného čísla na korektní, oprava titulu, oprava interpunkce). Oprava identifikace se provádí při zadávání požadavků, příp. v rámci oprav databáze.

5.5.2 Změna ve výsledkové části

Jedná se o změnu výsledků (číselné hodnoty či textové části) po jeho propuštění k tisku, resp. k žadateli. Opravu může provést pouze VŠ, který upozorní žádajícího lékaře na chybný výsledek a sdělí mu způsob opravy.

Jestliže nebyl protokol dosud odeslán, ale původní (chybný) výsledek byl již telefonicky nahlášen, musí být neprodleně telefonicky nahlášena změna výsledku.

U všech změn nálezů nebo výsledků musí být vyznačeno datum, čas (je-li to vhodné) a jméno osoby, která změny provedla, příp. důvod opravy. O opraveném výsledku musí být poznámka s jasným označením, že byl revidován.

V tištěné podobě musí být původní výsledky uchovány tak, aby zůstaly čitelné. Opravený nález se následně přikládá k původnímu nálezu tak, aby bylo na první pohled zjizitelné, že byl výsledek revidován.

5.6 Vydávání výsledků pacientům

Výsledky jsou pacientům poskytovány, jedná-li se o samoplátce.

Zásadně se nevydávají pacientům výsledky s varovnou hodnotou.

5.7 Intervaly od dodání vzorku k vydání výsledku

Prostřednictvím LIS laboratoř eviduje čas přijetí každého vzorku a čas tisku výsledků (je vytištěn na každém denním nálezu).

Podrobné časové údaje k jednotlivým laboratorním vyšetřením jsou uvedeny v příloze č. 1 Seznam vyšetření.

6 Stížnosti a podněty od klientů

6.1.1 Přijímání stížností

Není-li stížnost přímo určena nebo adresována vedení laboratoře, přijímá ji kterýkoli pracovník laboratoře. Vždy je nutné postupovat s dostatečnou mírou vstřícnosti.

Drobnou připomínku k práci laboratoře řeší okamžitě pracovník, který stížnost přijal, je-li to v jeho kompetenci. Jinak předává stížnost vedoucí laboratoře.

Při zjevně neoprávněné stížnosti pracovník předává stížnost k řešení vedení laboratoře.

6.1.2 Vyřízení stížnosti

Cílem vedení laboratoře je spokojenost klienta, proto se snaží řešit všechny stížnosti zákazníků objektivně a bez zbytečného odkladu. O stížnostech, jejich šetření, přijatých nápravných opatřeních a informování zákazníka se pořizují záznamy, které se archivují v knize stížností.

7 Dokumentace

Související dokumenty:

Provozní řád OD03

Přílohy:

Příloha č.1 : Seznam vyšetření

Příloha č.2: Žádanka

Příloha č.3: Vzor výsledkové zprávy (denní nález)

8 Záznam o provedení pravidelné revize dokumentu

Datum revize	Provedená změna (vyplývá-li z revize)	Jméno a podpis revidujícího
22.10.2010	Aktualizace na základě zavedení systému ISO 15189:2007	A. Baxová
28.3.2011	Změna dle požadavků ČIA	A. Baxová
30.4.2012	Změna v bodu 2.2 str.4 odborní garanti, změna přílohy č.3 Denní nález – nová verze 03	A. Baxová

9 Seznámení s dokumentem

Poř. číslo	Datum zápisu	Dokument prostudoval a vzal na vědomí		
		Jméno a příjmení	Pracovní zařazení	Podpis
1.	30. 4. 2012	Ullrich Petr	Ředitel společnosti	
2.	30. 4. 2012	Baxová Alena	Asistentka ředitele, MK	
3.	30. 4. 2012	Vrbová Svačinová Radka	Mzdová účetní	
4.	30. 4. 2012	Mészárosová Natálie MUDr.	VŠ, vedoucí laboratoře, garant mikrobiologie	
5.	30. 4. 2012	Kubů Stanislav MUDr.	Zástupce vedoucí laboratoře, garant hematologie	
6.	30. 4. 2012	Kučmašová Katarína, MUDr.	Odborný zástupce mikrobiologie	
7.	30. 4. 2012	Lukášková Jiřina MUDr.	Garant biochemie	
8.	30. 4. 2012	Žďárský Emanuel RNDr.	Garant genetiky	
9.	30. 4. 2012	Semanský Miloslav RNDr.	VŠ	
10.	30. 4. 2012	Polanská Lenka Mgr.	VŠ	
11.	30. 4. 2012	Křížková Eliška Mgr.	VŠ, metrolog	
12.	30. 4. 2012	Sklenková Jitka	Vrchní laborantka	
13.	30. 4. 2012	Slapničková Lenka	Laborantka	
14.	30. 4. 2012	Dýbová Eva	Laborantka	
15.	30. 4. 2012	Faltová Jana	Laborantka	
16.	30. 4. 2012	Jindáčková Marcela	Laborantka	
17.	30. 4. 2012	Čermáková Mirka	Pracovník na příjmu	
18.	30. 4. 2012	Borovičková Lucie	Vedoucí odběr. místa.	
19.	30. 4. 2012	Hlůžková Markéta	Odběrová sestra	
20.	30. 4. 2012	Nováková Irena	Odběrová sestra	