

ZDRAVOTNÍ ÚSTAV SE SÍDLEM V ÚSTÍ NAD LABEM Centrum imunologie a mikrobiologie, oddělení mikrobiologického monitoringu Moskevská 15, 400 01 Ústí nad Labem					
Laboratorní příručka					Strana 1 z 8
Označení/ verze: IP-2-LP / 4			Garant / datum souhlasu s obsahem: Bc.Daniela Freigangová/12.5.2025		
Schválil / datum: Bc.Daniela Freigangová/12.5.2025			Rozdělení: OriginálMJ Kopie č. 1OMM..... Kopie č.2 Kopie č.3 Kopie č. 4 Kopie č. 5 Kopie č. 6 Kopie č.7 Kopie č. 8		
Uvolnil / datum: Bc.Daniela Freigangová/12.5.2025					
Revize (číslo)	1	2	3	4	5
Datum / podpis					
Změna- č.kapitoly					
Datum / podpis					
Počet příloh	1				

Předmluva

Laboratorní příručka našeho pracoviště slouží jako informační materiál veřejnosti. Doufáme, že v ní naleznete vše, co potřebujete pro naši vzájemnou spolupráci. Prosíme, abyste věnovali zvláštní pozornost kapitolám, které obsahují zásady pro odběry, identifikaci a příjem vzorků a vydávání výsledků. Tato pravidla byla vypracována v souladu se současnou legislativou, doporučeními odborných společností a jsou závazná pro všechny pracovníky Centra imunologie a mikrobiologie Zdravotního ústavu se sídlem v Ústí nad Labem, oddělení mikrobiologického monitoringu. Jejich dodržování má vést k zamezení výskytu chyb a ke zvýšení kvality prováděných vyšetření.

1. POJMY, TERMINOLOGIE	2
1.1. ZKRATKY.....	2
2. ÚČEL DOKUMENTU	2
3. IDENTIFIKACE ODDĚLENÍ A DŮLEŽITÉ ÚDAJE	2
3.1. ORGANIZACE, LABORATOŘ, VEDENÍ.....	3
3.2. PERSONÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ ODDĚLENÍ, KONTAKTY	3
3.3. ZAMĚŘENÍ ODDĚLENÍ.....	3
3.4. ORGANIZACE LABORATOŘE, JEJICH VNITŘNÍ ČLENĚNÍ, VYBAVENÍ A OBSAZENÍ	4
3.5. PRACOVNÍ REŽIM OMM:	4
3.6. SPEKTRUM NABÍZENÝCH SLUŽEB.....	4
3.6.1. STANOVENÍ A KONTROLA MIKROBIÁLNÍ KONTAMINACE PRACOVNÍHO PROSTŘEDÍ	4
3.6.2. KONTROLY ZDRAVOTNICKÉ TECHNIKY	4
3.6.3. KONTROLA ÚČINNOSTI POUŽÍVANÝCH DEZINFEKČNÍCH PROSTŘEDKŮ MIKROBIOLOGICKOU METODOU	4
3.6.4. URČENÍ EKTOPARAZITŮ (ČLENOVCŮ) ZE VNÍHO PROSTŘEDÍ	4
3.6.5. DALŠÍ SLUŽBY	4
3.7. ÚROVEŇ A STAV AKREDITACE PRACOVNÍHO PROSTŘEDÍ	4
4. POPIS NABÍZENÝCH SLUŽEB	4
4.1. STANOVENÍ A KONTROLA MIKROBIÁLNÍ KONTAMINACE PRACOVNÍHO PROSTŘEDÍ POMOCÍ STĚŘŮ Z PRACOVNÍCH PLOCH, PŘEDMĚTŮ A NÁSTROJŮ (I STERILNÍCH).....	4
4.2. KONTROLA MIKROBIÁLNÍ KONTAMINACE OVZDUŠÍ V PRACOVNÍM PROSTŘEDÍ ČI VÝROBNÍM PROSTORU.....	4
4.3. KONTROLY ZDRAVOTNICKÉ TECHNIKY	5
4.4. KONTROLA ÚČINNOSTI POUŽÍVANÝCH DEZINFEKČNÍCH PROSTŘEDKŮ MIKROBIOLOGICKOU METODOU	5
4.5. URČENÍ EKTOPARAZITŮ (ČLENOVCŮ)	5
5. POŽADAVKY NA KONTROLU ČI VYŠETŘENÍ	5
6. ODBĚRY PRIMÁRNÍCH VZORKŮ	5
6.1. ZÁKLADNÍ INFORMACE	5

ZDRAVOTNÍ ÚSTAV SE SÍDLEM V ÚSTÍ NAD LABEM Centrum imunologie a mikrobiologie, odd. mikrobiologického monitoringu	Strana 2 z 8
Laboratorní příručka	Označení/ verze: IP-2-LP/4

6.1.1. ÚDAJE POŽADOVANÉ A POVINNĚ UVÁDĚNÉ NA PRŮVODNÍM LISTU (ŽÁDANCE):	5
6.1.2. DOPORUČENÉ ÚDAJE:	5
6.2. PŘÍJEM MATERIÁLU	5
7. ZÁKLADNÍ INFORMACE K BEZPEČNOSTI PŘI PRÁCI SE VZORKY	6
8. INFORMACE K DOPRAVĚ VZORKŮ DO LABORATOŘE	6
9. PŘÍJEM PRŮVODNÍCH LISTŮ A VZORKŮ	6
10. KRITERIA PRO ODMÍTNUTÍ VZORKŮ	6
11. SKLADOVÁNÍ VZORKŮ	7
12. INFORMACE O FORMÁCH VYDÁVÁNÍ VÝSLEDKŮ	7
12.1. FORMA A PODMÍNKY VYDÁVÁNÍ VÝSLEDKŮ	7
12.2. HLÁŠENÍ PATOLOGICKÝCH VÝSLEDKŮ	7
12.3. UCHOVÁVÁNÍ KOPÍÍ VÝSLEDKŮ, ARCHIVOVÁNÍ	7
13. INTERVALY OD DODÁNÍ VZORKU K VYDÁNÍ VÝSLEDKU	7
14. KONZULTAČNÍ ČINNOST LABORATOŘE	7
15. ZPŮSOB ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ	7
15.1. OKRUHY STÍŽNOSTÍ	7
15.2. ZPŮSOB PODÁNÍ STÍŽNOSTÍ:	8
15.3. PŘÍJEM A EVIDENCE STÍŽNOSTI	8
15.4. VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI	8
15.5. TERMÍNY ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ:	8
16. PŘÍLOHY	8
16.1. FORMULÁŘ OBJEDNÁVKY WWW.ZUUSTI.CZ/OBJEDNAVKA.HTML	8

1. Pojmy, terminologie

1.1. Zkratky

ZÚ	Zdravotní ústav
CIM	Centrum imunologie a mikrobiologie
OMM	Oddělení mikrobiologického monitoringu
LIS	Laboratorní informační systém

2. Účel dokumentu

Laboratorní příručka našeho pracoviště by měla sloužit jako informační materiál veřejnosti. Tento dokument popisuje náležitosti příjmu, zpracování a vyhodnocení laboratorních vyšetření na OMM CIM.

3. Identifikace oddělení a důležité údaje

Zdravotní ústav se sídlem v Ústí nad Labem byl zřízen podle § 86 odst. 1 zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění zákona č. 320/2002 Sb. dnem 1. ledna 2003.

Oddělení mikrobiologického monitoringu je součástí Centra imunologie a mikrobiologie (CIM) ZÚ, jehož pracovní náplní je lékařská aplikace vědního oboru imunologie (alergologie a klinická imunologie resp. lékařská imunologie) a mikrobiologie (lékařské mikrobiologie i mikrobiologie prostředí). Jedná se o diagnostickou, dispenzární, terapeutickou a výzkumnou činnost, prováděnou v souladu s aktuálními vědeckými poznatky v těchto oborech. Činnost v obou oborech se opírá o poznatky publikované v odborné literatuře a současně vychází z postojů odborných vědeckých společností.

ZDRAVOTNÍ ÚSTAV SE SÍDLEM V ÚSTÍ NAD LABEM Centrum imunologie a mikrobiologie, odd. mikrobiologického monitoringu	Strana 3 z 8
Laboratorní příručka	Označení/ verze: IP-2-LP/4

3.1. Organizace, laboratoř, vedení

název organizace	Zdravotní ústav se sídlem v Ústí nad Labem
identifikační údaje	IČO – 710 09 361
typ organizace	příspěvková
statutární zástupce organizace	Ing.Eduard Ježo
adresa	Moskevská 15, 400 01 Ústí nad Labem
web	www.zuusti.cz
název centra	Centrum imunologie a mikrobiologie
identifikační údaje	IČO - 710 09 361
adresa	Moskevská 15, 400 01 Ústí nad Labem
umístění	Areál Masarykovy nemocnice Bukov, budova S (Na Kabátě 229)
telefon / fax	477 751 800 / 477 751 833
web	www.zuusti.cz
vedoucí centra	Bc.Daniela Freigangová
název oddělení	Oddělení mikrobiologického monitoringu
vedoucí oddělení	Bc. Daniela Freigangová
umístění	Areál Masarykovy nemocnice Bukov, budova S (Na Kabátě 229), J.E. Purkyně 270/5 Most
telefon / fax	477 751 800 / 477 751 833

3.2. Personální zajištění oddělení, kontakty

PRACOVNÍ, ADMINISTRATIV/			
vedoucí CIM	Bc.Daniela Freigangová	477 751 832	daniela.freigangova@zuusti.cz
sekretariát	Dosedlová Lada	477 751 800	lada.dosedlova@zuusti.cz
vedoucí laborantka	Rodová Ivana	477 751 833	ivana.rodova@zuusti.cz
Odd. mikrobiologického monit			
vedoucí oddělení	Bc. Daniela Freigangová	477 751 832	daniela.freigangova@zuusti.cz
zástupce vedoucího oddělení	RNDr.Romana Mikešová	477 751 808	romana.mikesova@zuusti.cz
laborantky	Monika Walterová		
	Radka Raiskubová		
	Lucie Záhoříková		
	Lenka Bednaříková	477 751 833	jmeno.prijmeni@zuusti.cz
laboratoř		477 751 834	

3.3. Zaměření oddělení

OMM CIM zajišťuje mikrobiologická vyšetření pracovního prostředí (především ve zdravotnictví), kontrolu funkce sterilizačních a mycích přístrojů všemi systémy dle vyhlášky 306/2012 Sb., určování ektoparazitů (členovců) zevního prostředí a posuzování vztahů ektoparazitů k lidskému zdraví v rámci lékařské entomologie, kontrolu dezinfekčních prostředků mikrobiologickými metodami a kontrolu mikrobiální kontaminace ovzduší tak, aby splňovaly potřeby zákazníků vyžadujících monitoring prostředí v rámci dezinfekce, dezinsekce, sterilizace, nozokomiálních nákaz a vlivů prostředí na člověka z mikrobiologického hlediska. Jedná se o základní a specializovaná mikrobiologická vyšetření, kompletaci výsledků a odborných expertíz vyšetření, konzultační služby a zajištění odběrů materiálu dle požadavků zákazníka.

ZDRAVOTNÍ ÚSTAV SE SÍDLEM V ÚSTÍ NAD LABEM Centrum imunologie a mikrobiologie, odd. mikrobiologického monitoringu	Strana 4 z 8
Laboratorní příručka	Označení/ verze: IP-2-LP/4

3.4. Organizace laboratoře, jejich vnitřní členění, vybavení a obsazení

OMM je součástí laboratorního komplementu zdravotnického zařízení Zdravotního ústavu se sídlem v Ústí nad Labem. Je součástí Centra imunologie a mikrobiologie. Přehled vyšetření je popsán v kapitole 4.

3.5. Pracovní režim OMM:

provozní doba	pondělí – pátek 7:00 – 15:00	příjem vzorků provedení analýz kompletace výsledků rutinních vyšetření výdej výsledkových listů, protokolů
pracovny, laboratoř	7:00 – 10:30	informace konzultace k výsledkům

3.6. Spektrum nabízených služeb

OMM CIM Zdravotního ústavu se sídlem v Ústí nad Labem zajišťuje dostupnost následujících kontrol a laboratorních vyšetření. Jedná se především o:

3.6.1. Stanovení a kontrolu mikrobiální kontaminace pracovního prostředí

- pomocí stěrů z pracovních ploch, předmětů a nástrojů (i sterilních)
- pomocí aeroskopu z ovzduší v pracovním, výrobním či jiném prostoru

3.6.2. Kontroly zdravotnické techniky

- sterilizační přístroje parní, horkovzdušné, plynové (ethylenoxidové, formaldehydové), plazmové
- dezinfekční a mycí automaty
- ultrazvukové čističky

3.6.3. Kontroly účinnosti používaných dezinfekčních prostředků mikrobiologickou metodou

3.6.4. Určení ektoparazitů (členovců) zevního prostředí

3.6.5. Další služby

- konzultační služby v dané problematice
- související logistické služby spojené s laboratorním vyšetřováním (zajištění odběrů materiálu, transport materiálu)
- komplexní bezpečný a zajištěný přístup k datům a jejich vhodné zpracování v laboratorním informačním systému

3.7. Úroveň a stav akreditace pracoviště

OMM je autorizovanou laboratoří.

4. Popis nabízených služeb

Principy běžně prováděných testů se základními údaji o jejich provedení uvádíme v následujícím přehledu.

4.1. Stanovení a kontrola mikrobiální kontaminace pracovního prostředí pomocí stěrů z pracovních ploch, předmětů a nástrojů (i sterilních).

Pomocí sterilních tamponů se provede stěr z daného místa či předmětu a následně se vloží do kultivačního média, které se kultivuje po dobu až 10 dní. Při pozitivním růstu provedeme dourčení mikroorganismů do druhu. V případě patologických nálezů je možno provést vyšetření citlivosti daného mikroorganismu k antibiotikům. Vyšetření trvá cca 14 dní a je autorizováno.

4.2. Kontrola mikrobiální kontaminace ovzduší v pracovním prostředí či výrobním prostoru

Vzduch je aktivně nasáván přes želatinové filtry, které jsou následně vkládány na Petriho misky s agary a kultivovány. Dle počtu vyrostlých kolonií se stanovuje celkové množství mikroorganismů v m³ vzduchu.

ZDRAVOTNÍ ÚSTAV SE SÍDLEM V ÚSTÍ NAD LABEM Centrum imunologie a mikrobiologie, odd. mikrobiologického monitoringu	Strana 5 z 8
Laboratorní příručka	Označení/ verze: IP-2-LP/4

Dále je možno narostlé mikroorganismy identifikovat. Stanovení počtu mikroorganismů trvá 5 dní, následná identifikace cca 2 dny. Vyšetření není autorizováno

4.3. Identifikace bakteriálních kmenů

Identifikace provádíme na základě biochemických vlastností mikroorganismů, případně pomocí serologických metod. Vyšetření trvá cca 5dní a je autorizováno.

4.4. Kontroly zdravotnické techniky

Kontroly sterilizační techniky, dezinfekčních a mycích automatů, ultrazvukových čističek se provádí pomocí fyzikálních nebo/i chemických nebo/i biologických systémů. Nebiologické systémy se vyhodnocují ihned po kontrole, biologické indikátory se dále zpracovávají v laboratoři. Jejich kultivace trvá 2-5 dní. Vyšetření je autorizováno.

4.5. Kontrola účinnosti používaných dezinfekčních prostředků mikrobiologickou metodou

Při kontrole se provádí odběr provozního roztoku dezinfekčního prostředku a následně biologický pokus v laboratoři suspenzní metodou s kontrolními kmeny mikrobů. Tímto se ověřuje mikrobicidní účinnost provozního dezinfekčního roztoku. Vyšetření trvá cca 7 dní. Vyšetření není autorizováno.

4.6. Určení ektoparazitů (členovců)

Určení ektoparazitů (členovců) zevního prostředí – pracovního i životního do zoologického systému a posuzování vztahu ektoparazitů k lidskému zdraví v rámci lékařské entomologie. Určení trvá cca 7 dní. Vyšetření není autorizováno.

5. Požadavky na kontrolu či vyšetření

Na základě písemné objednávky klienta provedou odborné pracovnice laboratoře OMM vyšetření popř. expertízu výše nabízených služeb. Formulář objednávky je k dispozici na internetových stránkách ZÚ www.zuusti.cz v kolonce Objednávka služeb.

V případě potřeby může zadavatel uplatnit požadavek na dodatečné vyšetření, expertízu. Tento požadavek je možné uplatnit i telefonicky. Následně je nutné provést revizi objednávky pracovníkem OMM. Příjem objednávek a výdej výsledků evidujeme v poštovní knize.

6. Odběry primárních vzorků

6.1. Základní informace

Odběr materiálu zajišťuje pracovnice OMM, v indikovaných případech po domluvě lze odběr provést i jinou proškolenou osobou. O odběru se vede záznam v průvodním listu.

6.1.1. Údaje požadované a povinně uváděné na průvodním listu (žádance):

- Identifikace žadatele popř. kontakt - adresa, telefon nebo jiné spojení
- Identifikace materiálu (stěr, dezinfekční roztok atp.)
- Místo odběru, popř. nálezů
- Datum a čas odběru
- Požadovaná vyšetření

6.1.2. Doporučené údaje:

- datum a čas zahájení transportu vzorku do laboratoře (doporučený údaj)

Odběr členovců může provést zadavatel do pevnostěnné nádoby tak, aby nedošlo k jeho destrukci. Na vyžádání je možno poskytnout odběrovou nádobu.

6.2. Příjem materiálu

Materiál přijímá přímo pracovnice OMM v budově „S“ areálu MN, na adrese: Na Kabátě 229, 400 11 Ústí nad Labem ve 2.patře, dveře vpravo.

Provozní doba - pondělí až pátek od 7:00 do 15:00 hodin

Materiál je možno předat také v přízemí vpravo, kde se nachází centrální příjem materiálu pro CIM.

Provozní doba centrálního příjmu - pondělí až pátek od 7:00 do 16:00 hodin.

Vzorky se předávají vždy osobně pracovníkům příjmu laboratoří.

ZDRAVOTNÍ ÚSTAV SE SÍDLEM V ÚSTÍ NAD LABEM Centrum imunologie a mikrobiologie, odd. mikrobiologického monitoringu	Strana 6 z 8
Laboratorní příručka	Označení/ verze: IP-2-LP/4

7. Základní informace k bezpečnosti při práci se vzorky

Oddělení mikrobiologického monitoringu je rizikovým pracovištěm ve smyslu § 37 a § 39 zákona č. 258/2000 Sb. o ochraně veřejného zdraví v platném znění; práce na oddělení je vykonávána v kontrolovaném pásmu, rizikovost práce - biologická rizika kategorie 3. Nelze vyloučit práci s vysoce rizikovými biologickými agens a s jejich toxiny.

Rizikovost práce na oddělení je dána tím, že:

- každý vyšetřovaný materiál je potenciálně infekční
- vyšetřovaný materiál pochází z prostředí od nemocných se susp.přenosným onemocněním
- při zpracování infekčního materiálu dochází ke vzniku infekčního aerosolu a k pomnožení původců nákazy, což zvyšuje možnost vzniku profesionální nákazy

K základním zásadám patří:

- průvodní listy ani vnější strana zkumavky nesmí být kontaminovány biologickým materiálem – toto je důvodem k odmítnutí vzorku
- vzorky jsou přepravovány v uzavřených zkumavkách, které jsou vloženy do stojánku nebo přepravního kontejneru tak, aby během přepravy vzorku do laboratoře nemohlo dojít k rozlítí, potřísnění biologickým materiálem nebo jinému znehodnocení vzorku

8. Informace k dopravě vzorků do laboratoře

Dopravu vzorků do laboratoře zajišťuje Zdravotní ústav se sídlem v Ústí nad Labem. Při transportu je odebraný biologický materiál uložen odděleně s průvodním listem v dekontaminovatelných uzavíratelných transportních nádobách bez registračního teploměru. Při extrémních vnějších teplotách je zajištěn transport vzorku v boxech zamezujících znehodnocení vzorku mrazem nebo horkem (chladicí vložka v létě, vytápění boxu na laboratorní teplotu v zimě). Biologický materiál je předán na centrální příjem CIM nebo přímo na OMM ke zpracování.

Členovce může dopravit do laboratoře zadavatel.

9. Příjem průvodních listů a vzorků

Při příjmu materiálu pracovníce kontroluje průvodní listy/ žádanky k příslušným vzorkům, zda list obsahuje veškeré náležitosti popsané výše a zda souhlasí údaje na vzorcích s údaji na žádankách. Materiál musí být označen nejméně číslem materiálu souhlasící s průvodním listem, jinak lze materiál odmítnout (viz. kapitola 10.). Pokud žádanka nesplňuje požadované náležitosti, laborantka posoudí, zda chybějící údaje lze doplnit na základě telefonické konzultace s žadatelem. Pokud ano, dotýčný pracovník doplní chybějící údaje do žádanky a potvrdí svým podpisem.

10. Kriteria pro odmítnutí vzorků

Odmítnout lze:

- průvodní list s biologickým materiálem, kde chybí nebo jsou nečitelné základní údaje
- požadavek na vyšetření, které laboratoř neprovádí ani nezajišťuje
- list nebo odběrovou nádobu znečištěnou biologickým materiálem
- materiál, kde zjevně došlo k porušení doporučení o preanalytické fázi (odběr, transport a uchovávání materiálu)
- biologický materiál bez žádanky
- neoznačený materiál

O odmítnutí je odesílající subjekt neprodleně telefonicky a následně i písemně informován. Obdrží-li laboratoř materiál na vyšetření, které neprovádí, a je-li známa laboratoř provádějící vyšetření, zajistí se jeho přeprava do příslušné laboratoře.

ZDRAVOTNÍ ÚSTAV SE SÍDLEM V ÚSTÍ NAD LABEM Centrum imunologie a mikrobiologie, odd. mikrobiologického monitoringu	Strana 7 z 8
Laboratorní příručka	Označení/ verze: IP-2-LP/4

11. Skladování vzorků

Do doby laboratorního zpracování vzorku (transport nejdéle do 24 hodin po odběru) se materiál skladuje tak, aby se zabránilo znehodnocení, rozlití, kontaminaci, přímému vlivu slunečního záření a tepla. Doporučujeme skladovat v chladničce při + 2°C až + 8°C.

12. Informace o formách vydávání výsledků

12.1. Forma a podmínky vydávání výsledků

Laboratoř uzavírá výsledky po ukončení všech laboratorních vyšetření a jejich kontrole VŠ pracovníkem. Výsledky jsou standardně poskytovány v tištěné formě. Tištěné výsledky zasíláme zadavateli poštou, e-mailem nebo je předáváme zadavateli osobně po uhrazení smluvní ceny. Vnitřní směrnice ZÚ připouští v uvedených případech výjimky.

Výsledky lze sdělit také telefonicky. Touto formou jsou však výsledky sdělovány pouze zadavateli. V případě nejistoty při telefonickém kontaktu ověřuje laboratoř snadnou formou identifikaci volajícího. Vždy je žadateli zaslán tištěný protokol o měření nebo výsledkový list. Veškeré výsledky, které byly laboratorně zpracovány jsou archivovány v LIS.

12.2. Hlášení patologických výsledků

Závažné či výrazně patologické výsledky hlásí laboratoř ihned po jejich vyhotovení. Výsledek je vždy sdělován pouze zadavateli. O hlášení takového výsledku rozhoduje vedoucí oddělení, který zároveň zajišťuje konzultaci a pověřuje pracovníka oddělení hlášením. Hlášení kritického výsledku je vždy evidováno.

12.3. Uchovávání kopií výsledků, archivování.

Kopie tištěných výsledků jsou archivovány. Dílčí laboratorní výsledky jsou kdykoli dostupné prostřednictvím databáze LIS.

13. Intervaly od dodání vzorku k vydání výsledku

Prostřednictvím laboratorního informačního systému laboratoř eviduje datum přijetí každého vzorku, datum vyhotovení výsledků a tisku (je vytištěn na každém výsledkovém listu). Přibližná doba trvání jednotlivých vyšetření je uvedena v kapitole 4. Standardní doba vyřízení objednávky je 30 dní od jejího přijetí.

Urgentní požadavek je vyřizován v rámci možností provozu oddělení vždy po telefonické domluvě s pracovníci OMM.

14. Konzultační činnost laboratoře

Pro konzultace jsou kdykoliv k dispozici vedoucí oddělení nebo ostatní SŠ pracovníci OMM CIM, kteří jsou dostatečně erudovaní.

Upozornění a komentáře k výsledkům mající vliv na posuzování výsledku jsou uvedeny v textové části každého protokolu nebo výsledkového listu.

15. Způsob řešení stížností

Za připomínku je považováno ústní sdělení, které se nezakládá na posouzení zásadní změny kvality poskytovaných služeb, např. připomínky k chování pracovníka laboratoře, k délce doby vyřízení požadavku, a podobně. Připomínku přijímá, okamžitě řeší a následně informuje svého nadřízeného kterýkoli pracovník oddělení. Při poskytování informací dodržuje pracovník zásady mlčenlivosti a důvěrnosti informací (přesvědčí se komu sděluje informace). Tento typ stížnosti/připomínky se nezaznamenává.

Za stížnost je považováno písemné sdělení, které se týká zásadní změny kvality poskytovaných služeb. Stížnost řeší vedoucí centra, nebo jím pověřená osoba. Veškeré stížnosti podléhají evidenci.

15.1. Okruhy stížností

Zákazníci mohou podávat stížnosti na:

- průběh provádění laboratorního vyšetření, expertízy
- výsledky laboratorních vyšetření
- doba vyřízení požadavku

ZDRAVOTNÍ ÚSTAV SE SÍDLEM V ÚSTÍ NAD LABEM Centrum imunologie a mikrobiologie, odd. mikrobiologického monitoringu	Strana 8 z 8
Laboratorní příručka	Označení/ verze: IP-2-LP/4

- chování pracovníka oddělení

15.2. Způsob podání stížností:

- písemně poštou
- e-mailem

15.3. Příjem a evidence stížnosti

Stížnost, která prošla podatelnou ZÚ a není přímo adresována vedoucímu CIM, přijímá sekretářka CIM. Vždy předává stížnost vedoucímu centra. Ten určuje osobu odpovědnou za řešení a evidenci stížností.

15.4. Vyřízení stížnosti

Je-li možné stížnost vyřídit ihned, učiní se tak písemně. Do Knihy stížností se zaznamená postup řešení včetně data obdržení stížnosti, kdo si stěžoval, komu je (byla) stížnost adresována, předmět stížnosti, způsob řešení stížnosti, navržená opatření, kdo je (byl) pověřen realizací těchto opatření. Zápis provede osoba pověřená k řešení. Originál písemné stížnosti se přiloží. Konečné řešení schvaluje vedoucí centra. Není-li možné stížnost vyřešit okamžitě, informuje pověřený pracovník stěžovatele o předpokládaném termínu vyřízení stížnosti do 30-ti dní. Kopie tohoto sdělení se přiloží ke Knize stížností.

15.5. Termíny řešení stížností:

Interval pro řešení či oznámení návrhu řešení stěžovateli je 30 dní od data obdržení stížnosti.

16. Přílohy

16.1. Formulář objednávky www.zuusti.cz/objednavka