

Politika kvality společnosti synlab czech s.r.o.

Platnost dokumentu: 13. května 2022

Datum vypracování: 2. května 2022

Datum schválení: 11. května 2022

Vypracoval: MUDr. Jarmila Bečvářová, Bc. Ivana Jiránková

Schválil: Ing. Kateřina Bílly Danyšová, generální ředitelka

Garant dokumentu: Ing. Marián Ragan, provozní ředitel

Verze: 05

Identifikace dokumentu: VD 05

Klasifikace informací: **Veřejné**

Výtisk č.:

Ostatní informace: Nahrazuje verzi 04 platnou od 10.12.2019.

Před použitím dokumentu si podle čísla verze ověřte, že se jedná o aktuální verzi.

Zdraví je bezesporu to nejcennější, co vlastníme. To, aby péče o něj byla nejen účinná, ale zajišťovala pacientům i nejvyšší komfort a pohodlí, je hlavním krédem společnosti synlab czech s.r.o.

Společnost se řadí mezi největší laboratorní skupiny v České republice a poskytuje laboratorní služby v oblasti alergologie a klinické imunologie, lékařské genetiky, klinické biochemie, lékařské mikrobiologie - parazitologie, virologie, mykologie, a bakteriologie, včetně průkazu viru SARS CoV 2. Dále poskytuje služby v oblasti klinické farmakologie, hematologické laboratoře, laboratoře pro molekulární biologii, diagnostiku DNA a laboratoře pro průtokovou cytometrii, provádí laboratorní vyšetření s tím souvisejících a ATB střediska.

Dále společnost zajišťuje ambulantní péči odborností alergologie a klinická imunologie, radiologie a zobrazovací metody (pouze sonografie), pneumologie a ftizeologie, hematologie a transfúzní lékařství, vnitřní lékařství, nefrologie, diabetologie a endokrinologie, výhradně diabetologie, všeobecné praktické lékařství, infekční lékařství, revmatologie.

Společnost také zajišťuje vlastními silami odběry vzorků biologického materiálu v řadě odběrových pracovišť a jejich svoz k vyšetřením v laboratorních skupinách SYNLAB CZECH.

Vedení společnosti stanovilo politiku kvality, která vychází z plánovaného vývoje společnosti synlab czech s.r.o. a je zaměřena na poskytování služeb založené na přísné disciplíně, uspokojování požadavků a očekávání zákazníků. Politika kvality je formulována v následujících bodech:

➤ **Dosažení maximální spokojenosti zákazníků**

Spokojenost našich zákazníků je hlavním kritériem pro posuzování kvality námi poskytovaných služeb. Požadavky a přání zákazníků jsou pro nás prvořadé a mají nejvyšší prioritu. Klademe důraz na profesionalitu, vstřícnost, empatii, rychlou reakci, spolehlivost, klientsky příznivé postupy, příjemné a bezpečné prostředí.

➤ **Zajištění vysoké profesionální úrovně pracovníků společnosti**

K poskytování kvalitních služeb neustále prohlubujeme a zvyšujeme odbornou způsobilost pracovníků společnosti.

➤ **Zlepšování nabízených služeb**

Naší prioritní snahou je neustále rozšiřovat a zkvalitňovat nabídku služeb poskytovaných našim zákazníkům tak, abychom uspokojili co nejširší škálu požadavků. Učíme se ze všeho, co děláme, co nabízíme.

➤ **Důvěryhodnost**

Zavedeným systémem managementu kvality chceme dosáhnout vyšší důvěry našich stávajících zákazníků, pacientů a organizací, se kterými spolupracujeme. Zajišťujeme ochranu osobních dat pacientů s ohledem na bezpečnost, utajení a důvěryhodnost.

➤ **Zajištění vhodného pracovního prostředí a technického vybavení**

Neustále zdokonalujeme pracovní prostředí a technické vybavení. Stávající technické vybavení udržujeme ve výborném technickém stavu a trvale zajišťujeme jeho správnou funkčnost dle legislativních předpisů a doporučení výrobců. Dodržujeme zásady pro bezpečnost práce, ochrany zdraví při práci a minimálního dopadu na životní prostředí.

➤ **Spokojenost zaměstnanců**

Víme, že pouze spokojený zaměstnanec odevzdává dlouhodobě kvalitní pracovní výkon. Proto pečujeme o kvalitu a rozvoj pracovního prostředí, kvalitu pracovních vztahů, sociální péči i odpovídající odměňování našich zaměstnanců.

V oblasti poskytování laboratorních služeb se společnost zavazuje:

- Používat správné pracovní postupy schválených norem nebo řádně ověřených standardních operačních postupů při vyšetřování vzorků biologického materiálu.
- Zajišťovat řádný servis a údržbu veškerého laboratorního zařízení.

- Provádět trvalé interní kontroly laboratorních vyšetření formou kalibrací, verifikací metod, validací metod, ověřováním nejistoty měření.
- Účastnit se systému externích kontrol kvality a mezilaboratorních porovnávacích zkoušek.
- Dodržovat zásady lékařské etiky, zajišťovat ochranu důvěrných informací a vlastnických práv zákazníků.
- Dbát na ekonomickou stabilitu.
- Zavádět a realizovat systém interních auditů.
- Neustále zvyšovat úroveň všech prováděných vyšetření a měření.
- Svým zákazníkům poskytovat takovou nabídku služeb, která obsahuje pouze prověřená a věrohodná vyšetření.
- Poskytovat zdravotní péči s využitím kvalitního technického vybavení.
- Dodržovat zásady bezpečnosti a ochrany zdraví při práci při manipulaci s biologickým materiálem.
- Používat zásady správné laboratorní praxe a uplatňování nejnovějších poznatků při realizaci daných odborných vyšetření.

V oblasti poskytování ambulantní péče se společnost zavazuje:

- Zabezpečit zdravotní péči o klienta na vysoké odborné úrovni.
- Přizpůsobit ordinační dobu potřebám klientů.
- Vytvářet příjemné a bezpečné prostředí, ve kterém se budou klienti cítit dobře a které umožňuje uspokojení jejich individuálních potřeb.
- Pružně reagovat na potřeby a očekávání klientů, uspokojovat jejich požadavky vysokou odborností, kvalitou práce, přístupem, rozsahem podávaných informací a tím usilovat o jejich věrnost.
- Poskytovat zdravotní péči s využitím kvalitního technického vybavení.
- Dodržovat zásady bezpečnosti a ochrany zdraví při práci při manipulaci s biologickým materiálem.
- Používat zásady správné ambulantní praxe a uplatňování nejnovějších poznatků při realizaci daných odborných vyšetření.
- Dodržovat Etický kodex pro zdravotní sestry.
- Realizovat odborné semináře v rámci společnosti synlab czech s.r.o. i směrem ke klientům a odborné veřejnosti.

V oblasti provádění odběrů biologického materiálu se společnost zavazuje:

- Dodržovat zásady pro bezpečnost a ochrany zdraví při práci při manipulaci s biologickým materiálem, zajišťovat dostupnost odběrových pomůcek a materiálu.
- Poskytovat zdravotní péči s využitím kvalitního odběrového materiálu.
- Dodržovat Etický kodex pro zdravotní sestry.

Pracovníci společnosti se zavazují:

- Dodržovat plnění všech legislativních předpisů vztahujících se na činnosti společnosti synlab czech s.r.o. i interních předpisů společnosti.
- Neustále rozvíjet, zlepšovat kvalitu poskytovaných služeb a dodržovat shodu se zavedeným systémem managementu kvality.
- Dodržovat platné postupy uplatňované v praxi a v rámci svých odpovědností navrhovat opatření s cílem trvalého zlepšování systému managementu kvality.
- Seznamovat se s dokumentací systému managementu kvality a s jejími změnami v rozsahu svých činností, dodržovat povinnosti vyplývající z vyhlášené Politiky kvality a dokumentů systému managementu kvality.
- Účastnit se vzdělávacích akcí, které jim rozšíří nebo prohloubí kvalifikaci v příslušném oboru.

S touto politikou kvality jsou seznámeni všichni pracovníci společnosti synlab czech s.r.o a je závazná pro jejich chování a jednání.