

Politika kvality společnosti synlab czech s.r.o.

Platnost dokumentu: 2. ledna 2011

Datum vypracování: 2. ledna 2011

Datum schválení: 2. ledna 2011

Vypracoval: Ing. Mgr. Miroslav Pelech

Schválil: Ing. Luboš Hajn

Garant dokumentu: Ing. Luboš Hajn, zmocněnec pro kvalitu

Verze: 01

Identifikace dokumentu: VD 05

Důvěrnost: Veřejné

Výtisk č.:

Ostatní informace:

synlab czech s.r.o.

U Vojenské nemocnice 1200
169 00 Praha 6
IČ: 496 88 804
DIČ: CZ496 88 804

tel.: +420 277 779 860
e-mail: info@synlab.cz
www.synlab.cz

Společnost je zapsána
v obchodním rejstříku
vedeném Městským soudem v Praze,
oddíl C, vložka 23895



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 synlab czech s.r.o. je součástí nadnárodní společnosti synlab Holding GmbH. Nadnárodní skupina vznikla v roce 2010 spojením společností synlab GmbH (Augsburk), Futurelab GmbH (Vídeň) a Fleminglab Srl (Itálie).

Společnost synlab czech s.r.o. se řadí mezi největší laboratorní skupiny v České republice a poskytuje laboratorní služby v oblasti hematologie a transfúzního lékařství, alergologie a klinické imunologie, lékařské genetiky, klinické biochemie, lékařské mikrobiologie, parazitologie, virologie, mykologie, bakteriologie a laboratoře TBC. Dále poskytuje služby v oblasti klinické farmakologie, hematologické laboratoře, laboratoře cytologie, 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, vnitřní lékařství, radiologie a zobrazovací metody (pouze sonografie), všeobecné praktické lékařství, kardiologie, pneumologie a ftizeologie, praktické lékařství pro děti a dorost, hematologie a transfúzní lékařství, vnitřní lékařství s osteologicko-endokrinologickou, postinfekční a metabolickou poradnou, nefrologie, gastroenterologie, diabetologie a endokrinologie, výhradně endokrinologie, chirurgie, všeobecné praktické lékařství – preventivní prohlídky v rámci závodní preventivní péče, diabetologie a pediatrie.

Společnost také zajišťuje vlastními silami odběry vzorků biologického materiálu v řadě odběrových pracovišť a jejich svoz k vyšetřením v laboratořích.

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, klidně 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.
- Dodržovat zásady správné manipulace se vzorky 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 etikety, 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 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 s biologickým materiálem.
- Používat zásady správné ambulantní praxe a uplatňování nejnovějších poznatků při realizaci daných odborných vyšetření.

V oblasti provádění odběrů biologického materiálu se společnost zavazuje:

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

Pracovníci společnosti se zavazují:

- Dodržovat plnění všech legislativních předpisů vztahujících se na činnosti společnosti synlab czech s.r.o.
- 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.