

Laboratorní příručka	
Laboratorní příručka/ Laboratorní příručky vydané	
číslo	: LP
verze	: 02
exemplář	:
strana	: 1 z 11
platí od	: 10.05.2016
přílohy	: 0
datum tisku	: 04.08.2016

Chrudimská nemocnice - Patologicko - anatomické oddělení Václavská 570 Chrudim

Název dokumentu
Laboratorní příručka

Abstrakt

Rozdělovník					
Funkce	Jméno	Počet	Exemplář	Datum převzetí	Podpis

Tento dokument je duchovním majetkem Patologicko - anatomického oddělení Chrudimské nemocnice. Podléhá všem náležitostem, které se týkají řízení dokumentace. Kopírování tohoto dokumentu je přípustné pouze se souhlasem

Zpracoval Marie Štanglová, vedoucí laborant	Schválil MUDr. Anna Korcová, primář oddělení Dne 10.05.2016
Kontroloval Marie Štanglová, vedoucí laborant Dne 10.05.2016	Revize ročně

Laboratorní příručka	
Laboratorní příručka/ Laboratorní příručky vydané	
číslo	: LP
verze	: 02
exemplář	:
strana	: 2 z 11
platí od	: 10.05.2016
přílohy	: 0
datum tisku	: 04.08.2016

Úvod

Tato laboratorní příručka je vydána Patologicko-anatomickým oddělením NPK a.s., Chrudimská nemocnice za účelem zlepšení komunikace se všemi uživateli našich laboratorních služeb. Je určena i laické veřejnosti a všem, kteří se chtějí seznámit s provozem na našem oddělení.

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 žádank, informace o způsobu vydávání výsledků, o způsobu řešení stížností a o konzultačních možnostech laboratoře.

Tato příručka je k dispozici na webových stránkách nemocnice - www.nempk.cz.

Použité zkratky a pojmy

Medicalc - nemocniční informační systém

Smluvní laboratoř - externí laboratoř, do níž se zasílá vzorek k doplňujícímu nebo potvrzujícímu vyšetření a k vypracování zprávy

SOP - standardní operační postup

HE - hematoxylin-eosin

Informace o laboratoři

Identifikační údaje oddělení

Název organizace	NPK, a.s., Chrudimská nemocnice
Název oddělení	Patologicko-anatomické oddělení
Identifikační údaje	IČ: 27520536 DIČ: CZ 27520536
Typ organizace	Akciová společnost
Statutární zástupce	MUDr. Tomáš Gottvald – generální ředitel a předseda představenstva Ing. Petr Rudzan – místopředseda představenstva
Lékařský garant	Prim. MUDr. Anna Korcová

Základní kontaktní údaje patologicko-anatomického oddělení

Sídlo – adresa	Václavská 570, 537 27 Chrudim		
www stránky	www.nempk.cz		
Telefon	469 653 111 (centrála nemocnice)		
Funkce	Jméno	Telefon	E-mail
Primář oddělení	MUDr. Anna Korcová	469653299	anna.korcova@nempk.cz
Vedoucí laborantka	Marie Štanglová	469653297	marie.stanglova@nempk.cz

Pracovní doba patologicko-anatomického oddělení

Pracovní doba laboratoře je v pracovní dny od 6,30 do 15,00 hodin na všech pracovištích.

Laboratorní příručka	
Laboratorní příručka/ Laboratorní příručky vydané	
číslo	: LP
verze	: 02
exemplář	:
strana	: 3 z 11
platí od	: 10.05.2016
přílohy	: 0
datum tisku	: 04.08.2016

Zaměření laboratoře a spektrum nabízených služeb

Laboratoř nabízí pro všechna oddělení nemocnice a externí lékaře bioptická vyšetření, vybraná imunohistochemická vyšetření a negynekologická cytologická vyšetření.

Pro Chrudimskou nemocnici zajišťuje peroperační histologická vyšetření.

V autoptickém provozu provádí patologicko-anatomické pitvy zemřelých v Chrudimské nemocnici.

System kontroly kvality

Pracoviště má zavedený systém kvality dle ČSN EN ISO 9001:2009. Je součástí Chrudimské nemocnice, která má certifikaci systému kvality ČNS ISO/IEC 27001:2006.

Informace o organizaci provozu a zajištění služeb oddělení

Příjem materiálu

Provozní doba laboratoře	pondělí - pátek 6:30 - 15:00, (pouze v pracovní dny)
Tel. na příjem biologického materiálu	469 653 293
Příjem biologického materiálu	pondělí - pátek 6:30 - 15:00, (pouze v pracovní dny)
Svoz zemřelých v rámci nemocnice zajišťují sanitáři jednotlivých oddělení nemocnice	24 hodin denně celoročně, klíč od suterénu v příjmové kanceláři
Tel. pitevního traktu	469 653 292

Laboratoře

Standardní histologické vyšetření bioptických i nekrotických vzorků se provádí v laboratořích, kde je materiál přikrojen, zpracován do parafinových bloků, nakrájen a obarven základním barvením (HE), případně je použito speciální barvení nebo imunohistochemické vyšetření.

Všechny laboratoře jsou vybaveny přístrojovou technikou, která splňuje požadovaná kritéria a je pravidelně kontrolována.

Pitevni trakt

V pitevním traktu jsou k dispozici chladicí boxy, pitevná s jedním pitevním stolem a příslušenstvím a samostatný úklid.

V rámci tohoto úseku poskytujeme prostory pohřebním službám na oblékání a úpravu zemřelých.

Vydávání těl zemřelých pohřebním službám je realizováno pouze během pracovní doby, na oddělení se neslouží.

Administrativa

Veškerou administrativní práci, jako je zpracování žádanek, zpracování tištěné formy výsledků, archivace výsledků, korespondence, agenda k zemřelým a agenda pro pojišťovny, zajišťují laborantky k jednotlivým úkonům určené. Bioptický provoz zastřešuje vedoucí laborantka.

Zajištění provozu

Zpracování vzorků zajišťují zdravotní laborantky s registrací nebo bez ní, se středoškolským nebo vysokoškolským vzděláním, případně s pomaturitním specializačním vzděláváním v oboru histologie.

Práce v pitevním traktu včetně provádění pitev provádí sanitář s odpovídajícím kurzem.

Laboratorní příručka	
Laboratorní příručka/ Laboratorní příručky vydané	
číslo	: LP
verze	: 02
exemplář	:
strana	: 4 z 11
platí od	: 10.05.2016
přílohy	: 0
datum tisku	: 04.08.2016

Vlastní vyhodnocení bioptických vzorků, cytologií, speciálních vyšetření a provádění pitev zajišťují lékaři s požadovaným vzděláním.

Výsledkové protokoly

Výsledky histologického či cytologického vyšetření nebo pitvy jsou po uzavření k dispozici v elektronické podobě v Medicalcu, dostupné všem jeho uživatelům. V tištěné podobě jsou v zalepených obálkách posílány místní nebo Českou poštou, eventuálně svozem jednotlivým žadatelům o vyšetření. O tuto agendu se stará vedoucí laborantka, při její nepřítomnosti zastupující laborantka. Výsledky pro svoz si zajišťující pracovníci vyzvedávají na laboratoři. Kopie všech onkologických diagnóz jsou automaticky posílány nemocničnímu onkologovi. Výsledky statimových a peroperačních vyšetření a kritických výsledků jsou sdělovány telefonicky žadajícímu lékaři ihned po odečtení, a je o tom proveden zápis na Žádance.

Archivace

Všechny výsledkové protokoly jsou archivovány dle Spisového a skartačního řádu Chrudimské nemocnice, na patologicko - anatomickém oddělení nebo v archivu nemocnice. Protokoly starých dat jsou uloženy v budově okresního archivu.

Tkáňové bloky a histologické preparáty bioptického i nekrotického materiálu a cytologická skla jsou archivována na oddělení dle archivačních možností, bloky minimálně 20let, skla 15let.

Zbytkový bioptický i nekrotický materiál je uložen ve fixační tekutině ve speciální odsávané skříně a je likvidován po uzavření výsledkového protokolu.

Bezpečná likvidace biologického materiálu po vyšetření již nepotřebných vzorků je popsána ve směrnici Odpadové hospodářství, kde jsou přesné pokyny a postupu pro třídění, manipulaci a svoz odpadů z oddělení, včetně určení příslušných pracovníků k těmto činnostem.

Odvoz a likvidace všech druhů produkovaných odpadů je zajišťován prostřednictvím externích firem.

Nabízené služby

Přehled nabízených vyšetření

- základní histologická vyšetření tkání (biopsie, nekropsie)
- speciální vyšetření tkání (biopsie, nekropsie)
- negynekologická cytologická vyšetření
- peroperační vyšetření
- statimové vyšetření bioptické i cytologické
- imunohistochemické vyšetření antigenů
- patologicko-anatomické pitvy

Pro jednotlivé úseky práce jsou vytvořeny příslušné SOP.

Přednostní zpracování materiálu

Zmrzovací preparát - vhodný pro rychlou peroperační biopsii, výsledek do 30 minut od příjmu materiálu.

Hodnocení je spíše orientační a určí biologickou povahu léze. Toto vyšetření provádíme během pracovní doby a je nutné ho laboratoři oznámit předem, aby se vše pro tento úkon připravilo.

Materiál se posílá nativní, ihned po odběru, na Žádance musí být uvedeno telefonní číslo, na které má být výsledek sdělen. Vzorek se nesmí posílat potrubní poštou.

Touto technikou nelze vyšetřovat tkáň kalcifikovanou, tukovou nebo příliš malé vzorky, které by nezanechaly zbytkový materiál pro definitivní vyšetření, které se po fixaci zbylého materiálu vždy provádí.

Statim - zpracování materiálu jako u běžné biopsie, ale přednostně. Výsledek je při základním barvení 2. - 3. den. Dává optimální diagnostickou výtěžnost.

Laboratorní příručka	
Laboratorní příručka/ Laboratorní příručky vydané	
číslo	: LP
verze	: 02
exemplář	:
strana	: 5 z 11
platí od	: 10.05.2016
přílohy	: 0
datum tisku	: 04.08.2016

Na Žádance musí být uvedena lokalita, ze které materiál pochází a speciální požadavky na vyšetření (např. barvení na plísně). Dále musí být uvedeno STATIM a číslo telefonu, na které má být nález sdělen, se jménem lékaře, který statim požaduje. Materiál se dodává ve fixační tekutině. Telefonické sdělení výsledku je zapsáno vždy do příslušné Žádanky.

Základní metody zpracování materiálu

Přehled základních metod vyšetření

Jejich popis je uveden v SOP a Knize receptů.

Základní histologické barvení na patologicko - anatomickém oddělení je pro biopsii i nekropsii HE, pro cytologii Giemsa.

Nejčastěji používaná speciální barvení jsou na průkaz hlenu (PAS, alcianová modř), vaziva (Weigert van Gieson,orcein), mikroorganismů (Warthin-Starry, PAS, Grocott), železa (Perls) a bilirubinu (Fouchet).

Imunohistochemické metody

24. 3. 2015 byl zaveden pro imunohistochemická vyšetření MINIKIT FLEX za přítomnosti MUDr. Dagmar Uličné z firmy YBUX Brno.

Seznam protilátek pro vyšetření antigenů:

Firemní název	Klon
Cytokeratin	AE1/AE3
Smooth Muscle Actin	1A4
Anti-Leucocyte Common Antigen	CD 45
Estrogen Receptor	EP1
Progesterone Receptor	Pgr636
Ki-67 Antigen	MIB-11
Melanosome	HMB-45
Cytokeratin High Molecular Weight	34 beta E12
Anti-Human Chromogranin A	
Anti-Synaptophysin	DAK-SyNAP
Anti-Vimentin	Vim 3B4
Jaderný protein p63	DAK – p63
E-cadherin	NCHN - 38

Další imunohistochemická vyšetření zajišťujeme prostřednictvím smluvních laboratoří (nejčastěji laboratoř Fingerlandova patologického ústavu FN v Hradci Králové), stejně tak i vyšetření molekulárně genetická (PCR, ISH apod.). Pokud je zaškolená laborantka nepřítomna, vyšetření opět provádí smluvní laboratoř.

Požadavky pro odběry primárních vzorků

Odběry a fixace vzorků

Odběr

Odběr provádí vždy lékař na jednotlivých odděleních a dalších zdravotnických zařízeních. Odebraný materiál se posílá do laboratoře celý. Musí souhlasit údaje na Žádance a na odběrové nádobě.

Bez souhlasu patologa, který odpovídá za vyšetření materiálu, by nikdo neměl odebranou tkáň nařezávat, otevírat, nebo rozdělovat na menší kusy. Tyto zásahy zkreslují rozměry a znemožňují orientaci tkáně. Jsou

Laboratorní příručka	
Laboratorní příručka/ Laboratorní příručky vydané	
číslo	: LP
verze	: 02
exemplář	:
strana	: 6 z 11
platí od	: 10.05.2016
přílohy	: 0
datum tisku	: 04.08.2016

možné jen v případě, že pomohou operatérovi v rozhodnutí o dalším postupu. U větších lézí je vhodné provést anatomické označení patologické léze či orientaci (např. stehem) a zapsat způsob značení na Žádanku.

Na cytologické vyšetření je třeba dodat tekutinu z hrudní a břišní punkce nativní v uzavřené zkumavce ihned po odběru, případně provést nátěr na čistá skla a nechat zaschnout. Označení zkumavky či skla a Žádanky musí souhlasit. Jiné druhy tekutin nevyšetřujeme.

Fixace

- tkáň musí být ihned po odběru fixována, jako fixační tekutina se používá 10% roztok formaldehydu
- fixační tekutiny musí být dostatečné množství, tkáň musí být ponořena
- tkáň se nesmí dotýkat stěn nádoby, musí být tekutinou obklopena (nejprve do nádoby nalít tekutinu a potom vložit materiál)
- nádoby musí odpovídat velikosti materiálu
- nádoby je nutno řádně uzavřít, aby nedošlo k vylití a vyschnutí materiálu

Biologický materiál z jednotlivých oddělení a ambulancí nemocnice nosí zřízcenci v pracovní době od 6.30 do 15.00 hod. v příslušných nádobkách ve fixační tekutině, punktáty biologických tekutin v nativní formě ihned po odběru.

Biologický materiál z ambulancí soukromých lékařů je zajišťován pravidelným svozem.

Transport bioptických vzorečků nemá žádné zvláštní nároky např. na přepravní teplotu, lze ho provádět za běžných podmínek. Také nátěry na sklech fixované teplem či fixační tekutinou jsou transportovány bez zvláštních opatření. K tomuto transportu není třeba provádět kontroly. Zaměstnanci nemocnice, zajišťující přepravu vzorků, mají podepsanou mlčenlivost v náplni práce.

Označení

Spolu s nádobou s materiálem je dodána vždy vyplněná Žádanka Bioptické/cytologické vyšetření a obě musí být shodně identifikovány. Jednoznačná identifikace pacienta a vzorku je dána alespoň jedním následujících parametrů:

- jméno a příjmení pacienta
- rodné číslo pacienta

Pokud je shoda v identifikaci materiálu a Žádanky, je materiál zpracován. Pokud shoda není, použijeme postup při nesprávné identifikaci materiálu nebo žádanky

Žádanky k vyšetření

S každým materiálem, který je zaslán do laboratoře na histologické vyšetření, musí být dodána řádně vyplněná žádanka, viz. [Žádanka na vyšetření](#)

Ústní požadavky naše laboratoř neakceptuje.

Žádanka na bioptické vyšetření

Žádanka musí obsahovat:

- jméno a příjmení pacienta
- rodné číslo, eventuálně datum narození (novorozenci, cizinci)
- kód zdravotní pojišťovny pacienta nebo informaci o způsobu úhrady
- adresu místa pobytu vyšetřované osoby v ČR
- klinickou diagnózu, eventuálně stručný klinický průběh
- předmět vyšetření a jeho lokalizaci
- datum odběru (není-li uvedeno, je za něj považováno datum uvedené na Žádance)
- jméno a podpis odesílajícího lékaře
- ev.požadavek na rychlost provedení vyšetření (STATIM) s uvedením tel. č.

Doporučené údaje:

Laboratorní příručka	
Laboratorní příručka/ Laboratorní příručky vydané	
číslo	: LP
verze	: 02
exemplář	:
strana	: 7 z 11
platí od	: 10.05.2016
přílohy	: 0
datum tisku	: 04.08.2016

- předchozí histologické vyšetření
- předchozí ozařování či chemoterapie

Žádanka na cytologické vyšetření

Žádanka musí obsahovat tyto údaje:

- jméno a příjmení pacienta
- rodné číslo, eventuálně datum narození (novorozenci, cizinci)
- kód zdravotní pojišťovny pacienta nebo informaci o způsobu úhrady
- adresu místa pobytu vyšetřované osoby v ČR
- klinickou diagnózu, eventuálně stručný klinický průběh
- předmět vyšetření a jeho lokalizaci
- datum odběru (není-li uvedeno, je za něj považováno datum uvedené na žádance)
- jméno a podpis odesílajícího lékaře

Speciální požadavky pro zasílání materiálu

- diagnosticky důležité části je třeba označit barevným šicím materiálem a popsat na Žádance
- vzorečky z gastroenterologické poradny je vhodné spodinou přilepit na malý kousek filtračního papíru a takto orientovanou tkáň vložit do nádoby s fixačním roztokem
- vzorečky z punkční biopsie prostaty orientovat na molitanové podušce podélně ve směru apex - baze, přičemž baze je u uzávěru zkumavky s fixační tekutinou.

Postupy při doručení kolizních primárních vzorků

1. Dodán materiál v porušeném obalu, ale materiál i fixační tekutina jsou přítomné, je vzorek zpracován.
2. Pokud je materiál malý a došlo k jeho vylití s fixační tekutinou, nelze jej zpracovat, laborantka to oznámí lékaři, který informuje žadatele a je proveden zápis do Evidence odmítnutých vzorků.
3. Pokud nesouhlasí ZP, je materiál vyšetřen po telefonické domluvě se zasílajícím lékařem a ZP pacienta je ověřena.
4. Dodána Žádanka bez materiálu, laborantka kontaktuje žadatele o dodání chybějícího materiálu a provede zápis do Evidence odmítnutých vzorků.
5. Při nesouhlasu údajů na materiálu a Žádance (jméno, příjmení a rodné číslo pacienta), je materiál odmítnut, vrácen žadateli i s Žádankou a je proveden zápis do Evidence odmítnutých vzorků.
6. Kritéria pro odmítnutí bioptických vzorků:
 - při nesouhlasu údajů na materiálu a Žádance (jméno, příjmení a rodné číslo pacienta)
 - při znečištění žádanky nebo odběrové nádoby biologickým materiálem
 - neoznačenou nádobu s biologickým materiálem
 - biologický materiál bez žádanky

Chyby při odběru biologického materiálu

- Záměna fixačního roztoku za jiný - tkáň je poškozena a nelze ji zpracovat.
- Příliš malý vzorek - malá diagnostická výtěžnost.
- Mechanické zhmoždění tkáně.
- Malé množství fixačního roztoku, vzoreček se může přilepit na stěnu nádoby a vyschne.
- Kovové svorky nebo stehy ve vzorku (kromě těch určených k orientaci) - obtížné zpracování.

V těchto případech jsou vzorečky vyšetřeny a odesílající lékař je na tyto skutečnosti upozorněn ve výsledkovém protokolu.

Vyšetřování smluvními laboratořemi, konzultační činnost

Laboratorní příručka	
Laboratorní příručka/ Laboratorní příručky vydané	
číslo	: LP
verze	: 02
exemplář	:
strana	: 8 z 11
platí od	: 10.05.2016
přílohy	: 0
datum tisku	: 04.08.2016

Patologicko-anatomické oddělení zajišťuje prostřednictvím smluvních laboratoří konzultační činnost v případech, kdy není možné stanovit diagnózu na základě metod na našem oddělení dostupných (další imunohistochemické metody, či molekulárně biologické metody). Spolupráci se smluvními laboratořemi využíváme i v případech druhého čtení.

Do smluvních laboratoří odesíláme preparáty a parafinové bloky spolu s Průvodním listem, který obsahuje předběžný výsledek a informace k požadovanému konzultačnímu vyšetření.

Smluvní laboratoře:

Fingerlandův ústav patologie FN Hradec Králové
 Bioptická laboratoř, s.r.o. Plzeň

Vydávání výsledků

Výdej výsledků

1. V elektronické formě všem oddělením nemocnice užívajícím systém Medicalc.
2. V tištěné podobě všem žadatelům.
3. Telefonicky v případě přednostního zpracování žadateli (statimové vyšetření a peroperační biopsie) se zápisem na Žádance, následně v tištěné podobě a vše je zaznamenáno v Medicalcu.
4. Všechny výsledky jsou v laboratoři dostupné v elektronické i tištěné formě a tak jsou také archivovány.
5. Pokud jiní ošetřující lékaři potřebují znát výsledek vyšetření, mohou písemně či telefonicky zažádat o kopii a to je pak zaznamenáno do Žádanky.
6. Po zapsání výsledku do PC a jeho vtištění s datem a časem stvrdí uvolnění lékař svým podpisem.
7. Výsledky v tištěné formě zpracovává dále vedoucí laborantka, která je po podepsání lékařem orazítkuje a vloží do obálek s příslušnými adresami, které zalepí. Následně jsou odneseny do podatelny, kde se rozdělí podle oddělení nebo připraví pro Českou poštu. V nepřítomnosti vedoucí laborantky zajišťuje tyto úkoly včetně zapsání výsledků zastupující laborantka. Zalepené obálky pro svoz si vyzvedávají odpovědní pracovníci na laboratoři a předávají je žadajícím lékařům.
8. Originální Žádanka je uložena k archivaci a v Zápisní knize biopsií je razítkem data odepsán uzavřený případ.

Druh vyšetření	Dostupnost výsledků
Standardní histologické vyšetření	3 – 7 dní
Statimové vyšetření	2.-3. den
Cytologické vyšetření	3-7 dní
Imunohistochemické vyšetření	1-3 týdny podle počtu vzorků
Molekulárně biologické vyšetření	1-4 týdny
Peroperační vyšetření	30 minut

Poznámka: při odesílání preparátů a parafinových bloků do smluvních laboratoří dochází k prodloužení intervalu.

Změny výsledků po uzavření výsledkového protokolu

Opravy výsledkových protokolů lze provádět v:

1. Identifikační části
2. Výsledkové části

Laboratorní příručka	
Laboratorní příručka/ Laboratorní příručky vydané	
číslo	: LP
verze	: 02
exemplář	:
strana	: 9 z 11
platí od	: 10.05.2016
přílohy	: 0
datum tisku	: 04.08.2016

Oprava identifikační části

Tím se rozumí, oprava rodného čísla, změny pojišťovny, změna jména či příjmení pacienta. Oprava čísla nebo jména a příjmení pacienta se provádí okamžitě po zjištění problému. Oprava pojišťovny se provádí, když původně uvedená zdravotní pojišťovna vyúčtování odmítne.

Veškeré opravy provádí výpočetní středisko Chrudimské nemocnice. Žadateli je zaslán upravený výsledkový protokol a je telefonicky na to upozorněn.

Oprava výsledkové části

Uzavřený výsledek již nelze upravovat. Změnu výsledku lze v PC napsat textem pro vnitřní potřebu, kde se zopakuje i původní výsledek a zdůvodní oprava. Tato kopie se přiloží ke stávajícímu nálezu. V tištěné podobě musí být původní výsledek uchován i s přiloženou revizí. Opravu provádí lékaři oddělení. Pod pojem opravy nepatří doplnění (rozšíření) textové informace k výsledkům (např. doplňující imunohistochemická vyšetření).

Vydávání výsledků pacientům

Patologicko-anatomické oddělení výsledky pacientům nevydává. Výsledek může sdělit pouze lékař při osobní návštěvě pacienta a po předchozí telefonické domluvě s ošetřujícím lékařem a se zápisem na originále Žádanky. Na požádání mohou pozůstalí žádat kopie pitevních či výsledkových bioptických protokolů a jejich vydání je zapsáno po ověření v Pitevním protokole nebo na Žádance.

Způsoby řešení stížností

Stížnost lékaře, pacienta a ostatních účastníků je podnětem pro zlepšení práce patologicko-anatomického oddělení, a proto se zabýváme prošetřením každé stížnosti.

Stěžovat si lze na:

1. Výsledky laboratorních vyšetření
2. Způsob jednání pracovníků
3. Když není dodržena uzavřená dohoda o provedení vyšetření, zejména pak nedodržení dohodnuté lhůty

Stížnost lze podat:

1. Písemně (poštou, e-mailem, faxem)
2. Ústně (při osobním jednání, telefonicky)

Postupy pro řešení možných stížností:

1. nedodání výsledku ve stanoveném termínu

Je-li stížnost oprávněná a termíny uvedené v laboratorní příručce nebyly dodrženy, je ověřena totožnost stěžujícího a výsledky jsou mu okamžitě sděleny, když jsou známy. Pokud je vyšetření bez výsledků, je klient informován o nejbližším termínu jejich dodání.

2. stížnosti na postup nebo výsledky laboratorního vyšetření

O stížnosti je informován přednosta oddělení, který stížnost vyřeší.

3. stížnosti na pracovníky laboratoře

Stížnost je předána primáři, který si sjedná osobní schůzku nebo může po prošetření poslat omluvný dopis stěžovateli.

Termíny pro vyřízení stížností:

1. stížnost na výsledek vyšetření lze podat kdykoliv, ostatní stížnosti lze podat do 30 dnů od předmětné události.
2. pokud stížnost není řešena ihned, je termín na její vyřízení 30 kalendářních dnů, v tomto termínu oznámí odpovědný pracovník stěžovateli výsledek řešení.

Laboratorní příručka	
Laboratorní příručka/ Laboratorní příručky vydané	
číslo	: LP
verze	: 02
exemplář	:
strana	: 10 z 11
platí od	: 10.05.2016
přílohy	: 0
datum tisku	: 04.08.2016

3. v případě, že nelze v tomto termínu stížnost vyřešit, informuje stěžovatele o postupu (např. znalecký posudek) s uvedením data konečného rozhodnutí.

Personální obsazení oddělení

Anna Korcová, MUDr., primář oddělení

Dagmar Ďatková, MUDr., zastupuje primáře oddělení

Veronika Slezáková, MUDr. - nyní rodičovská dovolená

Marie Štanglová, vedoucí laborantka

Petra Jeníčková, zdravotní laborantka, zastupuje vedoucí laborantku

Lenka Poláková, Mgr., zdravotní laborantka

Ludmila Synková, Mgr., zdravotní laborantka

Martina Čermáková, Bc., zdravotní laborantka

Michaela Dočkalová, Dis., zdravotní laborantka, dlouhodobě nemocná

Jiří Černocho, pitevní sanitář

Marie Daňková, pomocnice, ve stavu provozního oddělení

Laboratorní příručka	
Laboratorní příručka/ Laboratorní příručky vydané	
číslo	: LP
verze	: 02
exemplář	:
strana	: 11 z 11
platí od	: 10.05.2016
přílohy	: 0
datum tisku	: 04.08.2016

Odkazy:

Kód odkazu	Klíč	Skupina
Žádanka na vyšetření	*BAAN	Formuláře

Změnová řízení:

19.05.2016 - drobná - oprava statutárního zástupce společnosti

Popis

oprava statutárního zástupce společnosti (MUDr. Vladimír Kučera na MUDr. Tomáš Gottvald)

Datum změny : 19.05.2016 Změnil: Dvořáková Veronika

04.08.2016 - drobná - Přidání nových pracovníků

Popis

Přidání nových pracovníků (Mgr. Synková, Bc. Čermáková)

Datum změny : 04.08.2016 Změnil: MUDr. Anna Korcová
