

## 1. Misja

Misją Ośrodka jest udzielanie świadczeń zdrowotnych z zakresu diagnostyki laboratoryjnej na możliwie najwyższym poziomie jakości, zgodnie z zasadami sztuki medycznej, doświadczeniem personelu, najlepszymi tradycjami, osiągnięciami naukowymi oraz nowymi technologiami medycznymi, w przyjaznych warunkach pobytu i pracy.

## 2. Cele

Ośrodek Diagnostyczno-Badawczy Chorób Przenoszonych Drogą Płciową świadczy szeroki zakres usług diagnostycznych w kierunku chorób przenoszonych drogą płciową. Laboratorium jest zleceniobiorcą usług dla pacjentów regionu północno-wschodniego a także całego kraju. Głównym celem działalności jest dążenie do utrzymania jakości usług na jak najwyższym poziomie. W tym celu dopracowany został i wdrożony do realizacji system zarządzania jakością zgodny z obowiązującymi w Polsce przepisami prawa, w szczególności z ustawą o diagnostyce laboratoryjnej (Dz. U. z 2004 r. Nr 144, poz. 1529), rozporządzenie Ministra Zdrowia w sprawie standardów jakości dla medycznych laboratoriów diagnostycznych i mikrobiologicznych (Dz. U. 06.61.435 z późn. zm.) oraz w oparciu o standardy wymienione w „Zaleceniach dotyczących podstawowych standardów jakie powinny spełniać placówki świadczące usługi w zakresie badań laboratoryjnych” wydane w dniu 12.06.2001 przez Krajowego Konsultanta ds. Diagnostyki Laboratoryjnej i Zespół ds. Organizacji Systemu Jakości w Laboratoriach Diagnostycznych w Polsce.

Główne cele jakościowe laboratorium to:

- świadczenie usług na wysokim poziomie, spełniających oczekiwania pacjenta poprzez dostarczenie rzetelnego, wiarygodnego i użytecznego wyniku badania,
- zapewnienie pacjentom fachowej obsługi w dziedzinie przygotowania do badań, pobierania, wykonywania badań jak również wstępnej interpretacji wyników,
- stała dbałość o zapewnienie usług o wysokiej jakości, poprzez stosowanie nowoczesnej aparatury, nowoczesnych metod diagnostycznych podlegających bieżącemu nadzorowi,
- stałe dążenie do doskonalenia zawodowego personelu i podnoszenia kwalifikacji,
- zapewnienie pracownikom właściwych warunków pracy,
- zapewnienie pacjentom komfortu z tytułu świadczonych usług poprzez stosowanie jak najlepszych technik pobierania materiału, krótkiego czasu oczekiwania na wynik jak również poprzez poufność danych związanych z uzyskiwanymi wynikami,
- zapewnienie pacjentowi odpowiedniej informacji o uzyskiwanych wynikach badań,
- dążenie do stałego zwiększania satysfakcji pacjentów,
- wnikliwa analiza opinii pacjentów i lekarzy kierujących na badania.

### 3. **Jakość wykonywanych badań diagnostycznych**

Celem zapewnienia wiarygodności wyników dla pacjentów, Ośrodek posiada opracowany system kontroli oznaczanych parametrów: kontrolę wewnątrz i zewnątrz laboratoryjną, potwierdzoną stosownymi certyfikatami oraz system oceny i autoryzacji wyniku ostatecznego.

#### Kontrola jakości wykonywanych badań:

W celu zagwarantowania wysokiej jakości usług wprowadzono na każdym etapie badania laboratoryjnego działania podnoszące jakość:

- na etapie przed laboratoryjnym- udostępnienie zleceniodawcom informacji jak wypełnić zlecenie, przygotować pacjenta do badań, pobrać materiał a następnie odpowiednio przechować i przesłać do laboratorium;

- na etapie po laboratoryjnym - dbałość o klienta/pacjenta poprzez konsultacje z lekarzami przy wydawaniu wyników, interpretacje wyników badań, zaopatrywanie wyników w komentarze, tam , gdzie są one potrzebne, pomiar zadowolenia klienta, otwartość na dyskusję służącą doskonaleniu współpracy.

Podstawowym systemem kontroli wiarygodności badań laboratoryjnych i poprawności funkcjonowania aparatury jest wewnętrzna i zewnętrzna kontrola jakości badań. Wyniki wewnętrznej i zewnętrznej kontroli jakości pozwalają na monitorowanie stabilności procesów analitycznych oraz rozpoznanie potrzeb do podejmowania działań korygujących i zapobiegawczych.

#### Wewnętrzna kontrola jakości:

Wewnętrzna kontrola jakości jest czynnością polegającą na wykrywaniu błędów, które mogłyby spowodować nieprzydatność wyników badań laboratoryjnych z medycznego punktu widzenia. Kontrola ta umożliwia wykrywanie problemów występujących w codziennej pracy i zapewnia precyzję wyników badań laboratoryjnych. System kontroli jakości wewnątrzlaboratoryjnej jest prowadzony dla wszystkich typów wykonywanych badań, zgodnie z zasadami aktualnej wiedzy z zakresu diagnostyki laboratoryjnej.

#### Zewnętrzna kontrola jakości:

Ośrodek Diagnostyczno-Badawczy Chorób Przenoszonych Drogą Płciową bierze udział w kontroli jakości zewnątrzlaboratoryjnej. Kontrola jest prowadzona poprzez Kolegium Medycyny Laboratoryjnej w Polsce w LABQUALITY - fińska organizacja wyspecjalizowaną w prowadzeniu programów międzylaboratoryjnych badań porównawczych. Program organizowany jest w cyklach rocznych. Częstotliwość sprawdzianów proponowana przez organizatorów programu, jest ustalana przez ekspertów jako najwłaściwsza dla osiągnięcia celów badań biegłości/porównań międzylaboratoryjnych. Po zakończeniu rocznego cyklu programu laboratoria otrzymują certyfikaty uczestnictwa w programie, wydane w Finlandii.