

Indikátory kvality MIKRO

Monitorování procesů:

Sledované procesy, měřené parametry, kritéria hodnocení:

Proces	Měřený (monitorovaný) parametr	Kritérium hodnocení	Poznámka
Vyšetřování BM od intramurálních žadatelů	Anketa spokojenosti s laboratorními službami od intramurálních žadatelů	Vyhodnocení dotazníku (nevyhovující známka horší než 2)	
Vyšetřování BM v laboratořích napojených na EHK	Externí kontroly kvality	Sledování počtu kontrolních vyšetření a % úspěšnosti z ročního přehledu oproti předcházejícímu období	Minimální úspěšnost: 80 % výsledků ve shodě s organizátorem EHK
Preanalytický proces	Počty neshod při příjmu dle jednotlivých laboratoří	Porovnávání trendu oproti předcházejícímu období	
Preanalytický proces	Interval od odběru likvoru do příjmu BM do laboratoře k vyšetření	Dodržení požadavků stanovených v Katalogu laboratorních vyšetření	
Analytický proces	Počet proexspirovaných diagnostických souprav	% proexspirovaných souprav z celkového počtu – porovnání trendu	
Analytický proces	Překročení TAT na jednotlivých LAB/úsecích	% překročení TAT k celkovému počtu vyšetřených vzorků – porovnání trendu	
Analytický, postanalytický proces	Počet konzultací ATB terapie na lékaře / rok.	Počet konzultací ATB terapie na lékaře / rok.	

Monitorování produktů:

Parametr vážící se k produktu	Monitorovaný parametr	Kritérium hodnocení	Poznámka
Stížnosti	Počet stížností	Minimalizace stížností, kontrola efektivnosti nápravných opatření	Projev nespokojenosti s přístupem zaměstnanců MIKRO vůči klientovi
Reklamace	Počet reklamací	Minimalizace reklamací, kontrola efektivnosti nápravných opatření	Reklamace - rozporování výsledku, kdy není dosaženo shody.

Vyhodnocení indikátorů kvalita za 2021:

Proces	Vyhodnocení	Poznámka
Vyšetřování BM od intramurálních žadatelů	Zpět zasláno 4 z 10 odeslaných dotazníků	Stabilní trend
Vyšetřování BM v laboratořích napojených na EHK	MIKRO se zúčastnila EHK, úspěšnost 100 %	Stabilní trend
Preanalytický proces	Počty neshod při příjmu dle jednotlivých laboratoří 11569	Zvýšení (převážná část administrativní chyby na průvodkách COVID, při přepisu do ISIN)
Preanalytický proces	Interval od odběru likvoru do příjmu BM do laboratoře k vyšetření 2763 z celkových 4575 (60,4 %)	Stabilní trend (65,3% v roce 2020)
Analytický proces	Počet proexspirovaných diagnostických souprav 0	Stabilní trend
Analytický proces	Překročení TAT na jednotlivých LAB/úsecích	Do 12 % (WBB vyšetření na úseku SÉR) – stabilní trend.
Analytický, postanalytický proces	Počet konzultací ATB terapie na lékaře / rok. 1572 (cekem 7861 konzultací a 5 lékařů)	Zvýšení (oproti 1321 z 2020)

Parametr vážící se k produktu	Vyhodnocení	Poznámka
Stížnosti	Počet stížností: 0	
Reklamace	Počet reklamací: 0	