**Ústav mikrobiologie**

**Indikátory kvality 2018**

**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 výsledu, kdy není dosaženo shody. |

**2018**

**Společné indikátory kvality pro laboratorní pracoviště**:

1. Anketa spokojenosti s laboratorními službami od intramurálních žadatelů

**Stav**: **viz. Příloha Vyhodnocení ankety spokojenosti MIKRO**

1. Procento úspěšnosti v cyklech externí kontroly kvality v jednotlivých laboratořích.

**Stav: MIKRO splnila zkoušení způsobilosti (EHK) pro rok 2018. Bez nápravných opatření.**

**Indikátory kvality pro Ústav mikrobiologie**:

1. Interval od odběru likvoru do příjmu BM k vyšetření.

Překročení doby transportu u **539 z 953** **vzorků z celkového počtu 953 (56,5 %) – zvýšení oproti roku 2017**

1. Počty neshod na příjmu.

**Stav: 1897 Trend: pokles**

1. Počet proexspirovaných diagnostických souprav

**Stav: 0** proexspirovaných diagnostických souprav

1. Počet konzultací ATB terapie na lékaře / rok.

**Stav: 1411/rok/1 lékaře Trend: stabilní**

1. Překročení TAT na laboratořích/úsecích

**Trend: stabilní (podrobněji ve čtvrtletních přílohách analýzy TAT)**

Zpracoval: 26. 2. 2019 Mgr. Pavel Sauer, Ph.D.