1. **Indikátory kvality – vyhodnocení za rok 2015**

**1) Počet odmítnutých vzorků**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Neshody při příjmu biologického materiálu** |  |  |  |  |
| Měsíc | Celkový počet žádanek |   |   | Počet neshod | %  |
| Leden |   | 30189 |   | 182 |   | 0,60 |
| Únor |   | 27772 |   | 288 |   | 1,04 |
| Březen |   | 33244 |   | 430 |   | 1,29 |
| Duben |   | 31741 |   | 546 |   | 1,72 |
| Květen |   | 30049 |   | 350 |   | 1,16 |
| Červen |   | 31424 |   | 361 |   | 1,15 |
| Červenec |   | 25339 |   | 291 |   | 1,15 |
| Srpen |   | 24008 |   | 246 |   | 1,02 |
| Září |   | 31176 |   | 327 |   | 1,05 |
| Říjen |   | 31540 |   | 275 |   | 0,87 |
| Listopad |   | 30978 |   | 360 |   | 1,16 |
| Prosinec |   | 25881 |   | 265 |   | 1,02 |
| Celkem |   | 353341 |   | 3921 |   | 1,11 |

**Počet odmítnutých vzorků**

Celkem přijatých žádanek na OKB 353341

Počet odmítnutých vzorků   3921

% odmítnutých vzorků   1,11

Vyhodnocení ukázalo, že maximální počet neshod tvoří nevyexporované žádanky. Oproti roku 2014, kdy byl počet odmítnutých vzorků 0,58%, došlo k mírnému nárůstu, ale 1% je vzhledem k celkovému počtu žádanek velmi dobrý výsledek.

Zvolený parametr byl nastaven na 3%. Celkový počet odmítnutých vzorků je 1,11%

Zvolený indikátor kvality byl dodržen

**2) % odmítnutých vyšetření díky hemolýze**

Počet všech žádanek na stanovení ze séra a plazmy 282 641

Počet všech vyšetření v těchto žádankách     3 287 831

Počet odmítnutých vyšetření díky hemolýze   10 354

% odmítnutých vyšetření díky hemolýze     0,31

Počet odmítnutých výsledků kvůli hemolýze vzorků se oproti roku 2014 (0,29%) nezměnil.

Zvolený parametr byl nastaven na 2%. Celkový počet odmítnutých vyšetření z důvodů hemolýzy je 0,31%.

Zvolený indikátor kvality byl dodržen

**3) Počet neočekávaných výsledků z EHK**

Celkový počet výsledků z EHK bez LDMP     1419

Počet neúspěšných vzorků z EHK      32

% neúspěšných vzorků z EHK       2,26%

Počet neočekávaných výsledků z EHK se oproti roku 2014, kdy bylo 2,30% neočekávaných výsledků, nezměnil.

Zvolený parametr byl nastaven na 10%. Celkový počet neshodných výsledků z EHK je 2,26%

Zvolený indikátor kvality byl dodržen

**4) Úspěšnost v EHK**

|  |  |
| --- | --- |
| **úspěšnost za rok 2015** |  |
| 100% | 52 |
| 98% | 1 |
| 96% | 1 |
| 95% | 1 |
| 84% | 1 |
| 78% | 1 |
| 75% | 1 |
| 71% | 1 |
| 0% | 2 |
| Celkový počet programů EHK | 61 |
| Počet cyklů s úspěšností pod 70 % | 2 |

Podrobně viz Plán EHK za rok 2015

Z vyhodnocení vyplývá, že se laboratoř zúčastnila 61 cyklů (programů) EHK

Výsledky všech cyklů za rok 2015 včetně úspěšnosti za poslední rok, byly prezentovány na poradě ISO

Celkový počet neshod z EHK 13

Počet ukončených neshod z EHK 13

Celková úspěšnost v EHK je podobná jako v roce 2014 mimo 2 neúspěšné cykly, viz. níže. V roce 2014 jsme uspěli ve všech cyklech.

**Úspěšnost v EHK - u všech metod by neměla klesnout pod 70%**

Úspěšnost za rok 2015 <70% byla zjištěna u dvou cyklů – jedním z nich byl cyklus pořádaný firmou Instand – stanovení volného Hb – cyklus nevyhovuje naší metodě, pravděpodobně nevhodná matrice rozesílaných vzorků (neshoda č.2/2015, nápravné opatření - zrušení tohoto cyklu), druhým neúspěšným cyklem bylo stanovení CDT (Rfb) – omylem byla do výsledků odeslaných poskytovateli uvedena jiná metodika než používáme (neshoda č.4/2015, nápravné opatření – oznámení změny metody poskytovateli EHK)

Zvolený indikátor kvality nebyl dodržen

**5) % žádanek, které překročily TAT**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Měsíc** | **Leden** | **Únor** | **Březen** | **Duben** | **Květen** | **Červen** |
| % překročených žádanek STATIM | 6,4 | 0,61 | 0,62 | 1,1 | 1,1 | 1,48 | 1,67 | 0,39 | 3,46 | 1,39 | 2,04 | 0,74 |
| % překročených žádanek Rutina | 1,7 | 0 | 0 | 0,2 | 1,4 | 0 | 0 | 0 | 0,08 | 0 | 0 | 0 |
| % překročených žádanek celkem | 3,1 | 0,16 | 0,56 | 0,45 | 1,36 | 0,41 | 0,55 | 0,12 | 1,03 | 0,46 | 0,8 | 0,26 |
| **Měsíc** | **Červenec** | **Srpen** | **Září** | **Říjen** | **Listopad** | **Prosinec** |
| % překročených žádanek STATIM | 1,3 | 0,96 | 1,2 | 6,67 | 2,32 | 1,6 | 2,4 | 7,97 | 9,96 | 2,26 | 0,39 | 2,13 |
| % překročených žádanek Rutina | 0 | 0 | 0,13 | 0 | 0,24 | 0,14 | 6,29 | 4,91 | 0,94 | 0,2 | 0,78 | 1,99 |
| % překročených žádanek celkem | 0,56 | 0,39 | 0,54 | 2,59 | 1 | 0,65 | 5,28 | 5,66 | 3,2 | 1,07 | 0,69 | 2,02 |
|   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  | **Celkový počet žádanek** | **%** |  |  |  |  |
| Celkový počet žádanek mimo stanovený TAT Statim |   |   |   | 258 | 11796 | 2,19 |  |  |  |  |
| Celkový počet žádanek mimo stanovený TAT Rutina |   |   |   | 170 | 23242 | 0,73 |  |  |  |  |
| Celkový počet žádanek mimo stanovený TAT |   |   |   |   | 428 | 35038 | 1,22 |  |  |  |  |

Sledování TAT probíhalo v období leden - prosinec 2015.

Povolený TAT byl nastaven na 8% pro všechny výsledky ve všech režimech. Vyhodnoceny byly vždy 2 dny v měsíci, tedy 24 dnů za rok.

**Za všechny sledované dny bylo 1,22% výsledků mimo povolený TAT.**

Oproti roku 2014, kdy nebyl dodržen TAT u 1,61%, došlo k mírnému zlepšení.

Zvolený indikátor kvality byl dodržen

**6) Anketa spokojenosti s laboratorními službami od intramurálních žadatelů**

Anketa byla organizována přes odbor kvality FNOL

|  |
| --- |
| Anketa proběhla v době od 1.10. - 16.10.2015 |
| **Vyhodnocení:** |  |
| Počet respondentů | 59 |
| Očekávaná hodnota | <2 |
| Skutečná hodnota | 1,26 |

**Připomínky byly 4, níže konkrétní připomínky a naše reakce:**

* PORGYN-AMB: dlouhé čekací doby na výsledky z OKB – statim v době pohotovostní služby - naše stanovená doba odezvy je 90 minut od příjmu materiálu, naprostou většinu statimů v době pohotovosti vydáme do 60 minut, medián 43 minut. Zkrácení doby není možné z důvodu centrifugace vzorků, doby samotného vyšetření a celkového objemu vyšetření v době pohotovosti.
* PORGYN-AMB: Časté „zbytečné“ telefonáty z OKB, že jsme např. neodeslali odběr, není vyexpedován – nepodívají se na žádanku, kdo odběr skutečně odeslal tzn., nepodívají se na žádance na razítko konkrétního žadatele! - Telefonáty nejsou zbytečné, protože opravdu velká část žádanek není vyexportována do LIS, a přijímající pracovník tudíž nemůže vzorek přijmout. Na žádankách i na štítcích s odběrem je vytištěn telefon, na který pracovníci příjmu vždy volají. Pokud má oddělení požadavek, aby se volalo př. na jejich odběrovou místnost, nechť si změní udávané telefonní číslo. Problém bude diskutován na příští komisi komplementu.
* 1IK: Na OKB zrušeno vyšetření stolice na OK – proč bylo zrušeno a materiál se zasílá do externí laboratoře? - Vyšetření bylo zrušeno pro malý počet vzorků a z ekonomických důvodů (nutnost zapůjčený analyzátor zakoupit).
* PORGYN-AMB: U pochůzkové služby je půl hodinová doba pro odnesení STATIM vzorků dlouhá - prodlužuje se doba dodání výsledku vyšetření! Postupujeme dle platné směrnice Sm-L030 Transport biologického materiálu, transfuzních přípravků a krevních derivátů. V obecné rovině se k problému nelze vyjádřit. Řešením by měl být plánovaný přechod na dopravu vzorků potrubní poštou.

Anketa dopadla úspěšně, stejně jako v minulém roce (v roce 2014 - známka 1,22).

Zvolený indikátor kvality byl dodržen

**7) Anketa spokojenosti s laboratorními službami od extramurálních žadatelů**

Anketa proběhla v době od 1.10.2015 - 31.10.2015

Počet zaslaných dotazníků  20

Počet vrácených dotazníků  10

|  |  |
| --- | --- |
| **Vyhodnocení:** |  |
| Očekávaná hodnota | <2 |
| Skutečná hodnota | 1,21 |

Bylo položeno 7 anketních otázek.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Vyhodnocení |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| **Anketní otázky** | **Známky od jednotlivých žadatelů** |  |  |  |  |  | **Průměr** |
| **Přehlednost webových stránek** | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |   |   | **1,1** |
| **Rozsah nabízených služeb** | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |   |   | **1** |
| **Seznámení s podmínkami odběru a uchování BM** | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |   |   | **1,2** |
| **Doba dodání výsledků** | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |   |   | **1,3** |
| **Ztráta, záměna, neúplnost výsledků** | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |   |   | **1,3** |
| **Forma a úprava výsledkůa komentářů** | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |   |   | **1,2** |
| **Komunikace s laboratoří** | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |   |   | **1,4** |

V jednom případě byla na dotazníku připomínka k rychlosti vydávání výsledků, žadatel - prim. MUDr. Bartoň - Odborný léčebný ústav Jevíčko - požaduje zasílání výsledkových listů př. faxem. Na připomínku bylo reagováno písemně e-mailem. Zasílat výsledky faxem nelze, ale byla nabídnuta možnost posílání výsledků elektronicky.

**Průměrné známky na jednotlivé otázky byly lepší než známka 2.**

Anketa dopadla úspěšně, stejně jako v minulém roce (metodika hodnocení se změnila).

Zvolený indikátor kvality byl dodržen

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Vyhodnocení indikátorů kvality v čase** |  |  |  |  |  |  |  |
|   | **ROK** |
|   | **2013** | **2014** | **2015** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** |
| **Indikátor kvality** |   |   |   |   |   |   |   |
| Počet odmítnutých vzorků | 0,50% | 0,58% |   1,11% |   |   |   |   |
| % odmítnutých vyšetření díky hemolýze | 0,30% | 0,29% |   0,31% |   |   |   |   |
| Počet neočekávaných výsledků z EHK |   | 2,30% |   2,26% |   |   |   |   |
| Úspěšnost v EHK <70% | 4 | 0 |  2 |   |   |   |   |
| % žádanek, které překročily TAT | 1,30% | 1,61% | 1,22%  |   |   |   |   |
| Anketa spokojenosti s laboratorními službami od intramurálních žadatelů |   | 1,22 | 1,26  |   |   |   |   |
| Anketa spokojenosti s laboratorními službami od extramurálních žadatelů | výborný | výborný | 1,21  |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |