



**ЈЗУ Дом здравља Бијељина
Српске војске 53 , 76300 Бијељина**

ПОЛИТИКА КВАЛИТЕТА СЛУЖБЕ ЛАБОРТОРИЈСКЕ ДИЈАГНОСТИКЕ

Страна 1 од 1	Издање:	Важи од:	Одобрио	Копија број
		Издање 4	22.01.2020.г.	Прим. др Душко Миловановић

Служба лабораторијске дијагностике ЈЗУ Дома здравља Бијељина (у даљем тексту: Лабораторија) обавља биохемијско-хематолошку лабораторијску дијагностику за потребе свих грађана који имају право и потребу да добију наше услуге.

Обавеза наше Лабораторије јесте да омогући да пацијент, односно ординирајући доктор, добије тачан и правовремен резултат испитивања у функцији лијечења. Особље Лабораторије пружа услуге на професионалан и непристрасан начин. Сваком пацијенту је обезбијеђена приватност и повјерљивост личних информација. Тиме чувамо углед и статус лабораторије од повјерења код свих наших корисника.

Поштујемо све законске и етичке норме у односима с корисницима услуга и запосленим. У свом раду доследно примјењујемо захтјеве стандарда ISO 15189:2012. Руководство Лабораторије обавезно је да прати и преиспитује резултате система менаџмента Лабораторије и утврђује мјере које воде ка побољшавању његове ефикасности. Кроз примјену ових захтјева поставили смо правила по којима су сви наши корисници потпуно информисани о начину припреме, расположивим испитивањима, року пружања услуга и резултатима испитивања, а ми спремни да услугу пружимо стручно и свјесно, на задовољство свих корисника.

Добра комуникација и сарадња са корисницима наших услуга у свим фазама пружања услуга омогућава остварења задовољавајућег резултата. Квалитет резултата лабораторијског испитивања је императив свих запослених.

Повјерење у квалитет услуга и резултате испитивање остварујемо:

- кадром који је компетентан за извршење послова и задатака;
- коришћењем савремене опреме која се редовно одржава и провјерава у дефинисаним интервалима;
- примјеном потврђених и документованих метода испитивања;
- интерном контролом квалитета испитивања и учешћем у спољној контроли квалитета рада;
- обезбјеђивањем потребних услова средине које захтијева поступак испитивања, узорци, опрема и примјеном мјера заштите пацијената и запослених;
- сталним надзором над поступком испитивања;
- периодичном провјером нашег система менаџмента како бисмо осигурали усаглашеност са стандардом;
- примјеном принципа добре лабораторијске праксе.

Наши трајни циљеви:

- задовољење потреба корисника лабораторијских услуга;
- континуирано усавршавање и обавеза сталног праћења новина у лабораторијској дијагностици у циљу осигурања и побољшања квалитета лабораторијске дијагностике;
- да сарађујемо са реномираним испоручиоцима опреме и материјала који квалитетом прате наше захтјеве и потребе;
- редовним одржавањем опреме којом располажемо и набавком још савременије опреме за поједина лабораторијска испитивања што ће нам омогућити да одговоримо на нове захтјеве и потребе наших корисника;
- да планирамо и организујемо рад провјереним процесима на основу процјене ризика на дјелотворан и економичан начин;
- да успоставимо циљеве и мјерљиве показатеље за процесе и резултате анализа, да их редовно пратимо и обрађујемо и да на основу тих показатеља доносимо стручне и пословне одлуке.

Корисници наших услуга, уколико сматрају да су повријеђена или ускраћена њихова права, имају могућности жалбе/приговора. Сви приговори се решавају благовремено и на задовољавајући начин.

Примјеном ове Политике квалитета доприносимо извршавању задатака Лабораторије и пружамо сигурност корисницима.

Сви запослени у Лабораторији су упознати и обучени за примјену Политике квалитета и докумената система менаџмента, а кроз обуке, састанке и разговоре се охрабрују да доприносе њиховом унапређењу.

У оквиру својих овлашћења, а у складу са расположивим ресурсима обезбјеђујемо спровођење и унапређење политике квалитета, што очекујемо и од својих сарадника.