

E Vydávání výsledků a komunikace s laboratoří

E.1 Hlášení výsledků v kritických intervalech

Je-li při vyšetření nalezena významně patologická hodnota bez návaznosti na výsledky předchozích vyšetření konkrétního pacienta, je tento výsledek neprodleně nahlášen ošetřujícímu lékaři, resp. zdravotnickému pracovníkovi ordinujícího oddělení. Výsledky se telefonují podle následujícího seznamu bez ohledu na to, zda bylo vyšetření provedeno ve statimovém nebo rutinním režimu. Vitální indikace (superstatimy) se hlásí všechny.

Výsledky hlásí pracovník provádějící analýzu, což zaznamená v LIS do žádanky daného pacienta (datum, čas a identifikace pracovníka, který hlášení přijal). V případě nepřítomnosti praktického lékaře v ordinaci informuje laboratorní pracovník vedoucího úseku nebo jeho zástupce, který zajistí nahlášení výsledku další pracovní den.

Hlášení se provádí tak, že pracovník laboratoře nahlásí kritické hodnoty a následně pracovník oddělení hodnoty zopakuje, aby se vyloučila možnost omylu.

- Přehled telefonicky hlášených kritických výsledků- **biochemie**:

VYŠETŘENÍ	pod	nad	jednotky
S-Glukóza	3,0	15 (nový záchyt)	mmol/l
	3,0	20 (diabetici)	mmol/l
S-Urea		20	mmol/l
S-Kreatinin		400	μmol/l
S-Na⁺	125	155	mmol/l
S-K⁺	3,0	6,0	mmol/l
S-Cl⁻	85	125	mmol/l
S-Ca²⁺	1,7	3,0	mmol/l
Bilirubin		200	μmol/l
ALT		10	μkat/l
S-AMS		10	μkat/l
CK		10	μkat/l
CRP		100 nemocnice	mg/l
		40 prakt. lékaři	mg/l
Troponin T		všechny výsledky	μg/l
Prokalcitonin		všechny výsledky	μg/l
HCG		statimové požadavky	IU/l
Likvor		Pozitivní nález cytologie	

TSH		60	mIU/l
------------	--	----	-------

- Přehled telefonicky hlášených kritických výsledků- **hematologie**:

Vyšetření	výsledek
HGB	- pod 90 g/l (vstupní vyšetření) - u ambulantních pacientů (bez předchozího patol. záznamu) pod 100g/l - při poklesu o 20 g/l oproti předchozí hodnotě (vyjma pooperačních stavů)
PLT	- pod $90 \times 10^9/l$ u ambulantních pacientů - pod $60 \times 10^9/l$ u nemocničních pacientů
QUICK	nad 4,5 INR
APTT	- nad 100 s u nemocničních pacientů - nad 60 s u ambulantních pacientů
FIBRINOGEN	pod 1,2 g/l
D-Dimery	pozitivní výsledek u ambulantních pacientů
Antitrombin	pod 60 %
Nepravidelné protilátky	pozitivní
Zkouška kompatibility	pozitivní

- Přehled telefonicky hlášených kritických výsledků- **mikrobiologie**:

Výsledek vyšetření, který může pacienta ohrozit na životě nebo souvisí s včasným a správným nasazením nebo změnou antibiotické terapie pro kriticky nemocného pacienta, nebo představuje epidemiologické riziko apod., se sděluje požadujícímu subjektu v co nejkratším možném časovém intervalu od zjištění. Tyto výsledky telefonuje na dané pracoviště vždy VŠ, nebo jím pověřená osoba bez ohledu na to, zda bylo vyšetření provedeno ve statimovém nebo rutinním režimu. Telefonující provede záznam o hlášení do laboratorního informačního systému, kde uvede datum, jméno osoby, jež hlášení přijala a ev. komentář v souvislosti s nastavením terapie.

Konkrétně viz kapitola F – Abecední seznam vyšetření

**E.2 Povinná hlášení dle Vyhl. MZ ČR č. 473/2008 Sb., ve znění
vyhlášek č. 275/2010 Sb. a č. 233/2011 Sb.**

Patogen	KHS – ÚP Strakonice	Ošetřující lékař	NRL
Záškrť			
Corynebacterium diphteriae (toxigenní kmen)	Ano	Ano	Ano
Corynebacterium ulcerans (toxigenní kmen)	Ano	Ano	Ano
Dávivý kašel			
Bordetella pertussis	Ano	Ano	Ano
Bordetella parapertussis	Ano	Ano	Ano
Chřipka			
Virus influenzy A+B	Ano	Ano	Ano
Invazivní meningokoková onemocnění			
Neisseria meningitidis	Ano	Ano	Ano
Invazivní onemocnění H. influenzae			
Haemophilus influenzae b	Ano	Ano	Ano
Haemophilus influenzae non b	Ano	Ano	Ano
Legionelóza			
Legionella pneumophilla	Ano	Ano	Ano
Infekce vyvolané EHEC			
Enterohemoragická E. coli	Ano	Ano	Ano
Chlamydiové infekce			
Chlamydia trachomatis	Ano	ne	ne
Invazivní pneumokoková onemocnění			
Streptococcus pneumoniae	Ano	Ano	Ano
Kampylobakterióza			
Campylobacter spp.	Ano	Ano	ne
Lymeská borrelióza			
Borrelia burgdorferi sensu lato	Ano	ne	ne
Rotavirové infekce			
Rotavirus	Ano	Ano	Ano
Salmonelózy			
Salmonella spp.	Ano	Ano	ne
Získaná nebo vrozená syfilis			
Treponema pallidum	Ano	Ano	Ano
Klíšťová encefalitida			
Virus KE	Ano	Ano	ne
Virové hepatitidy			
Virus hepatitidy A	Ano	Ano _(primoinfekce)	ne
Virus hepatitidy B	Ano	Ano (primoinfekce)	ne
Virus hepatitidy C	Ano	Ano _(primoinfekce)	Ano _(primoinfekce)

E.3 Informace o formách vydávání výsledků

Centrální laboratoře Nemocnice Strakonice, a.s. v současné době používají 3 způsoby vydávání výsledků a to:

- Hlášení telefonem.
- Tisk laboratorních výsledků a jejich distribuce.
- Zasílání nálezů elektronickou cestou z laboratorního informačního systému do nemocničního Informačního systému WinMedicalc a pro externí lékaře.

Hlášení výsledků telefonem

- Slouží hlavně pro hlášení kritických výsledků a výsledků požadavků u urgentního požadavku.
- Laborant hlásící kritické výsledky zaznamená jméno, komu výsledek hlásil do LIS a požaduje po dotyčném opakování nahlášeného výsledku pro důkaz srozumitelnosti.
- Hlášení patologických výsledků, kromě kritických hodnot (viz E-1) v rámci nemocnice není vyžadováno, je upřednostněna forma zasílání výsledků elektronickou formou. Pokud oddělení vyžaduje nahlášení telefonem, udá požadavek na žádanku se sdělením telefonního čísla pro hlášení.
- Komunikace telefonem je jenom v případě řešení nějakého vzniklého problému, doordinování, nepřijetí vzorku k analýze, k zajištění potřebných chybějících informací apod.

Tisk laboratorních výsledků a jejich distribuce

- Zapsání výsledků vyšetření probíhá přes laboratorní informační systém LIMS firmy DS Soft Olomouc resp. VaxNT JANIGALABS.
- Před vydáním jsou kompletní výsledky v informačním systému kontrolovány a odsouhlaseny pověřeným VŠ nebo SZP zaměstnancem.

Pověření SZP (laboranti) informují o všech kritických a sporných výsledcích VŠ zaměstnance, který je ten den odpovědný za výdej výsledků.

Výsledky jsou uvolňovány v průběhu dne kontinuálně. Vytištěné a zkontrolované výsledky jsou rozdělené do uzamykatelných přihrádek dle jednotlivých pracovišť. Vyzvednutí výsledku je možné v průběhu dne a předávají se pouze do rukou zdravotnických pracovníků a kooperujícím lékařům při svozu biologického materiálu v uzavíratelných plastových obálcích řidičům dopravního systému nemocnice. V některých případech si vyzvedává výsledky přímo pacient, viz kap. E5.

Vytištěné výsledky musí být dobře čitelné, bez přepisování. Odpovídá za ně zaměstnanec, který provádí rozřídění a výdej výsledků.

E.4 Typy nálezů a laboratorních zpráv

Výsledkové listy jsou vydávány jednak z laboratorního informačního systému (LIMS firmy DS Soft Olomouc, VaxNT JANIGALABS) a jednak z nemocničního informačního systému (vyšetření kostní dřeně).

Nález z laboratorního informačního systému obsahuje následující údaje:

- identifikace laboratoře, hodina příjmu, den, měsíc, hodina tisku výsledku
- jméno a příjmení pacienta,
- diagnóza, rodné číslo
- jednoznačná identifikace požadující osoby, IČP, odbornost
- pokud je uvedena zvláštní okolnost – STATIM
- komentář (např. hemolýza apod.), číslo zdravotní pojišťovny
- název vyšetření, výsledek, jednotky, referenční interval, hodnocení
- údaj o kontrole výsledku
- slovní komentář, pokud je uveden

E.5 Vydávání výsledků přímo pacientům

Výdej výsledků pacientovi je možný na základě jeho požadavku, ale pacient nebo jím pověřená osoba (např. jeho zákonný zástupce, rodinný příslušník) musí **předložit průkaz totožnosti** (občanský průkaz, pas nebo průkaz pojištěnce). Dále lze pacientovi vydat výsledkový list na základě **písemného požadavku uvedeného na žádance od lékaře ordinujícího vyšetření**.

Telefonicky se pacientům výsledky nesdělují!

E.6 Opakovaná a dodatečná vyšetření

Analýzy, které je nutno opakovat, jsou nejdříve zopakovány a zkontrolovány pověřeným pracovníkem, a pak vytištěny přes PC. U takového výsledku je zapsán komentář „přeměřeno“, resp. „opakováno“.

Dodatečně ordinovaná vyšetření jsou po zpracování nejdříve zkontrolována pověřeným pracovníkem, a pak vytištěny přes PC nebo zaslána do ordinací objednavatelů elektronickou poštou. Ostatní viz C.4: „Ústní požadavky na vyšetření“.

E.7 Změny výsledků a nálezů

Oprava protokolů (výsledkových listů) pořízených laboratorním informačním systémem LIS lze provádět pro:

- identifikační část
- výsledkovou část

Oprava identifikační části:

Opravou identifikační části pacienta se rozumí oprava rodného čísla, změna pojišťovny a změna nebo významná oprava příjmení a jména pacientů před odesláním protokolu (výsledkového listu). Oprava se také týká všech změn příjmení (vdané ženy apod.). Oprava identifikace (rodného čísla nebo příjmení a jména) se provádí buď při zadávání požadavků, nebo v rámci oprav databáze.

Oprava výsledkových listů:

V případě potřeby opravy výsledků se přepíše původní (špatná) hodnota a v komentáři se uvede „oprava“, resp. se vypíše nový výsledek s poznámkou o opravě.

Chybné výsledkové listy je nutno považovat za zjištění závažné neshody.

E.8 Intervaly od dodání vzorku k vydání výsledků

Podrobné časové údaje jsou uvedeny u každého analytu v kapitole F: „Abecední seznam laboratorních vyšetření“

E.9 Konzultační činnost laboratoře

Konzultační činnost laboratoře je prováděna denně telefonicky a na seminářích pořádaných CL Nemocnice Strakonice a.s..

E.10 Způsob řešení stížností

Stížností se rozumí ústní nebo písemná výtka ze strany zákazníka nebo dodavatele, která upozorňuje na rozpor se závaznými předpisy týkající se činnosti laboratoře.

Připomínka má charakter podnětu, který by pro daného klienta měl zajistit zlepšení úrovně služeb.

Zákazníci (lékaři požadující vyšetření) nebo jiné strany (státní správa, ČIA, o.p.s., apod.) mohou podávat stížnosti na činnosti laboratoře a to na:

- výsledky laboratorních vyšetření
- způsob jednání pracovníků
- nedodržení lhůty dodání výsledků
- nedodržení počtu vyšetření na žadance

Způsob podání stížností

- písemně – pošta/fax/e-mail
- ústně – osobní jednání/telefonicky

Jakýkoliv z výše uvedených způsobů je podnětem pro řešení stížnosti. Stížnosti lze podat do 30ti pracovních dnů po obdržení sjednané služby (výsledků vyšetření).

Vyřízení stížnosti

Při řešení stížnosti se vždy provádí:

- přešetření oprávněnosti stížnosti a činností, které ke stížnosti vedly
- určení oprávněné osoby k řešení stížnosti
- způsob evidence a vyhodnocení dané stížnosti

Stížnosti řeší odpovědný pracovník podle druhu stížnosti následovně:

- není-li stížnost přímo určena nebo adresována vedení laboratoře, přijímá ji pracovník laboratoře v rámci svých kompetencí.

- drobnou připomínku k práci laboratoře řeší okamžitě pracovník, který stížnost přijal, případně předá vedení laboratoře.
- veškeré písemné stížnosti a stížnosti na pracovníky řeší vedoucí oddělení ve spolupráci s vedoucím úseku

Termíny pro vyřízení stížností

Pokud stížnost není řešena ihned, je termín na vyřízení stížnosti 30 pracovních dnů. V tomto termínu oznámí odpovědný pracovník lékaři (nebo pacientovi) výsledek šetření. V případě, že nelze v tomto termínu stížnost dořešit, informuje stěžovatele o dosavadním postupu (např. znalecký posudek).

Drobná připomínka – ústní stížnost

Jde-li o drobnou připomínku k práci laboratoře a lze ji vyřešit okamžitě, učiní se tak. Tento typ stížnosti se nezaznamenává, pokud není na podanou informaci (pracovníkem laboratoře) vznesena písemná stížnost ze strany žadatele.

Je-li stížnost opakovaná (od jednoho stěžovatele) je vždy zaznamenána.

Závažnější stížnosti

Jedná se o stížnosti týkající se výsledků vyšetření, chování pracovníků atp. Tyto stížnosti i v případě okamžitého vyřešení jsou zaznamenány do formuláře - „Evidence stížností“ a v případě oprávněné stížnosti jsou dále řešeny záznamem o neshodě (F-C-19).

Písemná stížnost

Písemnou stížnost řeší vždy vedoucí oddělení, nebo jím pověřená osoba. Na tuto stížnost je vždy vypracována písemná odpověď.

Písemná stížnost je zaevidována do „Evidence stížností“ (F-C-16) a předána k řešení a je zapsán způsob řešení. Písemná stížnost včetně písemného vyjádření je předáno vedoucímu oddělení.