

POWIATOWA STACJA SANITARNO – EPIDEMIOLOGICZNA w ZIELONEJ GÓRZE			
ODDZIAŁ LABORATORYJNY	PROCEDURA OGÓLNA	STRONA/STRON	1 6
	OBSŁUGA KLIENTA	DATA WYDANIA	21.09.2020
		NR WYDANIA	5
		PROCEDURA NR PO/OL-03	

PROCEDURA NR PO/OL-03

OBSŁUGA KLIENTA

	Stanowisko	Podpis, pieczęć	Data
Opracował:	Kierownik Oddziału Laboratoryjnego	KIEROWNIK ODDZIAŁU LABORATORYJNEGO <i>Aneta Tonder</i> mgr Aneta Tonder	21.09.2020
Uzgodnił:	Główny Specjalista ds. Systemu Jakości	GŁÓWNY SPECJALISTA d/s Systemu Jakości <i>Małgorzata Kubat-Fafuta</i> mgr inż. Małgorzata Kubat-Fafuta	21.09.2020
Uzgodnił:	Kierownik Sekcji Badań Środowiskowych	KIEROWNIK SEKCJI BADAŃ ŚRODOWISKOWYCH <i>M. Jamiol</i> mgr inż. Maria Jamiol	21.09.2020
Uzgodnił:	Kierownik Sekcji Badania Środowiska Pracy	Kierownik Sekcji Badania Środowiska Pracy <i>Marta Candekidis-Furtak</i> mgr Marta Candekidis-Furtak	21.09.2020
Uzgodnił:	Kierownik Sekcji Mikrobiologii i Parazytologii	KIEROWNIK SEKCJI Mikrobiologii i Parazytologii <i>Anna Karbowski</i> mgr biol. Anna Karbowski mikrobiolog	21.09.2020
Uzgodnił:	Kierownik Sekcji Analiz Instrumentalnych	Kierownik Sekcji Analiz Instrumentalnych <i>Kamila Matuszewska</i> mgr inż. Kamila Matuszewska	21.09.2020
Zatwierdził:	Kierownik Oddziału Laboratoryjnego	KIEROWNIK ODDZIAŁU LABORATORYJNEGO <i>Aneta Tonder</i> mgr Aneta Tonder	21.09.2020

Egzemplarz nr0.....

POWIATOWA STACJA SANITARNO – EPIDEMIOLOGICZNA w ZIELONEJ GÓRZE			
ODDZIAŁ LABORATORYJNY	PROCEDURA OGÓLNA	STRONA/STRON	2 6
	OBSŁUGA KLIENTA	DATA WYDANIA	21.09.2020
	PROCEDURA NR PO/OL-03	NR WYDANIA	5

1. CEL.

Celem procedury jest ustalenie warunków i zasad współpracy z klientem na wszystkich etapach kontaktu z nim, począwszy od zapytania ofertowego, poprzez podpisanie umowy lub przyjęcie zlecenia na wykonanie usługi przez laboratorium, aż po odbiór sprawozdań z badań.

2. PRZEDMIOT I ZAKRES.

2.1. Procedura dotyczy:

- Określenia zasad komunikowania się z klientem
- Ustalenia osób odpowiedzialnych za kontakty z klientem
- Ustalenie zasad uczestnictwa w badaniach wykonywanych na jego zlecenie
- Ustalenie zasad zbierania i dokumentowania informacji zwrotnych od klienta

2.2. Procedura obowiązuje w sekcjach/komórkach organizacyjnych Oddziału Laboratoryjnego Powiatowej Stacji Sanitarно-Epidemiologicznej w Zielonej Górze.

3. DEFINICJE I OKREŚLENIA.

3.1. Terminologia.

Klient – zleceniodawca lub osoba skierowana na badanie przez zleceniodawcę

3.2. Stosowane skróty i symbole.

- PPIS – Państwowy Powiatowy Inspektor Sanitarny w Zielonej Górze
- PSSE – Powiatowa Stacja Sanitarно-Epidemiologiczna w Zielonej Górze
- OL – Oddział Laboratoryjny
- LMiP – Sekcja Mikrobiologii i Parazytologii
- LBŚ – Sekcja Badań Środowiskowych
- LBŚP – Sekcja Badania Środowiska Pracy
- LAI - Sekcja Analiz Instrumentalnych

4. ODPOWIEDZIALNOŚĆ.

4.1. Kierownik Sekcji jest odpowiedzialny za kontakt z klientem.

Kierownik Sekcji może upoważnić do kontaktu z klientem innych pracowników laboratorium, stosownie do ich kompetencji.

POWIATOWA STACJA SANITARNO – EPIDEMIOLOGICZNA w ZIELONEJ GÓRZE			
ODDZIAŁ LABORATORYJNY	PROCEDURA OGÓLNA	STRONA/STRON	3 6
	OBSŁUGA KLIENTA	DATA WYDANIA	21.09.2020
	PROCEDURA NR PO/OL-03	NR WYDANIA	5

4.2. Kierownika Oddziału Laboratoryjnego jest odpowiedzialny za analizę informacji zwrotnych od klientów, zarówno pozytywnych jak i negatywnych, wykorzystywanych do doskonalenia systemu zarządzania w zakresie badań i obsługi klienta.

5. OPIS POSTĘPOWANIA.

5.1. Oddział Laboratoryjny Powiatowej Stacji Sanitarno-Epidemiologicznej w Zielonej Górze współpracuje z klientami w trakcie realizacji usług zleconych przez klientów, na życzenie klienta udziela wyjaśnień, informuje o zaawansowaniu prac, informuje o trudnościach, które wystąpiły w trakcie realizacji usługi.

5.2. Dopuszcza się, w zależności od ustaleń, różne formy komunikowania się z klientem: osobiście, telefonicznie, w formie pisemnej lub e-mail.

5.3. Oddział Laboratoryjny informuje klienta o każdym opóźnieniu w realizacji usługi, o nieprawidłowościach stwierdzonych w trakcie badań oraz o podjętych działaniach zmierzających do ustalenia przyczyn i usunięcia tych nieprawidłowości. Jeżeli stwierdzone nieprawidłowości mają wpływ na wynik badania, wyniki badań są unieważniane a klient natychmiast jest o tym powiadamiany.

5.4. Oddział Laboratoryjny może przekazywać informacje na temat przebiegu i wynikach badań telefonicznie, e-mailem lub faksem, jeżeli zostało to ustalone z klientem.

5.4.1. Oddział Laboratoryjny nie informuje telefonicznie klienta o wynikach badań wykonywanych na stanowiskach pracy.

5.4.2. Klient może być informowany telefonicznie o wynikach z zakresu badań wody. Wyniki badań przekazywane są wówczas wyłącznie osobie, która poda prawidłową nazwę zleceniodawcy, datę i miejsce pobrania próbki.

5.4.3 Na życzenie klienta Oddział Laboratoryjny informuje telefonicznie o wynikach badań z zakresu mikrobiologii medycznej. Klient może uzyskać informację o wynikach badań jeżeli poda **numer zlecenia i kod weryfikacyjny**, który otrzymał podczas przekazywania próbki do badań. Dopuszcza się również przekazanie informacji telefonicznych po podaniu przez klienta danych osoby, której materiał diagnostyczny został przekazany do badania (imię i nazwisko, datę urodzenia, wiek lub pesel i datę dostarczenia próbki do badania), a w przypadku badań sporali - nazwę zleceniodawcy, nazwę sprawdzanego urządzenia i datę dostarczenia testu do badania.

5.4.4. Pracownicy Oddziału Laboratoryjnego, po uzgodnieniu z Kierownikiem Sekcji/Oddziału Laboratoryjnego, informują klienta telefonicznie o wynikach badań przekraczających wartości dopuszczalne. Każde zgłoszenie telefoniczne o niewłaściwych wynikach badań jest odnotowywane na zleceniu/ przeglądzie harmonogramu badań/

POWIATOWA STACJA SANITARNO – EPIDEMIOLOGICZNA w ZIELONEJ GÓRZE			
ODDZIAŁ LABORATORYJNY	PROCEDURA OGÓLNA	STRONA/STRON	4 6
	OBSŁUGA KLIENTA	DATA WYDANIA	21.09.2020
		NR WYDANIA	5
		PROCEDURA NR PO/OL-03	

przeglądzie zlecenia lub w zeszytach rozmów telefonicznych. Informacje telefonicznie przekazuje się wyłącznie osobie podpisującej przegląd zlecenia lub wskazanej do kontaktu.

5.5. Sposób przekazywania sprawozdania z badań jest każdorazowo uzgadniany z klientem. Na życzenie klienta i z jego pisemnego upoważnienia wyniki mogą być przekazane innym osobom lub podmiotom. Sprawozdanie z badań przekazywane jest klientowi: pocztą (elektroniczną lub w wyjątkowych sytuacjach – tradycyjną), za pomocą e-Doręczenia, online, osobiście lub przedstawicielowi klienta za okazaniem upoważnienia.

W przypadku zmiany przez klienta ustaleń dotyczących sposobu przekazania wyników zawartych w podpisanym przeglądzie zlecenia, dopuszcza się wysłanie skanu sprawozdania z badań w zakodowanej formie, zabezpieczającej dane wrażliwe przed dostępem osób nieuprawnionych. Hasło ustalone przez laboratorium do odczytu pliku może zostać przekazane telefonicznie po identyfikacji klienta poprzez podanie imienia, nazwiska i peselu osoby badanej, ewentualnie daty dostarczenia próbki do badania. Zdefiniowanym hasłem do odczytu pliku może być pięć ostatnich cyfr peselu osoby badanej. Każdorazowo sposób odczytu pliku będzie określony w wiadomości email przesłanej na wskazany przez klienta adres.

5.6. Na życzenie klienta sprawozdania z badań są razem z nim przeglądane i udzielane są klientowi wszystkie wyjaśnienia dotyczące wyników badań.

5.7. Sprawozdanie z badań w postaci papierowej sporządzane jest w liczbie egzemplarzy uzgodnionej z klientem. Dla sprawozdań z badań sporządzanych w wersji elektronicznej nie ustala się liczby egzemplarzy.

5.8. Uczestnictwo klienta w roli świadka w pewnych obszarach działalności laboratoryjnej.

5.8.1. Klient może uczestniczyć, w roli świadka w pewnych obszarach działalności laboratoryjnej, z zachowaniem jednak następujących warunków:

- musi zostać zachowana poufność informacji wobec innych klientów
- obecność klienta nie może wpływać negatywnie na jakość badań i wyniki badań
- muszą być zachowane wymogi wynikające ze specyfiki laboratorium (zachowanie rygorów sanitarnych, zapewnienie bezpieczeństwa klientowi)

5.8.2. Klient może uczestniczyć w roli świadka:

- przy przygotowywaniu i wykonywaniu badania próbki, którą zlecił do wykonania w laboratorium
- w przypadku uznania reklamacji
- podczas pomiarów i przy pobieraniu próbek w terenie
- podczas sporządzania protokołu, zapisów w zeszycie terenowym.

Klient lub jego przedstawiciel uczestniczący w roli świadka w terenie ma obowiązek podpisać protokół z pobrania próbek i/lub wykonanych pomiarów.

5.8.3. Zgody na uczestnictwo klienta w badaniach w roli świadka, udziela Kierownik Sekcji w porozumieniu z Kierownikiem Oddziału Laboratoryjnego.

Wersja 3 strony 4 z dnia 17.02.2026

POWIATOWA STACJA SANITARNO – EPIDEMIOLOGICZNA w ZIELONEJ GÓRZE			
ODDZIAŁ LABORATORYJNY	PROCEDURA OGÓLNA	STRONA/STRON	5 6
	OBSŁUGA KLIENTA	DATA WYDANIA	21.09.2020
		NR WYDANIA	5
		PROCEDURA NR PO/OL-03	

5.8.4. Klient nie może samodzielnie:

- wykonywać badań, pomiarów, pobierać próbek do analiz, uruchamiać urządzeń pomiarowych
- dotykać odczynników, szkła ani sprzętu laboratoryjnego
- przeglądać dokumentacji laboratoryjnej lub dokumentacji związanej z zapisami w zeszycie terenowym

5.8.5. Kierownik Sekcji wyznacza spośród personelu opiekuna na cały okres pobytu klienta w laboratorium.

5.8.6. Opiekun, przed wprowadzeniem klienta do wyznaczonego obszaru laboratorium, informuje go o jego prawach i obowiązkach oraz zapewnia mu odzież ochronną.

5.8.7. Opiekun i analitycy wykonujący badania w obecności klienta są zobowiązani do stworzenia warunków gwarantujących zachowanie poufności wyników badań i informacji dotyczących innych klientów.

5.8.8. Warunki uczestnictwa klienta oraz obszar dostępu do działalności laboratoryjnej, zostają za każdym razem uzgodnione z Kierownikiem Oddziału Laboratoryjnego zgodnie z formularzem F/PO/OL-03-02 „Warunki uczestnictwa klienta w roli świadka”.

5.8.9. W przypadku uczestniczenia klienta w roli świadka podczas wykonywania badań mikrobiologicznych należy unikać pobytu klienta bezpośrednio przy stanowisku pracy analityka. Wskazane jest, aby badania wykonywane były w komorze laminarnej lub boksie do posiewów, a klient wraz z opiekunem znajdował się na zewnątrz przeszklonego boksu obserwując wykonywane czynności. Opiekun zobowiązany jest w takim przypadku udzielać informacji o wykonywanych pracach. Przed wejściem na teren pracowni opiekun zapoznaje klienta z treścią załącznika Z/PO/OL-03-01 „Zasady bezpieczeństwa dla klientów uczestniczących w roli świadka podczas wykonywania badań mikrobiologicznych”.

5.9. Zasady dostępu i kontroli dostępu do pracowni mikrobiologicznych.

5.9.1. Stały dostęp do pracowni wchodzących w skład Sekcji Mikrobiologii i Parazytologii mają Kierownik Sekcji i pracownicy zatrudnieni w sekcji.

5.9.2. Zgody na dostęp innych osób do pracowni sekcji udziela Kierownik Sekcji Mikrobiologii i Parazytologii w porozumieniu z Kierownikiem Oddziału Laboratoryjnego.

5.9.3. Podczas pobytu w sekcji osób w niej nie zatrudnionych stosuje się następujące zasady:

- osobie wchodzącej na teren pracowni Kierownik Sekcji przydziela opiekuna na cały czas pobytu
- wszystkie osoby wchodzące do pracowni Sekcji Mikrobiologii i Parazytologii otrzymują fartuch ochronny

POWIATOWA STACJA SANITARNO – EPIDEMIOLOGICZNA w ZIELONEJ GÓRZE			
ODDZIAŁ LABORATORYJNY	PROCEDURA OGÓLNA	STRONA/STRON	6 6
	OBSŁUGA KLIENTA	DATA WYDANIA	21.09.2020
	PROCEDURA NR PO/OL-03	NR WYDANIA	5

- opiekun ma obowiązek poinformowania danej osoby o potencjalnym niebezpieczeństwie i wymogach jakie należy spełnić w czasie pobytu a przede wszystkim o podstawowych zasadach bezpieczeństwa umożliwiających uniknięcie zakażenia lub zarażenia
- wszystkie osoby przebywające w pracowniach są zobowiązane do przestrzegania podstawowych zasad obowiązujących na stanowisku badań mikrobiologicznych

5.9.4. W przypadku konieczności usuwania skutków awarii lub wykonywania remontów w pomieszczeniach sekcji, nie mogą być wykonywane żadne czynności związane z prowadzeniem badań mikrobiologicznych. Badania mogą być prowadzone po zakończeniu w/w prac, przeprowadzeniu dezynfekcji powierzchni roboczych, pomieszczeń oraz wykonaniu kontroli czystości mikrobiologicznej.

5.10. Uzyskiwanie informacji zwrotnych

5.10.1 W celu poprawy jakości świadczonych usług i zadowolenia klienta laboratorium gromadzi i analizuje informacje zwrotne uzyskane od klientów. Wyniki tej analizy mogą stanowić podstawę podjęcia działań korygujących lub odnoszących się do ryzyk i szans.

5.10.2 Otrzymane od klientów ankiety (formularz F / PO/OL-03-01) analizuje Kierownik Oddziału Laboratoryjnego i wyniki tej analizy przedstawia na przeglądzie zarządzania.

5.10.3. Klient laboratorium może zgłaszać w formie ustnej sygnały do doskonalenia lub wnioski o wprowadzenie zmiany. Pracownik, który pozyska taką informację od klienta sporządza notatkę i przekazuje ją do Kierownika Oddziału Laboratoryjnego.

6. WYKAZ DOKUMENTÓW ZWIĄZANYCH.

- 6.1. PO/OL-02 - Przegląd zapytań ofertowych, ofert, zleceń i umów
- 6.2. PO/PSSE-08 - Postępowanie ze skargami i wnioskami
- 6.3. PO/OL -06 - Nadzorowanie pracy niezgodnej z wymaganiami. Działania korygujące
- 6.4. PO/OL-10 - Elementy zarządzania ryzykiem

7. FORMULARZE I ZAŁĄCZNIKI.

- 7.1. F/PO/OL-03-01 - Ankieta
- 7.2. F/PO/OL-03-02 - Warunki uczestnictwa klienta w roli świadka.
- 7.3. Z/PO/OL-03-01 - Zasady bezpieczeństwa dla klientów uczestniczących w roli świadka podczas wykonywania badań mikrobiologicznych

Zielona Góra

Powiatowa Stacja Sanitarno-Epidemiologiczna w Zielonej Górze
Oddział Laboratoryjny

ANKIETA

*UWAGA – Niniejsza ankieta ma służyć Oddziałowi Laboratoryjnemu Powiatowej Stacji Sanitarno-Epidemiologicznej w Zielonej Górze doskonaleniu współpracy z klientami i poprawie jakości oferowanych usług.
Wypełnienie niniejszej ankiety jest dobrowolne.*

1. Zakres ocenianych badań : woda*/ materiał biologiczny (np. kał, mocz, krew, itp.)* /
czynniki szkodliwe w środowisku pracy* / inne.....*

**2. Jak Pan/Pani ocenia poziom obsługi klienta (proszę ocenić w skali od 1 do 5, gdzie 1
oznacza bardzo źle, a 5 oznacza bardzo dobrze)**

Poziom zadowolenia z usługi laboratorium oceniam w skali 1 – 5 na

3. Jakie obszary pracy laboratorium Pani/Pana zdaniem wymagają poprawy:*

a) pierwszy kontakt z klientem (udzielanie wyjaśnień na temat badań, przyjmowanie zleceń
na badania, przyjmowanie próbek, itp.)

☐ TAK ☐ NIE

b) współpraca z klientem w trakcie wykonywania badań

☐ TAK ☐ NIE

c) terminowość wykonywania usługi

☐ TAK ☐ NIE

d) czytelność sprawozdań z badań

☐ TAK ☐ NIE

* - odpowiednie zakreślić

Dziękujemy za wypełnienie naszej ankiety
Prosimy o zwrot wypełnionej ankiety w dogodnej dla Państwa formie:

e-mail: psse.zielonagora@sanepid.gov.pl fax. 68 / 351-47-96

adres: Powiatowa Stacja Sanitarno-Epidemiologiczna w Zielonej Górze
ul. Jasna 10
65-470 Zielona Góra

lub pozostawienie w siedzibie PSSE w Zielonej Górze

Warunki uczestnictwa klienta w roli świadka.

1.	Imię i nazwisko osoby uczestniczącej w roli świadka	
2.	Przyczyna/ cel uczestnictwa	
3.	Ustalony zakres dostępu	
4.	Data uczestnictwa	
5.	Godziny uczestnictwa	
6	Imię i nazwisko opiekuna klienta	

.....
data, podpis
Kierownika Oddziału Laboratoryjnego

.....
data, podpis Kierownika Sekcji

Wyrażam zgodę na przedstawione mi warunki uczestnictwa w roli świadka w ustalonym obszarze działalności laboratoryjnej.

.....
data i podpis klienta

Oświadczam, że zapoznałem/ zapoznałam* się z obowiązującymi w
przepisami i zasadami BHP nazwa komórki organizacyjnej

.....
data i podpis klienta

* - niepotrzebne skreślić

Zasady bezpieczeństwa dla klientów uczestniczących w roli świadka podczas wykonywania badań mikrobiologicznych

1. W pracowniach mikrobiologicznych należy przebywać w fartuchu ochronnym. Fartuch należy zapiąć na wszystkie guziki. Wychodzenie w odzieży ochronnej poza obszar laboratorium jest niedozwolone.
2. W pracowniach mikrobiologicznych nie wolno:
 - spożywać posiłków i napojów, żuć gumy, palić papierosów, używać kosmetyków,
 - brać do ust długopisów, ołówków
 - dotykać blatów, urządzeń ani innych przedmiotów znajdujących się w pracowniach
3. Podczas obserwowania czynności analitycznych wykonywanych przez pracownika należy zachować szczególną ostrożność i nie zbliżać się do stanowiska pracy na odległość mniejszą niż wskazana przez opiekuna.
4. Przed opuszczeniem pracowni mikrobiologicznej należy zdjąć fartuch ochronny, oraz starannie umyć ręce.