



ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Όραμα της Τράπεζας Ομφαλοπλακουντιακού Αίματος και του Εργαστηρίου Ιστοσυμβατότητας είναι να αποτελέσει έναν φορέα με επίσημη αναγνώριση της επιστημονικής επάρκειας και ακεραιότητάς του όσον αφορά στη διενέργεια φυλαξης κυττάρων ομφαλοπλακουντιακού αίματος και μεσεγγυματικών κυττάρων, και τυποποίησης σε υψηλή ανάλυση των αντιγόνων ιστοσυμβατότητας HLA.

Η Διεύθυνση και το προσωπικό της Τράπεζας και του Εργαστηρίου, πιστεύουν στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών αλλά και στη συνεχή βελτίωση της και δεσμεύεται στις ακόλουθες αρχές, που συνιστούν την Πολιτική Ποιότητας του εργαστηρίου:

- την ανεξαρτησία της Διεύθυνση και του προσωπικού της τράπεζας και του εργαστηρίου από οποιαδήποτε επιρροή, ώστε να εξασφαλίζεται η αμεροληψία και η ακεραιότητα στην παροχή των υπηρεσιών τους
- τη διασφάλιση της προστασίας των εμπιστευτικών πληροφοριών των πελατών
- την πιστή εφαρμογή και τη συνεχή βελτίωση του Συστήματος Ποιότητας σύμφωνα με τα Διεθνή Πρότυπα ISO 9001 και ISO 15189 και τους Κανονισμούς και τις υποδείξεις του Ε.ΣΥ.Δ. σχετικά με τη διενέργεια των αναλύσεων/εξετάσεων και την παροχή των υπηρεσιών.
- τη συνεχή παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών στους πελάτες που να συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις της διαπίστευσης
- τη συνεχή εκπαίδευση του προσωπικού, ώστε να εξασφαλίζεται ένα υψηλό επίπεδο τεχνογνωσίας όσον αφορά στη διεξαγωγή αναλύσεων/εξετάσεων και στα θέματα ποιότητας
- τη συνεχή ενημέρωση του προσωπικού ώστε ο κάθε εργαζόμενος να έχει πλήρη επίγνωση της σημασίας που έχουν οι πράξεις του στη σωστή εφαρμογή του συστήματος ποιότητας κατά ISO 15189 και ISO 9001.
- την τήρηση εσωτερικών ελέγχων ποιότητας και συμμετοχή σε προγράμματα διεργαστηριακών δοκιμών ικανότητας
- τη χρήση κατάλληλου εξοπλισμού και εξασφάλιση των κατάλληλων εγκαταστάσεων και περιβαλλοντικών συνθηκών για τη διεξαγωγή των αναλύσεων/εξετάσεων,
- την αποδοτική συντήρηση, διακρίβωση ή/και επαλήθευση του εξοπλισμού
- τη συνεχή ενημέρωση και παρακολούθηση των τρεχουσών εκδόσεων των πρότυπων μεθόδων και της βιβλιογραφίας που είναι σχετική με το αντικείμενο δραστηριοποίησης του εργαστηρίου
- την τήρηση και τη συνεχή βελτίωση των κανόνων ασφάλειας στην Τράπεζα και στο εργαστήριο
- την έγκυρη αντιμετώπιση παραπόνων βάσει τεκμηριωμένων διαδικασιών.

Οι παραπάνω Αρχές επιτυγχάνονται μέσα από:

- τη μέτρηση δεικτών και τη θέσπιση ολοένα και υψηλότερων στόχων,
- τη συνεχή διερεύνηση της ικανοποίησης των πελατών,



Εγχειρίδιο Ποιότητας

- τη διαρκή λήψη διορθωτικών ενεργειών, θεωρώντας τα παράπονα πελατών, τις αποκλίσεις, τα οποιαδήποτε προβλήματα και αδυναμίες του εργαστηρίου ως ευκαιρίες για βελτίωση,
- τη διαρκή εφαρμογή προληπτικών μέτρων για την εξουδετέρωση πιθανών προβλημάτων

Η Διεύθυνση της τράπεζας και του εργαστηρίου δεσμεύεται για την:

- παροχή όλων των απαραίτητων πόρων και μέσων
- εφαρμογή της πολιτικής ποιότητας
- διασφάλιση της αμεροληψίας του εργαστηρίου
- χρήση ορθών εργαστηριακών πρακτικών με στόχο την αξιοπιστία των αποτελεσμάτων.
- διατήρηση της ακεραιότητας του συστήματος ποιότητας όταν σχεδιάζονται και πραγματοποιούνται αλλαγές σε αυτό.
- τήρηση του νομοθετικού πλαισίου

Οι στρατηγικοί στόχοι της Τράπεζας Ομφαλοπλακουντιακού Αίματος είναι:

- Η αύξηση του πελατολογίου και των δωρεών ΟΠΑ καθώς και νέες συνεργασίες με ιατρούς
- Η διάθεση των προϊόντων της ΕΛΤΟΠΑ στην εξυπηρέτηση των ασθενών και της επιστημονικής κοινότητας
- Η συμμετοχή σε ερευνητικά προγράμματα
- Η διατήρηση των πιστοποιήσεων και διαπιστεύσεων

Η Διεύθυνση της Τράπεζας και του Εργαστηρίου καθώς και ο Επιστημονικός – Τεχνικός Υπεύθυνος έχουν την ευθύνη της εφαρμογής στην πράξη των αρχών της Πολιτικής Ποιότητας από όλο το προσωπικό της τράπεζας και του εργαστηρίου.

Ο Υπεύθυνος Ποιότητας έχει την ευθύνη για την παρακολούθηση της εφαρμογής και λειτουργίας του Συστήματος Ποιότητας καθώς και όλων των θεμάτων που αφορούν στην Ποιότητα.

Όλο το προσωπικό της τράπεζας και του εργαστηρίου που εμπλέκεται στις δραστηριότητες αναλύσεων/εξετάσεων έχει την ευθύνη να ενημερώνεται για την τεκμηρίωση της ποιότητας και να εφαρμόζει την Πολιτική Ποιότητας και της Διαδικασίες του Συστήματος Ποιότητας στην εργασία του.

Η Πολιτική Ποιότητας χαράσσεται από τη Διοίκηση του εργαστηρίου και ανασκοπείται περιοδικά από το Συμβούλιο Ποιότητας.