



**Wysoka Jakość
w Ochronie Zdrowia**

Katowice, 24 lutego 2016 r.

**Instytut Zarządzania i Rozwoju Jakości sp. z o.o. sp. k
ul. Wolnego 4/200
40-857 Katowice**

**Synteza recenzji - wniosków z postępowania certyfikacyjnego
zrealizowanego w ramach II edycji Programu „Wysoka Jakość
w Ochronie Zdrowia”**

Synevo Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie

Synevo Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie reprezentuje kategorię certyfikacyjną „laboratorium/jednostka służby krwi”. W ramach postępowania certyfikacyjnego recenzenci dokonali analizy: 1) ankiety samooceny opracowanej przez badaną jednostkę oraz innych dokumentów i informacji udostępnionych przez placówkę na wniosek ekspertów; 2) informacji pozyskanych z instytucji nadzoru i kontroli; 3) informacji pozyskanych od interesariuszy zewnętrznych jednostki; 4) innych informacji na temat polityki jakości placówki i jej oferty, dostępnych w domenie publicznej. Oceny jednostki dokonało niezależnie od siebie 2 recenzentów – członków Komisji Certyfikacyjnej (ekspert wewnętrzny i ekspert zewnętrzny).

Certyfikowany podmiot działa na rynku medycznym od 2002 roku, świadcząc usługi w zakresie ogólnej i specjalistycznej diagnostyki

laboratoryjnej: od badań diagnostycznych po prowadzenie skomplikowanych projektów badań klinicznych. W ofercie ocenianej jednostki znajdują się m.in. podstawowe badania krwi, badania genetyczne, immunologiczne, hormonalne, w czasie ciąży i wiele innych. W skład Spółki wchodzi niemal 100 laboratoriów i autoryzowanych punktów pobrań z całej Polski, m.in. w Warszawie, Wołominie, Gdańsku, Tczewie, Lublinie, Tomaszowie Lubelskim, Łodzi, Wrocławiu, Zielonej Górze, Krakowie, Ząbkowicach Śląskich, Poznaniu, Włocławku, Bydgoszczy, Toruniu, Sosnowcu, Gorzowie Wielkopolskim, Chojnicach. Synevo Sp. z o.o. należy do międzynarodowej sieci laboratoriów medycznych – działających na terenie Niemiec, Turcji, Rumunii, Ukrainy, Gruzji, Mołdawii, Białorusi, Bułgarii, Rosji oraz Serbii. Spółka lub jej pracownicy są zrzeszeni w Krajowej Izbie Diagnostów Laboratoryjnych, Krajowej Izbie Lekarskiej, Krajowej Izbie Pielęgniarek i Położnych, Polskim Towarzystwie Diagnostyki Laboratoryjnej, Polskim Towarzystwie Mikrobiologicznym, Polskim Towarzystwie Lekarskim, Polskim Towarzystwie Patologów, Polskim Towarzystwie Onkologicznym, Polskim Towarzystwie Hematologów i Transfuzjologów oraz Human Genome Organization. Spółka zatrudnia łącznie 846 pracowników (550 z nich posiada wyższe wykształcenie). Firmą kieruje Dyrektor Generalny Tomasz Anyszek.

W ramach szerokiego portfolio usług medycznych z dziedziny badań, Synevo Sp. z o.o. oferuje swoim klientom następujące kategorie badań: kompleksowa diagnostyka infekcji, cytologia, immunologia, oznaczenie markerów nowotworowych, mikrobiologia, autoimmunologia, diagnostyka miażdżycy i nadciśnienia, toksykologia, osteoporoza, alergologia, diagnostyka zaawansowana, diagnostyka cukrzycy, genetyka. Jako laboratorium wieloprofilowe Spółka świadczy szeroki zakres usług, adekwatnie do swojej ambitnej misji oraz profesjonalnie przygotowanej

strategii rozwoju. Polityka menedżerska Synevo realizowana jest w sposób spójny, kompleksowy i zgodny z potrzebami interesariuszy zewnętrznych. Szeroko zakreślony katalog celów strategicznych, operacyjnych i bieżących placówki jest systematycznie realizowany, z wykorzystaniem właściwie dobranych i efektywnych instrumentów zarządzania, w tym zwłaszcza zarządzania jakością, zarządzania wiedzą oraz zarządzania zasobami ludzkimi. Laboratorium wypracowało trwałą zdolność szybkiego reagowania na potrzeby pacjentów i zmiany w otoczeniu, jak również zdolność wprowadzania innowacji w zakresie organizacji i stosowanych procedur diagnostycznych, stanowiących warunek konieczny osiągnięcia ambitnych celów rozwojowych przy założeniu, że rynek i satysfakcja pacjentów stanowią zasadnicze kryterium ich efektywności.

Od 2014 roku spółka posiada akredytację według zaktualizowanej normy PN-EN ISO 15189:2013 obejmującą badania z zakresu biochemii, immunochemii, hematologii, koagulologii, mikrobiologii, serologii transfuzjologicznej oraz diagnostyki kiły. Od poprzedniego okresu certyfikacyjnego w Programie „Wysoka Jakość w Ochronie Zdrowia” spółka wprowadziła kilka innowacyjnych rozwiązań będących świadectwem dobrze rozpoznanych potrzeb rynkowych w aspekcie badań laboratoryjnych. Gama oferowanych badań powiększyła się m.in. o witaminę 1,25 (OH) 2-D3, Quantiferon, antygeny mannanowy i galaktomannowy. W diagnostyce chorób neurologicznych Synevo Sp. z o.o. udostępnia badania onkoneuronalne, natomiast w diagnostyce badań genetycznych wykorzystywane są mikromacierze. W celu ułatwienia zapoznania się z szeroką ofertą badań firma systemowo opisała bazę 200 badań w formie informatora, który jest na bieżąco aktualizowany. Co więcej, interesariusze zewnętrzni mają możliwość integracji informatora z rejestracją i podglądem ważnych informacji dotyczących badań poprzez

kanal „Synevo on-line” dostępny na stronie internetowej spółki. Rozwiązanie to świadczy o umiejętności wdrażania innowacyjnych, użytkowych i wartościowych merytorycznie narzędzi komunikacji społecznej, wpływających pozytywnie na obszar CRM (profesjonalne zarządzanie relacjami z klientami stanowi zresztą jeden z podstawowych atutów certyfikowanej spółki).

Wysoka jakość oferowanych usług laboratoryjnych jest także zasługą długofalowej, efektywnej, racjonalnej i przemyślanej polityki inwestycyjnej, zarówno w obszarze „miękkim” (szkolenia), jaki i „twardym” (poprawa stanu bazy infrastrukturalnej i sprzętowej). W odniesieniu do obszaru „miękkiego” Komisja podkreśla przywiązywanie przez kierownictwo Spółki dużej wagi do harmonijnego rozwoju posiadanych zasobów ludzkich. Wynika to ze świadomości dynamicznego rozwoju medycyny, a w szczególności potrzeby trafnej diagnozy lekarskiej, opartej o wiarygodne i miarodajne wyniki badań uzyskane w relatywnie krótkim czasie. Certyfikowana Spółka zapewnia pracownikom szeroki udział w specjalistycznych szkoleniach, warsztatach, sympoziach i konferencjach. Warto w tym miejscu przywołać wykłady internetowe z diagnostyki laboratoryjnej (m.in. z diagnostyki raka jelita grubego, mechanizmów, leczenia i monitorowania zakrzepicy czy biomarkerów sercowych AD 2015), w których wzięło udział łącznie 550 osób. Poza tym, w celu osiągnięcia maksymalnego zadowolenia przez klientów, prowadzone są szkolenia z jakości usług, m.in. z zasad obsługi pacjenta, postępowania reklamacyjnego czy bezpieczeństwa informacji. Kadra zarządcza brała udział w Programie Rozwojowym dla Menedżerów Synevo „Ja-skuteczny menedżer”. Co do obszaru „twardego” - Spółka otworzyła nowoczesną Pracownię Toksykologiczną, w której prowadzone są badania z zakresu zatruc lekami, metalami i środkami odurzającymi.

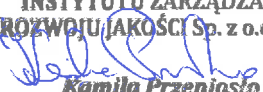
Ciekawą i godną pochwałą inicjatywą Synevo Sp. z o.o. są konferencje adresowane do mediów z branży medycznej na temat ważkości diagnostyki laboratoryjnej w procesie diagnostyczno-leczniczym. Cykl pięciu spotkań pozwolił na opublikowanie ponad 20 materiałów prasowych co pozwoliło na utrwalenie w świadomości odbiorców nie tylko marki Synevo, ale także na zaprezentowanie certyfikowanego podmiotu jako lidera opinii, nadającego ton w dyskursie medycznym dotyczącym badań laboratoryjnych. Inną aktywnością na polu CSR, wysoko ocenioną przez Komisję, są działania Synevo Sp. z o.o. w dziedzinie promowania zdrowego trybu życia. W ramach aktywności na rzecz środowiska zewnętrznego oceniana firma wdrożyła m.in. autorski program badań „Triathlon pod mikroskopem”, do którego zaangażował 40 sportowców uprawiających tę dyscyplinę. Pobranie próbek przed i po zawodach pozwoliło na profesjonalne przygotowanie sportowców do zawodów „Iron Men”. Poza tym pracownicy certyfikowanego podmiotu mają możliwość uzyskania dofinansowania do programu MultiSport promującego aktywny tryb życia, co także świadczy o społecznym zaangażowaniu i odpowiedzialności Spółki.

W latach 2014-2015 wybrane punkty pobrań i laboratoriów Synevo Sp. z o.o. były kontrolowane przez szereg instytucji uprawnionych do analizy pracy podmiotu zgodnie z wymogami prawa powszechnie obowiązującego oraz innych zapisów obligujących do zachowania wysokiej jakości usług medycznych. Znalazły się wśród nich: Wojewódzkie Stacje Sanitarно-Epidemiologiczne (55 razy), Regionalne Centrum Krwiodawstwa i Krwiolecznictwa (4 razy), Konsultant wojewódzki ds. diagnostyki laboratoryjnej (2 razy), Polskie Centrum Akredytacji. Na szereg wymienionych inspekcji i audytów certyfikowany podmiot tylko w jednym przypadku musiał dostosować się do wymogów organu kontrolnego, co świadczy nie tylko o dużej kulturze pracy, ale przede wszystkim o

posiadaniu całościowej wiedzy z zakresu przepisów i permanentnym przestrzeganiu procedur laboratoryjnych. Wyniki kontroli potwierdzają wdrożenie efektywnych i spójnych procedur zapewniających wysoką jakość pracy i obsługi pacjenta.

Zdaniem Recenzentów Synevo Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie to placówka godna konsumenckiego zaufania, korzystająca z nowoczesnych sposobów zarządzania opartych na dużej wiedzy, umiejętności i kompetencji osobowych kierownictwa spółki i jej poszczególnych pracowników oraz nastawiona na wysoką satysfakcję klienta medycznego. Jednostka wdraża nowoczesny model HR, jest odpowiedzialna społecznie, zarządzana zgodnie z paradygmatami TQM. Wiele z wdrożonych w firmie rozwiązań projakościowych zainicjowano na przestrzeni ostatniego roku, a więc w okresie objętym recertyfikacją. Synevo Sp. z o.o. znacząco spełnia zatem kryteria stawiane podmiotom aspirującym do ponownego uzyskania certyfikatu „Wysoka Jakość w Ochronie Zdrowia”.

Na podstawie recenzji autorstwa ekspertów Komisji Certyfikacyjnej syntezę wniosków opracowała Kamila Przeniosło, Prezes Zarządu Instytutu Zarządzania i Rozwoju Jakości sp. z o.o. sp. k.

PREZES ZARZĄDU
INSTYTUTU ZARZĄDZANIA
I ROZWOJU JAKOŚCI Sp. z o.o. Sp. K.

Kamila Przeniosło