

	NÁZEV DOKUMENTU: PŘÍRUČKA KVALITY	Číslo: 1.5.1.VE_PK 001 Oblast: EKUL
	EUC Klinika Ústí nad Labem s.r.o.	<i>Dokument v návrhu, <u>v užívání</u></i>

EUC Klinika Ústí nad Labem s.r.o. IČ: 627 40 482 se sídlem Ústí nad Labem, Masarykova 92/2000, PSČ 400 01 zapsaná v obchodním rejstříku vedeném rejstříkovým soudem v Ústí nad Labem, v oddíle C vložce 8686	
Nahrazuje:	I. PŘI/PK/EKUL/001/07-21 MANUÁL SYSTÉMU ŘÍZENÍ KVALITY
Distribuce a uložení dokumentu:	Platné jsou autorizované výtisky, řízené kopie a elektronická verze na sdílené složce SSŘD. Autorizovaný výtisk č. 1: manažer kvality, Distribuce SSŘD a VÚ /vedoucí úseků/
Personál:	Pro zaměstnance EUC Kliniky Ústí nad Labem s.r.o.,

Datum	Platnost a změny:	Podpis
3.3.2026	Aktualizace z důvodu začlenění OKB do QMS EKUL	
	<input type="checkbox"/> pokračuje <input type="checkbox"/> ukončeno <input type="checkbox"/> nahrazeno:	

	Jméno a příjmení, funkce	Datum	Podpis
Autor:	Mgr. Kamila Madarová manažer kvality EKUL		
Garant:	Ing. Kateřina Fišerová ředitelka EKUL		
Schválil:	Ing. Kateřina Fišerová ředitelka EUC Klinika Ústí nad Labem s.r.o. Ing. Jan Blaško jednatel EUC Klinika Ústí nad Labem s.r.o. MUDr. Jiří Madar jednatel EUC Klinika Ústí nad Labem s.r.o.		

	NÁZEV DOKUMENTU: PŘÍRUČKA KVALITY	Číslo: 1.5.1.VE_PK 001 Oblast: EKUL
	EUC Klinika Ústí nad Labem s.r.o.	<i>Dokument v návrhu, <u>v užívání</u></i>

OBSAH

1. PŮSOBNOST A strategie společnosti, naše hodnoty	3
2. zainteresované strany	4
3. použitelnost systému managementu kvality	5
4. rozsah systému managementu kvality.....	6
5. stanovení procesů společnosti	6
6. karty procesů EKUL	9
6.1. VE_PROCES VEDENÍ	9
6.1.1. VE PROCES VEDENÍ – ŘÍZENÍ PÉČE, ZIS	11
6.2. HP_ PROCES HLAVNÍ – ambulantní složka	13
6.3. HP_ PROCES HLAVNÍ – lůžková část	16
6.4. HP_ PROCES HLAVNÍ – laboratorní část	18
6.5. PE_ PROCES PERSONÁLNÍ	20
6.6. PS_PROCES OBCHODU, PROVOZU A SLUŽEB	22
7. organizační struktura společnosti	25
8. stanovení odpovědnosti za komunikaci	26
9. interní audit	28
10. management rizik.....	29
11. Přiřazení jednotlivých kapitol normy K PROCESŮM	30
12. použité zkratky	31
13. PŘÍLOHY	32

	NÁZEV DOKUMENTU: PŘÍRUČKA KVALITY	Číslo: 1.5.1.VE_PK 001 Oblast: EKUL
	EUC Klinika Ústí nad Labem s.r.o.	<i>Dokument v návrhu, <u>v užívání</u></i>

1. PŮSOBNOST A STRATEGIE SPOLEČNOSTI, NAŠE HODNOTY

EUC Klinika Ústí nad Labem s.r.o. je součástí zdravotnické skupiny EUC, která představuje největší síť ambulantních klinik v ČR. **Zdravotnická skupina EUC** provedla celkem 3,7 milionu ambulantních vyšetření, což je meziročně o 6 % více, a zvýšila počet operací o 17 % na 7 tisíc. Zdravotnická skupina EUC je největším poskytovatelem ambulantní lékařské péče v ČR. Součástí zdravotnické skupiny EUC jsou EUC kliniky, laboratoře, mamografy, prémiová péče Canadian Medical, domácí péče Včelka a Advantis Medical. Zároveň pomáháme těm, kteří pomáhají, a to díky naší nadaci EUC Elucidate.

EUC a.s. (dále v dokumentu jako „holding“) jako zdravotnická skupina provozujeme:

- ✓ 25 klinik napříč Českou republikou (včetně 8 prémiových)
- ✓ 13 mamografů, 26 lékáren i on-line lékárnou
- ✓ 11 laboratoří
- ✓ jednodenní chirurgie
- ✓ lékař online 24/7
- ✓ službu EUC domů
- ✓ za rok provedeme více než 1 milión vyšetření v rámci domácí péče
- ✓ máme 3 magnetické rezonance
- ✓ věnujeme se Disease managementu
- ✓ zaměstnáváme 2 800 kvalifikovaných zdravotníků.

Smyslem naší existence je i zaměření na prevenci. Pečujeme o klienty, ale především pečujeme o naše zaměstnance. Pečujeme o ty, kteří pečují. V naší firmě pracují odpovědní lidé, kterým dáváme autonomii v práci. A protože pracují tak, aby z práce měli radost, jsme u nás obklopeni inspirujícími lidmi. Každý v EUC si stojí za tím, jaká rozhodnutí činí a co dělá, proto nám naši klienti věří.

Nově byl majitelem EUC vydán **ETICKÝ KODEX SKUPINY EUC** (je v připomínkovém řízení). Dokument definuje vize, hodnoty, firemní kulturu, odpovědnosti ke klientům, partnerům, společenskou odpovědnost skupiny a je i návodem pro využití kodexu v praxi formou otázek.

Radost, smysluplnost, odpovědnost, péče. To jsou naše hodnoty, které nás všechny spojují.

Společnost **EUC Klinika Ústí nad Labem s.r.o. (EKUL)**, součást holdingu EUC a.s., je provozovatelem moderního nestátního zdravotnického zařízení, které poskytuje komplexní služby na špičkové úrovni, s výhodnou polohou v centru města Ústí nad Labem a velmi dobrým dopravním spojením. V roce 2025 jsme provedli 700 000 klinických událostí viz Příloha č.8.PK 001 a provedli jsme 2 851 operací. Naší hlavní silnou stránkou je koncentrace zdravotní péče řady oborů pod jednou střechou, což umožňuje

	NÁZEV DOKUMENTU: PŘÍRUČKA KVALITY	Číslo: 1.5.1.VE_PK 001 Oblast: EKUL
	EUC Klinika Ústí nad Labem s.r.o.	<i>Dokument v návrhu, <u>v užívání</u></i>

komplexní řešení zdravotních problémů klientů. V rámci jednoho objektu jsou zde umístěny ordinace praktických lékařů a specialistů z celé řady oborů.

Dále pracoviště Radiologie, Magnetická rezonance, Laboratoř OKB, Lékárna a Jednodenní péče na lůžku. V rámci zdravotnických úseků je poskytována ambulantní péče klientům převážně z Ústeckého kraje, ale cílíme i na zahraniční, především německou klientelu.

Posláním naší kliniky je poskytnout našim klientům komplexní kvalitní zdravotní péči erudovaným lékařským a ošetrovatelským personálem v pěkném prostředí pomocí nejmodernějších technologií.

Naší vizi je, prostřednictvím kvalitní zdravotní služby a díky individuálnímu přístupu k pacientům, pečovat o zdraví a pomáhat v nemoci nejširšímu spektru klientů. V následujících třech letech plánujeme rozšíření našich služeb a také chceme poskytnout moderní péči prostřednictvím telemedicíny včetně možnosti konzultovat s lékařem online.

Politika kvality, tj. strategické záměry společnosti, se aktualizovala v souvislosti se strategií holdingu a odpovídá novému nastavení strategie holdingem z 1.2.2023 na období tří let 2023–2025. Komunikace Politiky kvality je velmi důležitá a vedení EKUL se jí zabývá na poradách na všech organizačních stupních a v rámci setkání se zaměstnanci EKUL. Mise a vize zůstává nezměněna.

2. ZAJINTERESOVANÉ STRANY

Působení EKUL je ovlivňováno zájmy a očekáváním zainteresovaných stran. EKUL vzhledem k předmětu své činnosti a vzhledem k portfoliu poskytovaných služeb a na ně navazujícímu portfoliu zákazníků, v prostředí národní a evropské legislativy, identifikovala klíčové zainteresované strany, které vzhledem ke svým zájmům, požadavkům a očekáváním působí větší či menší měrou na fungování a výsledcích společnosti.

Díky identifikaci zainteresovaných stran a jejich požadavků EKUL dále plánuje a přijímá opatření pro řešení rizik a příležitostí, a to v souladu s významem potencionálního dopadu na shodu požadavku na služby, které organizace poskytuje.

EKUL pracuje na nastavení mechanismu na monitorování a přezkoumávání informací o zainteresovaných stranách v rámci posuzování svých plánů, investičních záměrů a rozvoje poskytovaných služeb. V rámci popisu procesů jsme provedli SWOT analýzu, její výsledky používáme i pro registr interních a externích aspektů.

	NÁZEV DOKUMENTU: PŘÍRUČKA KVALITY	Číslo: 1.5.1.VE_PK 001 Oblast: EKUL
	EUC Klinika Ústí nad Labem s.r.o.	Dokument v návrhu, <u>v užívání</u>

Hlavní zainteresované strany EKUL:

Zainteresaná strana	Očekávání
Majitelé	Úspěch společnosti vyjádřený ziskem a postavením na trhu. Stabilita, jistota. Strategické směřování. Inovace.
Klienti (pacienti)	Kvalitní služba. Dostupnost a přehlednost. Dodržení termínů. Využití nejnovějších postupů. Odborná erudice zaměstnanců. Informovanost. Možnost stížnosti a reklamace služby. Návaznost na další službu. Digitalizace. Vybavenost.
Zaměstnanci	Příjemné pracovní prostředí. Odpovídající mzda. Benefity. Možnost vzdělávání a kariérního růstu. Kolektiv a akceptovatelný šéf. Dostatek informací a určení pravidel. Smysl práce a hrdost na firmu. Motivace. Zpětná vazba. Hodnocení výkonu.
Stát a dozorové orgány Obce	Dodržování legislativy. Placení daní a závazků. Podpora akcí pořádaných městem Ústí nad Labem.
Outsourcingové služby	Nastavení a dodržování smluvních požadavků. Helpdesk. Výhodné smluvní podmínky. Bezpečné pracovní prostředí. Opakovaná nebo dlouhodobá spolupráce. Reklamace a sledování spokojenosti.
Dodavatelé	Kvalitní a kompletní dodání. Objednávkový systém. Dodržování termínů. Transparentní VŘ. Výhodné smluvní podmínky. Hodnocení dodavatelů. Reklamace a sledování spokojenosti.
Pojišťovny, ostatní plátcí	Uzavřené smlouvy. Platné ceníky. Vykazování. Kontrolní činnost PLS.

Obr. č. 1 - Zainteresované strany EKUL

3. POUŽITELNOST SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY

Systém managementu kvality je určen prvky v rozsahu normy ČSN EN ISO 9001:2016, vazbami mezi procesy a s ohledem na organizační členění společnosti, pravomoci a odpovědnosti za jednotlivé činnosti, které se systémem managementu QMS souvisejí a zajišťují jeho naplňování.

Systém je navržen a zaveden pro všechny činnosti a služby obsažené v popsáných procesech.

EKUL v rámci strategie rozvoje společnosti za využití tendencí rozvoje trhu, a to jak v oblasti interních a externích zákazníků, vypracovala kontext s interními a externími aspekty ovlivňujícími vnitřní kulturu a vztahy ve společnosti, dosahované výsledky. Externí aspekty vytvářejí vnější rámec pro podnikání ve zdravotnictví. QMS je popsán v sídle společnosti v Ústí nad Labem, Masarykova 92 a 94. Detašovaná pracoviště – Bílina a Česká Lípa nejsou do certifikace v tomto období zahrnuta. Interní a externí aspekty jsou monitorovány a informace jsou obsahem dokumentu 1.5.1.VE FO 019 Registr interních a externích aspektů.

Vliv interních a externích aspektů je průběžně dle závažnosti řešen vedením společnosti, a to především v oblasti aspektů ovlivňujících ekonomické výsledky a cíle rozvoje společnosti, a to cestou

	NÁZEV DOKUMENTU: PŘÍRUČKA KVALITY	Číslo: 1.5.1.VE_PK 001 Oblast: EKUL
	EUC Klinika Ústí nad Labem s.r.o.	<i>Dokument v návrhu, <u>v užívání</u></i>

vyhodnocování výsledků a následným přijímáním adekvátních opatření, pokud stanovené výsledky nejsou dosaženy. Celkové hodnocení aspektů je prováděno zpravidla jedenkrát ročně v rámci přezkoumání.

4. ROZSAH SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY

Systém managementu kvality dle ČSN EN ISO 9001:2016 je uplatňován v definovaných oblastech společnosti a všech jejích procesech a činnostech s vyloučením pracoviště RDG a NMR a Lékárna. Nově je do systému QMS zařazen laboratorní provoz – OKB, a to za akceptace jejich vnitřního QMS systému dle ČSN EN ISO 15189 ed. 3:2023.

Systém managementu kvality je trvale udržován a rozvíjen pro zabezpečení shody se stanovenými požadavky. Společnost má aplikovány všechny prvky normy ČSN EN ISO 9001:2016. Vzhledem k naší hlavní činnosti jsme neaplikovali čl.8.3. **Zdůvodnění vyloučení kapitoly 8.3.**, společnost neuplatňuje procesy návrhu a vývoje, hlavní procesy vychází ze schválených postupů zdravotní péče včetně komplementárních postupů.

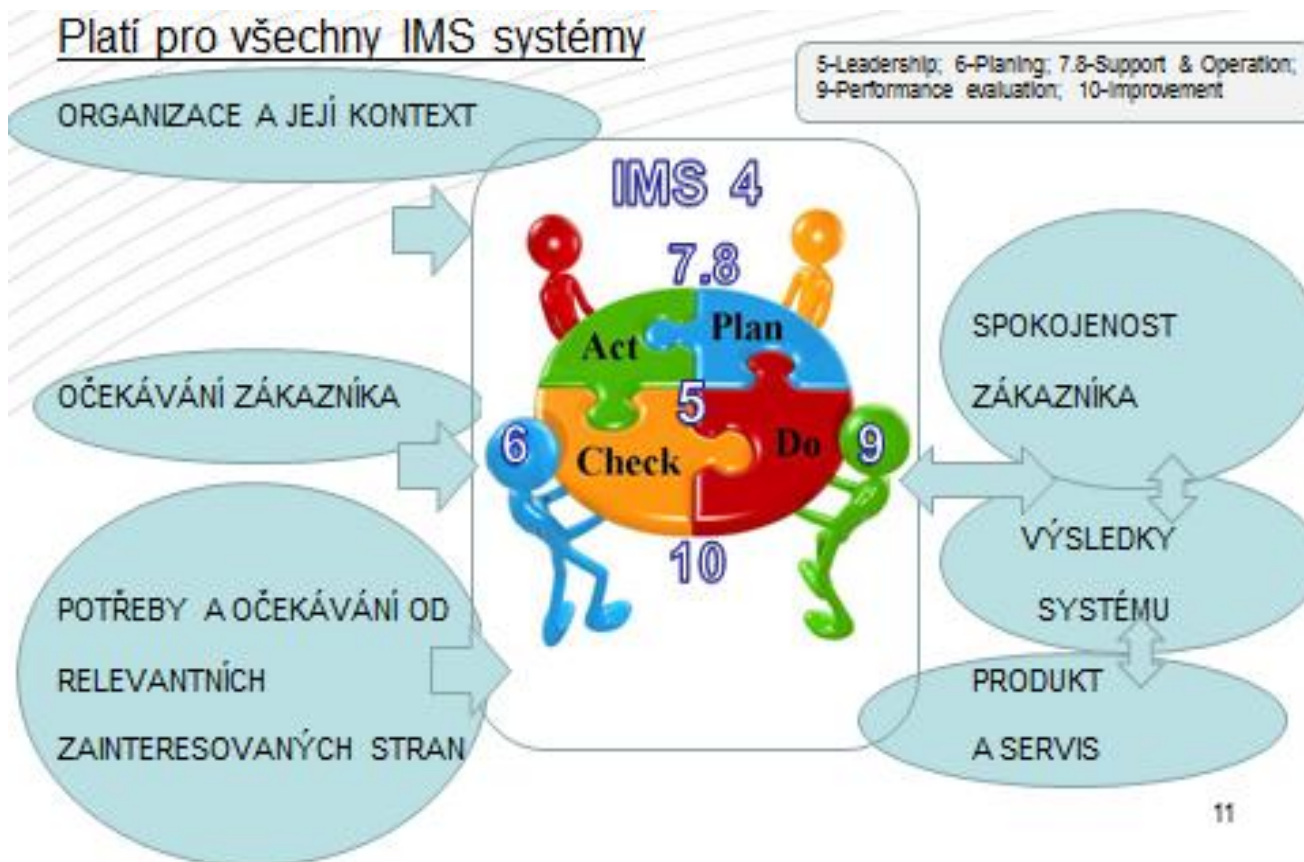
V rámci podnikatelských aktivit se u společnosti nevyužívají kooperace s externími poskytovateli zdravotní péče, společnost zajišťuje proces poskytování zdravotní péče v ambulantní formě a v režimu Jednodenní lůžkové péče, pracoviště vyššího typu pro zajištění následné péče je KZ a.s, Masarykova nemocnice o. z. Outsourcing je využíván v podpůrných činnostech jako je úklid a svoz odpadů, technická údržba budov, IT, praní prádla a stravování zaměstnanců.

5. STANOVENÍ PROCESŮ SPOLEČNOSTI

EKUL touto příručkou a dalšími navazujícími dokumenty řízené dokumentace popsala, zavedla, udržuje a neustále zlepšuje systém managementu kvality, včetně potřebných procesů a jejich vzájemných vazeb, v souladu s požadavky normy ČSN EN ISO 9001:2016.

Při identifikaci a popisu procesů využíváme činnost projektových týmů, v rámci definování procesů se řídíme podle obecně známého schématu PDCA – dle Deminga a máme základní požadavky na vstupy a výstupy procesu:

- ✓ zaměření na klienta, respektování jeho práv
- ✓ odpovědnost poskytovatele zdravotních služeb za kvalitu péče a kontinuální zlepšování
- ✓ optimální využívání zdrojů
- ✓ řízení rizik
- ✓ proces jasného řízení v organizaci
- ✓ zahrnutí všech činností do strategického plánování



Obr. č. 3 - Kontext organizace – obecně

V systému managementu kvality jsou v současné době definovány 4 základní procesy:

1.VE	1. PROCES VEDENÍ	Procesy řídicí
	1.1. PROCES VEDENÍ – ŘÍZENÍ PÉČE, ZIS	Procesy řídicí
2.HP	2. PROCES HLAVNÍ	Procesy hlavní
3. PE	3. PROCES PERSONALISTIKA	Proces podpůrný
4.PS	4. PROCES OBCHOD, SLUŽBY	Proces podpůrný

Obr. č. 4 - Identifikované procesy v EKUL

Ředitelka EKUL a projektové týmy ve spolupráci s MK stanovili procesy potřebné pro efektivní fungování systému managementu kvality a způsob jejich aplikace v EKUL – viz *Mapa procesů*



NÁZEV DOKUMENTU:
PŘÍRUČKA KVALITY

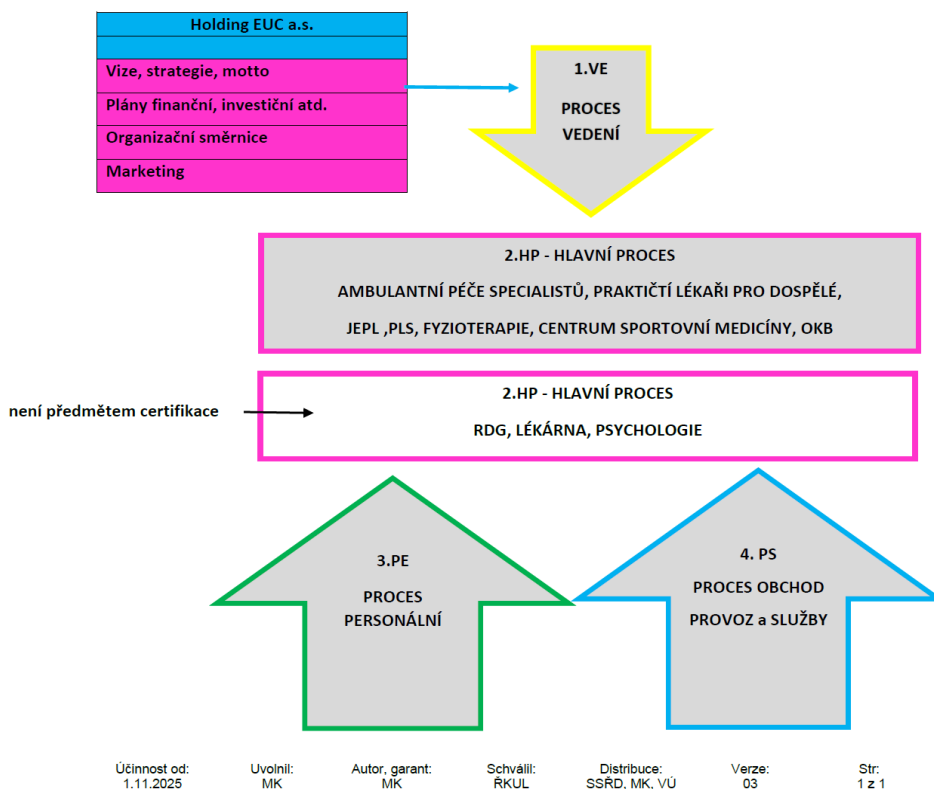
Číslo:
1.5.1.VE_PK 001
Oblast: **EKUL**

EUC Klinika Ústí nad Labem s.r.o.

Dokument v návrhu, v užívání

Přílohy: **7**

1.5.2.VE_PK 004_EKUL MAPA PROCESŮ EKUL
Dokument ve fázi návrhu, v užívání



Obr. č. 5 - Mapa procesů 2025 EKUL

Pro každý proces jsou definovány vstupy a výstupy. V rámci každého procesu jsou vykonávány činnosti nebo realizovány dílčí procesy. Pro vykonávání jednotlivých činností jsou stanoveny odpovědnosti a pravomoci a přiděleny finanční zdroje – Karty procesů a Popisy procesů Vdg+ pravá strana.

Jednotlivé procesy, vstupy a výstupy z těchto procesů, základní činnosti začleněné do těchto procesů, kritéria pro jejich hodnocení, jsou popsány na kartách procesů. Výstupy z procesů: vhodné pracovní prostředí, způsobilé zařízení včetně potřebného softwaru (proces obchod, provoz a služby), způsobilí (kompetentní) zaměstnanci (proces personální) jsou samozřejmými vstupy do dalších procesů.

Rizika procesů jsou posuzována v rámci Přezkoumání systému managementu kvality vedením společnosti. Činností a odpovědností souvisejících s fungováním systému managementu kvality jsou popsány ve směrnících, manuálech a standardních pracovních postupech. Směrnice a pracovní pokyny mají čísla odvozena od čísel procesů (např. 1.VE nebo 2.HP).

Holdingské dokumenty označené jako organizační směrnice jsou vydávány pro potřeby celého holdingu. Jejich závaznost není přesně řečena. Definují požadavky na určité činnosti, ale chybí respektování podmínek, procesů jednotlivých klinik. Po dohodě na poradě manažerů kvality holdingu

	NÁZEV DOKUMENTU: PŘÍRUČKA KVALITY	Číslo: 1.5.1.VE_PK 001 Oblast: EKUL
	EUC Klinika Ústí nad Labem s.r.o.	<i>Dokument v návrhu, v užívání</i>

mohou být v případě potřeby zapracovány do řízené dokumentace dle procesů v EKUL. Holdingové dokumenty jsou spravované pomocí Workflow a jsou uloženy na SharePoint EUC a.s. SW na řízení dokumentů se postupně zavádí na jednotlivé kliniky do EKUL **plánováno na duben 2026**. Dokumenty EKUL, které vychází z holdingových při respektování vlastních procesů, jsou zmíněny odkazem v košilce konečné verze dokumentu.

6. KARTY PROCESŮ EKUL

Požadavky zákazníka a dalších stran jsou v organizaci plněny přes procesy. Stanovení procesů se odvíjí zejména od služby, kterou organizace nabízí. Jsou určeny požadované vstupy a očekávané výstupy těchto procesů, posloupnost a vzájemné vazby těchto procesů – viz. Mapa procesů str. 7, jsou určeny a aplikovány kritéria a metody (včetně monitorování, měření a příslušných ukazatelů výkonnosti) potřebné pro zajištění efektivního fungování a řízení těchto procesů, jsou určeny zdroje potřebné pro tyto procesy. V organigramu jsou přiděleny odpovědnosti a pravomoci a také se řeší rizika a příležitosti pro dané procesy. Vyhodnocování probíhá v rámci přezkoumání systému kvality s důrazem na zlepšování procesů.

6.1. VE_PROCES VEDENÍ

Vlastník procesu ředitelka EKUL; dokument - 1.5.2.VE_KP I_EKUL KARTA PROCESU VEDENÍ

Účel a cíl: Nastavení strategie a cílů, sestavení plánů včetně přidělení zdrojů, posouzení správnosti nastavené cesty, řízení dokumentů, interní audity a zlepšování – rozvoj nových služeb.

Vstupy do procesu:	Dodavatel
Definování strategie, KPI's, finanční plán	Majitel
Informace z trhu, požadavky zainteresovaných stran	Holding, vedení EKUL
Informace o EKUL, výsledky za minulá období	Holding, ředitel
Legislativa	Stát
Poptávka služeb	Zákazník
Výstupy kontrol a auditů	MK

Popis činnosti:	Odpovědnost
Stanovení strategie	Holding, Ř
Organizace strategie v EKUL	Ř, Vedení EKUL
Stanovení plánu, řízení péče vykazování ZP	Ř, MZP, Vedení
Realizace plánu a zabezpečení zdrojů	VÚ



NÁZEV DOKUMENTU:
PŘÍRUČKA KVALITY

Číslo:
1.5.1.VE_PK 001
Oblast: EKUL

EUC Klinika Ústí nad Labem s.r.o.

Dokument v návrhu, v užívání

Přílohy: 7

Měření a vyhodnocování	MK
Analýza výsledků a rizik	MK, Ř
Zlepšování x náprava	Vedení EKUL

Základní dokumenty procesu

Zápisy Porady ředitelů klinik EUC
1.5.2.VE_PK 001 EKUL Příručka kvality EKUL
1.5.2.VE_KP I_EKUL Karta procesu Vedení
1.5.1.VE_PK 002 EKUL POLITIKA Kvality
1.5.1.VE_FO 022 EKUL Registr aspektů
1.5.3.VE_S 004 EKUL Směrnice interní auditu
1.5.3.VE_FO 020 EKUL Registr neshod
1.5.3.VE_FO 021 EKUL Roční program auditů
1.3.1.VE_Ř 001 EKUL Pracovní řád
1.3.1.VE_Ř 002 EKUL Organizační řád a přílohy
1.4. VE_FO 023 EKUL Typy a plán porad 2025
1.4. VE_FO 025 EKUL Zpráva o přezkoumání
1.3.1.VE_Ř 011_EKUL STRATEGIE – CÍLE 2022–2026_
Zápisy – Porada vedení, Porada vedoucích úseků, Porada vedoucích lékařů

Výstupy z procesu:	Stav	Zákazník
Stanovená a vykomunikována strategie	PK 001	Vedení EKUL
Strategické projekty, Existence plánů	Porada vedení	Vedoucí úseků
Politika kvality	PK 001	zaměstnanci
Nastavení plánu komunikace	hotovo	zaměstnanci
Provozní řády	aktualizace	Dozorové orgány, zaměstnanci
Pravidla BOZP	SSŘD	zaměstnanci
Splnění plánu, Zjištění příčin odchylek	Na poradách	Vedení EKUL
Zpráva o výsledcích – přezkoumání	probíhá	Vedení EKUL
Doporučení k opatřením	Na poradách	Vedení EKUL

	NÁZEV DOKUMENTU: PŘÍRUČKA KVALITY	Číslo: 1.5.1.VE_PK 001 Oblast: EKUL
	EUC Klinika Ústí nad Labem s.r.o.	<i>Dokument v návrhu, v užívání</i>

Ukazatele pro hodnocení procesu:	Perioda hodnocení
Plnění finančního plánu, EBITDA	kvartálně
Počet stížností, pochval a nežádoucích událostí	ročně
Sledování spokojenosti zaměstnanců	ročně
Plnění úkolů z porad v termínu	2x měsíčně

Oblast zlepšování:	Termín
ROZVOJOVÉ PROJEKTY – NOVÉ SLUŽBY	červen 2026
ŘÍZENÍ ZMĚN A PROCES KOMUNIKACE	září 2026
WORKFLOW	od dubna 2026

Procesní rizika – Oblast:
Řízení a komunikace změn
Nefungující mechanismy pro kontrolu strategických cílů a úkolů z porad
Omezená konkurence schopnost – mzdy – možnost větší fluktuace
Nejasnost záměrů holdingu – řízení projektů – špatná komunikace
Benchmarking klinik – výstupy nejsou komunikovány
Zabezpečení budov

6.1.1. VE PROCES VEDENÍ – ŘÍZENÍ PÉČE, ZIS

Vlastník procesu: MZP – manažer zdravotních pojišťoven

Dokument - 1.5.2.VE_KP VII. KARTA PROCES VEDENÍ – ŘÍZENÍ PÉČE, ZIS

Účel a cíl: Správa systému financování EKUL od zdravotních pojišťoven. Sledování úhradových mechanismů, vedení dohazovacích řízení, nové trendy ve financování ZP a principy komerčního pojištění. Hlavní role je v informování zdravotnických úseků o trendech a způsobu chování ve vztahu k řízení péče, stanovuje pravidla pro vykazování, komunikuje se ZP. Prostřednictvím ZIS – podpora ve vedení zdravotnické dokumentace.

Vstupy do procesu:	Dodavatel
Definovaná strategie, finanční plán	Ř
Marketing ZP, Ceníky (Medicalc)	Holding, MOS, ZP
Potřeba zajištění provozu	VÚ
Nový zaměstnanec – agenda ZP	PEM
Stanovené limity pro sledování péče a jejich pravidelné vyhodnocování	Ř, MZP



NÁZEV DOKUMENTU:
PŘÍRUČKA KVALITY

Číslo:
1.5.1.VE_PK 001
Oblast: EKUL

EUC Klinika Ústí nad Labem s.r.o.

Dokument v návrhu, v užívání

Přílohy: 7

Specifikovaný požadavek	VÚ, Ř, PZP, VÚT, jednatel
Přijetí požadavku pracovištěm ZP, ZIS	PZP, ZIS
Schválený požadavek	PZP, ZIS, MALP, MAP
Zpětná vazba na pracoviště	MZP
Seznamy výkonů, pomůcky pro hlavní proces	MZP
Neuhrazené závazky klientů	PZP
MEDICALC – návody, aktualizace, opravy	Správce ZIS

Výstupy z procesu:	Zákazník
Seznam schválených požadavků, výkonů	VÚ, ZP
Zaregistrování nového zaměstnance	VÚ, PEM
Nabídka, smlouva	ZP, Ř
Informace a strategie vykazování	VÚ
Evidence smluv se ZP	VÚ
Potřeba školení	zaměstnanec
Hodnocení výkonnosti jednotlivých pracovišť	zúčastnění
Reklamace	zúčastnění

Základní dokumenty procesu:
1.6. VE_FO 006 EKUL CENÍKY
1.3.1.VE_Ř_002 ORGANIZAČNÍ ŘÁD
1.3.1. VE_Ř_002_PŘL č.2 PŘEHLED ORGANIZAČNÍCH CELKŮ EKUL A JEJICH ŘÍZENÍ
3.1. PE_PN 002_EKUL VZOROVÉ NÁPLNĚ PRÁCE
MANUÁL MEDICALC NÁVODY MEDICALC
ÚHRADOVÁ VYHLÁŠKA DLE PLATNÉHO ZNĚNÍ

Ukazatele pro hodnocení procesu:	Perioda hodnocení
Obrat, chybovost	pololetně
Počet nových zákazníků	ročně
Doba plnění požadavku	pololetně
Počet reklamací, hodnocení spokojenosti se službou	pololetně
Centrální ZIS anketa spokojenosti se službou	2025

	NÁZEV DOKUMENTU: PŘÍRUČKA KVALITY	Číslo: 1.5.1.VE_PK 001 Oblast: EKUL
	EUC Klinika Ústí nad Labem s.r.o.	<i>Dokument v návrhu, <u>v užívání</u></i>

Oblast zlepšování:	Termín
Kontrolní činnost	viz. Dokument oblast zlepšování oddělení ZP
Školení zaměstnanců	viz. Dokument oblast zlepšování oddělení ZP
Komunikace MEDICALC	viz. Dokument oblast zlepšování oddělení ZP

Procesní rizika – Oblast:
Nevýhodné smlouvy se ZP
Nekomunikace MEDICALC při aktualizacích
Nedostatek informací o nástupu nového zaměstnance, nového výkonu, nových přístrojů
Neuhrazení závazku ze strany zákazníka
Nesledování limitů – ohrožení péče
EZD – neprovázanost různých SW

Komunikace:	Příloha
Pracovní doba zaměstnanců	Viz. Proces oddělení ZP
Telefon	
Teams	
HELP DESK	

6.2. HP_ PROCES HLAVNÍ – AMBULANTNÍ SLOŽKA

Vlastník procesu pro potřeby certifikace: MAP – manažer ambulantní péče a HL – hlavní lékař.

Dokument - 1.5.2.VE_KP II. +III. EKUL KARTA HLAVNÍHO PROCESU AMBULANCE

Účel a cíl: Lékařská a ošetrovatelská péče poskytovaná v ambulancích praktických lékařů, lékařů specialistů, v Centru sportovní medicíny, na úseku PLS a na úseku Fyzioterapie. Předmětem certifikace není komplement – RDG, NMR a lékárna.

Vstupy do procesu:	Dodavatel
Definovaná strategie, finanční plán	Ř
Objednání, Pacient s požadavky na péči, Guidelines	Recepce, Klient
Konsiliární vyšetření pacienta	Jiné zařízení, lékař, instituce
Legislativa a požadavky dozorových orgánů	Stát, hygiena, SÚKL
Poptávka služeb – smluvní ujednání	Klient, smlouva
Prostory a podmínky poskytování péče	EKUL

	NÁZEV DOKUMENTU: PŘÍRUČKA KVALITY	Číslo: 1.5.1.VE_PK 001 Oblast: EKUL
	EUC Klinika Ústí nad Labem s.r.o.	<i>Dokument v návrhu, <u>v užívání</u></i>

Výstupy z procesu:	Zákazník
Léčený nebo vyléčený pacient	Klient
Ambulantní lékařská zpráva	Klient, MEDICALC
Nové objednání pacienta	Klient, MEDICALC
Vyhotovení protokolu	Klient, MEDICALC
Vyúčtování ZP, platba za výkon nehrazený ze ZP	MEDICALC, MZP, Recepce

Popis činností:	Odpovědnost
Evidence pacienta	Sestra
Vyšetření pacienta lékařem	Lékař
Provedení výkonu i opakované (injekce, rehabilitace, léčba přístrojem)	Lékař, sestra, fyzioterapeut
Kompletace zprávy (výsledky)	Lékař, MEDICALC
Uložení lékařské zprávy	MEDICALC
Odeslání pacienta (na vyšší pracoviště, do domácího ošetření) Edukace	Lékař Sestra
Objednání pacienta	MEDICALC, sestra, recepce

Základní dokumenty procesu:
2.0.4.HP_S005 EKUL SMĚRNICE MANIPULACE S LÉČIVÝMI PŘÍPRAVKY
2.0.3.HP_MA 012 EKUL MANUÁL VEDENÍ EZD; E-ZPRÁVA
2.0.3.HP_MA 013 EKUL MANUÁL VEDENÍ KOMBINOVANÉ DOKUMENTACE
2.0.3.HP_MA 010 EKUL ZDRAVOTNICKÁ DOKUMENTACE ZKRATKY
2.0.6.HP_S 007 EKUL SMĚRNICE PRO ŘEŠENÍ NÁHLÉ KARDIOPULMONÁLNÍ ZÁSTAVY V EKUL
2.0.6.HP_MA 011 EKUL POSTUP PŘI PORANĚNÍ OSTRÝM PŘEDMĚTEM
2.0.9.HP_SPPA 000 RESORTNÍ BEZPEČNOSTNÍ CÍLE
2.0.9. HP_SPPA 001 BEZPEČNÁ IDENTIFIKACE PACIENTŮ
2.0.9. HP_SPPA 005 ZAVEDENÍ OPTIMÁLNÍCH POSTUPŮ HYGIENY RUKOU
4.5.PS_MA 023_EKUL MANIPULACE S ODPADY
4.1.PS_S 009 EKUL METROLOGICKÝ ŘÁD A SMĚRNICE O ŘÍZENÍ ZDRAVOTNICKÉ TECHNIKY
NÁVOD MEDICALC
PROVOZNÍ ŘÁDY, INFORMOVANÉ SOUHLASY, NÁPLNĚ PRÁCE

	NÁZEV DOKUMENTU: PŘÍRUČKA KVALITY	Číslo: 1.5.1.VE_PK 001 Oblast: EKUL
	EUC Klinika Ústí nad Labem s.r.o.	<i>Dokument v návrhu, <u>v užívání</u></i>

Ukazatele pro hodnocení procesu:	Perioda hodnocení
Plnění finančního plánu, počet URČ a počet výkonů	kvartálně
Počet nežádoucích událostí (překlad, poranění)	ročně
Průměrná doba ošetření pacienta lékařem ve vztahu k Dg.	ročně
Čekací doba (od objednání, v čekárně, na komplement)	NOVÝ UKAZATEL
Lékařské a ošetřovatelské záznamy v MEDICALC	měsíčně
Pravidelné prohlídky přístrojů a měřidel se záznamem	kvartálně

Oblast zlepšování:	Termín
Kombinovaná elektronická zdravotnická dokumentace	pokračuje
Kvalitní OOPP – možnost výběru	Květen 202
Navýšení placených služeb – marketing	2026
Digitalizace (mojeEUC, MPO, EUC DOMŮ...)	pokračuje i v 2026
Standardizace péče – SPP	pokračuje i v 2026
Nové služby	2026

Procesní rizika – Oblast:
Výpadek zaměstnance, Ztráta know-how odchodem zaměstnance
Nedodržení postupů – léčiva, hygiena atd.
Nefunkční MEDICALC
Laboratoř není součástí QMS
GDPR, On- line aplikace

Rozdíl v procesu u PLS pracovně lékařská služba: ve většině případů probíhá zajištění služby na smluvním podkladě. Činnosti jsou stejné viz. Popis procesu HP. Evidence smluv je na sekretariátu ředitele. Ve smlouvě je specifikován počet klientů a charakter prohlídky dle kategorizace. Služba je placená. Ceník je k dispozici na www stránkách a na pracovišti, zároveň je součástí smluvního ujednání. PLS je samostatný úsek, s vlastní recepcí, prohlídky jsou vždy plánované. K další činnosti úseku patří i preventivní prohlídka na pracovišti klienta a součástí obou činností (výstupem) je vystavení Posudku o zdravotní způsobilosti, uložení zprávy, popř. odeslání klienta na jiné pracoviště k do vyšetření dle kategorie a přisouzeného pracovního rizika.

Naší snahou je zvýšit počet nasmlouvaných klientů.

	NÁZEV DOKUMENTU: PŘÍRUČKA KVALITY	Číslo: 1.5.1.VE_PK 001 Oblast: EKUL
	EUC Klinika Ústí nad Labem s.r.o.	<i>Dokument v návrhu, <u>v užívání</u></i>

6.3. HP_ PROCES HLAVNÍ – LŮŽKOVÁ ČÁST

Vlastník procesu pro potřeby certifikace: MALP – manažer akutní lůžkové péče

Dokument -1.5.2.VE_KP IV. EKUL KARTA HLAVNÍHO PROCESU LŮŽKOVÁ ČÁST

Účel a cíl: Lékařská a ošetrovatelská péče poskytovaná na pracovišti jednodenní chirurgie na lůžku.

Vstupy do procesu:	Dodavatel
Definovaná strategie, finanční plán	Ř
Legislativa a požadavky dozorových orgánů	Stát, hygiena, SÚKL
Prostory a podmínky poskytování péče, personál	EKUL
Materiál, služby	MOS
Pacient s požadavky na péči, Indikující vyšetření pacienta	Klient, indikující lékař
Objednání	Recepce,
Dokumentace JEPL EKUL, ceníky služeb, informace	Personál JEPL
Interní předoperační vyšetření	Lékař internista
ARO vizita	Lékař anesteziolog

Výstupy z procesu:	Zákazník
Pacient po operaci odchází do domácího ošetření	Klient, doprovod
Pacient po operaci z důvodu komplikace zůstává do druhého dne	Personál EKUL
Pacient je přeložen na vyšší pracoviště	MN o. Z.
Propouštěcí zpráva	Klient, MEDICALC
Vyúčtování ZP, platba za výkon nehrazený ze ZP	MEDICALC, MZP, Recepce
Audit dokumentace	MALP

Popis činností:	Odpovědnost
Evidence pacienta k objednání	Sestra recepce
Vyšetření pacienta lékařem ARO VIZITA	Lékař
Příjem pacienta, uložení na lůžko	Sestra recepce a lůžka
Předoperační péče	Sestra lůžka
Příprava k výkonu anestezie – CA, LA	Lékař sestra ARO
Příprava k výkonu operační sál	Perioperační tým
Provedení operace	Lékař – operatér
Pooperační péče – dospávací pokoj	Tým ARO



NÁZEV DOKUMENTU:
PŘÍRUČKA KVALITY

Číslo:
1.5.1.VE_PK 001
Oblast: EKUL

EUC Klinika Ústí nad Labem s.r.o.

Dokument v návrhu, v užívání

Přílohy: 7

Odběr materiálu	Sestra, sanitář, RDG, OKB
Kompletace zprávy (výsledky)	Lékař, MEDICALC
Uložení lékařské zprávy	MEDICALC, kartotéka
Odeslání pacienta (na vyšší pracoviště,)	Lékař
Propuštění pacienta do domácího ošetření – Edukace	Sestra lůžka

Základní dokumenty procesu:

2.7.HP_MA 004 A _JEPL INFORMACE PRO KLIENTY JEPL – LOKÁLNÍ ANESTEZIE

2.7.HP_MA 004 _JEPL INFORMACE PRO KLIENTY JEPL CELKOVÁ ANESTEZIE

2.7. HP_FO 002_JEPL ANESTEZIOLOGICKÝ DOTAZNÍK

2.7. HP_FO 004_JEPL PERIOPERAČNÍ BEZPEČNOSTNÍ PROTOKOL

2.7. HP_FO 001_JEPL PERIOPERAČNÍ OŠETŘOVATELSKÝ ZÁZNAM

2.7.HP_FO 008_JEPL PŘEDANESTETICKÉ VYŠETŘENÍ LÉKAŘEM

2.7. HP_FO 003_JEPL ZHODNOCENÍ PACIENTA ARO PŘED PROPUSŘTĚNÍM

2.7. HP_FO 007_JEPL NEGATIVNÍ REVERS

2.7. HP_FO 010_JEPL NEZBYTNÉ MNOŽSTVÍ LÉKŮ V ZÁSTAVOVÉM VOZÍKU

2.7.HP_MA 015_JEPL STANDARD KPR PRO POTŘEBY JEPL

2.7.HP_SPP 001_ JEPL RESORTNÍ BEZPEČNOSTNÍ CÍLE

Ukazatele pro hodnocení procesu:

Perioda hodnocení

Plnění finančního plánu, počet URČ a počet výkonů

kvartálně

Počet nežádoucích událostí (překlad, poranění)

ročně

Průměrná doba ošetření pacienta lékařem ve vztahu k Dg.

ročně

Čekací doba (od objednání k výkonu)

NOVÝ UKAZATEL

Lékařské a ošetřovatelské záznamy v MEDICALC

měsíčně

Pravidelné prohlídky přístrojů a měřidel se záznamem

kvartálně

Hodnocení bolesti /VAS/

Klient

Oblast zlepšování:

Termín

Zavedení nového indikátoru – Hodnocení rizika pádu

4/2026

Kombinovaná elektronická zdravotnická dokumentace

4/2026 zahájení

Nový JEPL 2

ZRUŠENO

SPP, Personál – školení, stabilizace, setkávání

Tvoříme, Plán

	NÁZEV DOKUMENTU: PŘÍRUČKA KVALITY	Číslo: 1.5.1.VE_PK 001 Oblast: EKUL
	EUC Klinika Ústí nad Labem s.r.o.	<i>Dokument v návrhu, v užívání</i>

Procesní rizika – Oblast:
Výpadek zaměstnance
Nedodržení postupů – operace, léčiva, hygiena atd.
Zhoršení stavu pacienta – metodika
MEDICALC
Výpadek technologií
EZD GDPR

6.4. HP_ PROCES HLAVNÍ – LABORATORNÍ ČÁST

Vlastník procesu pro potřeby certifikace: VLA – Vedoucí laboratoře

Účel a cíl: laboratorní služby od odběru vzorku až po validaci výsledku a jeho doručení k žádajícímu. Popis komplexní laboratorní služby v oborech biochemie, hematologie,

Vstupy do procesu:	Dodavatel
Definovaná strategie, finanční plán	Ř
Legislativa a požadavky dozorových orgánů	Stát, hygiena, SÚKL
Prostory a podmínky poskytování péče, personál	EKUL
Materiál, služby	MOS
Pacient s požadavky na péči, Indikující vyšetření pacienta	Klient, indikující lékař
Objednání	Recepce, bez objednání
ŽÁDANKY	Indikující lékař, samoplátce
Dokumentace laboratoře	Personál OKB a OM, LIS
Správný odběr, uchování a přeprava vzorku	Personál OKB a OM
Zvolená metoda hodnocení vzorku	Personál OKB
System kvality laboratoře – PK a laboratorní příručka, SOP	Personál OKB

Výstupy z procesu:	Zákazník
Dodržení správného postupu	Personál OKB
Ošetření klienta, odchod domů	Klient, doprovod
Validní výsledek	Indikující lékař, klient
Vyúčtování ZP, platba za výkon nehrazený ze ZP	MEDICALC, MZP
Audit dokumentace	VLA



NÁZEV DOKUMENTU:
PŘÍRUČKA KVALITY

Číslo:
1.5.1.VE_PK 001
Oblast: EKUL

EUC Klinika Ústí nad Labem s.r.o.

Dokument v návrhu, v užívání

Přílohy: 7

Popis činností:	Odpovědnost
Evidence ŽÁDANKY – typ odběru	Personál OM
Evidence klienta v LIS,	Laborant
Příprava klienta, informace, provedení odběru	Personál OM
Označení vzorku, distribuce do laboratoře	Personál OM
Kontrola analyzátoru, potřebná dokumentace	Personál OKB
Provedení rozboru	Personál OKB
Validace výsledku	VLA, pověřená osoba
Evidence v LIS	
Kompletace a distribuce výsledku	Personál OKB
Archivace	

Základní dokumenty procesu:

1.5.1.VE_PK 005_OKB PŘÍRUČKA KVALITY v 10 + PŘÍLOHY
1.5.1.VE_LPK 004 LABORATORNÍ PŘÍRUČKA OKB
2.10. HP_FO 007 EKUL ŽÁDANKA
2.10. HP_FO 001_OKB ZÁZNAM O NESHODĚ
2.0.3.HP_MA 014 EKUL BEZPEČNÁ IDENTIFIKACE PACIENTŮ
PROVOZNÍ ŘÁD, INFORMOVANÉ SOUHLASY, HARMONOGRAMY

Ukazatele pro hodnocení procesu:	Perioda hodnocení
Plnění finančního plánu, počet URČ a počet výkonů	kvartálně
Počet nežádoucích událostí	ročně
Průměrná doba vyšetření STATIM, HODIE	ročně
Čekací doba (od objednání k odběru)	kvartálně
Pravidelné prohlídky přístrojů a měřidel se záznamem	kvartálně

Oblast zlepšování:	Termín
Nové metody	12/2026
Přestěhování laboratoře	2030

	NÁZEV DOKUMENTU: PŘÍRUČKA KVALITY	Číslo: 1.5.1.VE_PK 001 Oblast: EKUL
	EUC Klinika Ústí nad Labem s.r.o.	<i>Dokument v návrhu, <u>v užívání</u></i>

Procesní rizika – Oblast:
Výpadek zaměstnance
Nedodržení postupů
Špatná interpretace výsledku
Záměna vzorku

6.5. PE_PERSONÁLNÍ PROCES

Vlastník procesu: PEM – personální manažer

Dokument - 1.5.2.VE_KP VI. EKUL KARTA PROCESU PERSONALISTIKA

Účel a cíl: Řízení lidských zdrojů – nábor, vzdělávání a rozvoj, motivace a odměňování, zvyšování povědomí, vytváření firemní kultury, benefity a kodex chování.

Vstupy do procesu:	Dodavatel
Definovaná strategie, finanční plán	Ř
Systemizace, Popis pracovního místa, kategorizace prací	Vedení EKUL
Požadavek na nového pracovníka, adaptace	Vedoucí úseků
Docházka, výkazy práce a podklady pro mzdy	Vedoucí úseků
Požadavky na vzdělávání a výcvik	Vedoucí úseků
Zánik pracovního poměru, přeřazení	Vedoucí úseků

Výstupy z procesu	Zákazník
Plán školení a vzdělávání	Zaměstnanec
Adaptační plány	VÚ
Kvalifikovaní zaměstnanci	Zaměstnanec
Ucelená personální evidence	Ř, PEM, Vedení EKUL
Zpracované mzdy	Holding, Zaměstnanec
Zaměstnanecské benefity	Zaměstnanec
Hodnocení zaměstnanců	VÚ, Zaměstnanec
Zápočtový list	Zaměstnanec
Evidence školení	Vedení EKUL
Evidence pracovně lékařských prohlídek	Zaměstnanec, PEM
Přijetí nového pracovníka a ukončení prac. poměru	Zaměstnanec, VÚ



NÁZEV DOKUMENTU:
PŘÍRUČKA KVALITY

Číslo:
1.5.1.VE_PK 001
Oblast: EKUL

EUC Klinika Ústí nad Labem s.r.o.

Dokument v návrhu, v užívání

Přílohy: 7

Popis činností:	Odpovědnost
Nábor	HR Praha
Příjem nového zaměstnance	PEM, MALP, MAP, VÚ
Pracovní zařazení, zajištění zákonných požadavků	PEM, OK BASE
Adaptace, vzdělávání a rozvoj zaměstnanců, kodex chování	PEM, VÚ
Hodnocení odborné způsobilosti pracovníků po absolvování vzdělávání	VÚ
Benefity a odměňování zaměstnanců	Ř, HR Praha
Zajištění stability pracovního výkonu	MAP, MALP
Stimulace a motivace zaměstnance	Ř, PEM, HR Praha
Hodnocení výsledků práce	MAP, MALP, VÚ
Kariérní plánování	PEM
Přeřazení na jinou práci	PEM, OK BASE
Odchod zaměstnance	PEM, OK BASE

Ukazatele pro hodnocení procesu:	Perioda hodnocení
Plnění plánu vzdělávání	ročně
DPN, úrazy a nemoci z povolání	ročně
Míra fluktuace	ročně
Náplně práce – procento plnění	ročně

Oblast zlepšování:	Termín
NP konkretizace činností	HOTOVO
Zastupitelnost	HOTOVO
Kariérní plánování – prioritizace	2026
On – boarding – aktualizace procesu	2026
Hodnocení zaměstnanců - metodika	2025–2026
Anketa spokojenosti dle tématu	2026

	NÁZEV DOKUMENTU: PŘÍRUČKA KVALITY	Číslo: 1.5.1.VE_PK 001 Oblast: EKUL
	EUC Klinika Ústí nad Labem s.r.o.	<i>Dokument v návrhu, v užívání</i>

Základní dokumenty procesu:
1.3.1.VE_Ř 001 EKUL PRACOVNÍ ŘÁD
1.3.1.VE_Ř 002 EKUL ORGANIZAČNÍ ŘÁD
1.3.1.VE_Ř 002 PŘL Č.2 EKUL PŘEHLED ORGANIZAČNÍCH CELKŮ V EKUL A JEJICH ŘÍZENÍ
1.3.1.VE_Ř 002_PŘL Č. 3 EKUL PŘÍLOHA ORGANIZAČNÍHO ŘÁDU – ORGANIZAČNÍ SCHÉMA NLZP
3.2.PE_S 001 EKUL SMĚRNICE ZAMĚSTNANECKÉ BENEFITY 2025 VERZE 04
Náplně práce, RAP, dokumenty OK BASE

Procesní rizika – Oblast:
Výpadek zaměstnance
Ztráta know-how odchodem zaměstnance
Únik osobních údajů – GDPR
Nepravidelná pracovní doba

6.6. PS_PROCES OBCHODU, PROVOZU A SLUŽEB

Vlastník procesu: MOS – Manažer obchodu a služeb

Dokument - 1.5.2.VE_KP V. EKUL KARTA PROCESU OBCHODU, PROVOZU A SLUŽEB

Účel a cíl: Vyhledávání nových obchodních příležitostí, zpracování poptávky, nabídky, (přijetí objednávky, uzavření smlouvy). Nákup materiálu a služeb. Výběr a hodnocení dodavatelů. Příjem zákaznických reklamací, identifikace příčin reklamací a jejich náprava, oprava a servis. Marketing a komunikace se zákazníkem.

V EKUL je určeno monitorování a měření. Evidence a péče o přístroje, zdravotnické prostředky, měřidla potřebná k poskytnutí důkazu o shodě produktů a služeb s určenými požadavky je zajištěno MOS.

Vstupy do procesu:	Dodavatel
Definovaná strategie, finanční plán	Ř
Marketing	Holding
Potřeba zajištění provozu	VÚ
Stanovené limity pro objednání	Ř, MOS
Precizně specifikovaný schválený požadavek	VÚ
Vyplněná a schválená žádanka	VÚ
Schválený požadavek v NEOS	VÚ



NÁZEV DOKUMENTU:
PŘÍRUČKA KVALITY

Číslo:
1.5.1.VE_PK 001
Oblast: EKUL

EUC Klinika Ústí nad Labem s.r.o.

Dokument v návrhu, v užívání

Přílohy: 7

Schválený plán nákupu	MOS, Ř
Katalogy, zjišťování potenciálních dodavatelů	MOS
Přístroj, zdravotnický prostředek, měřidlo	MOS. AJEPL

Výstupy z procesu:	Zákazník
Seznam schválených dodavatelů	VÚ
Objednávka	dodavatel
Nabídka, smlouva	MOS, dodavatel
Projekt CAPEX, OPEX	VÚ
Přejímka na sklad	MOS
Dodací list, faktura	VÚ, asistent MOS
Identifikační list, zařazení majetku	asistent MOS
Hodnocení dodavatelů	zúčastnění
Reklamacce	zúčastnění
Splněný požadavek přístroj, zdravotnický prostředek, měřidlo	MOS

Základní dokumenty procesu:

1.5.2.VE_KP V. EKUL KARTA PROCESU OBCHODU, PROVOZU A SLUŽEB

4.4.PS_S 002 EKUL SMĚRNICE NÁKUP, ZÁSOBOVÁNÍ A PROVOZNÍ SLUŽBY *v aktualizaci*

1.6. VE_FO 006 EKUL CENÍKY *v aktualizaci*

4.4. PS_FO 002 EKUL ŽÁDANKA NÁKUP-OPRAVA

4.1. PS_FO 017 EKUL ZÁZNAM O PROVEDENÉ INSTRUKTÁŽI

4.1. PS_FO 015 EKUL PROVOZNÍ DENÍK DLE NÁVODU K PŘÍSTROJI/MĚŘIDLU

Ukazatele pro hodnocení procesu:	Perioda hodnocení
Obrat, Ziskovost	pololetně
Počet nových zákazníků	ročně
Opožděné dodávky	pololetně
Hodnocení dodavatelů – snižování podílu kritických dodavatelů	pololetně
Počet reklamací, hodnocení spokojenosti se službou	pololetně



NÁZEV DOKUMENTU:
PŘÍRUČKA KVALITY

Číslo:
1.5.1.VE_PK 001
Oblast: EKUL

EUC Klinika Ústí nad Labem s.r.o.

Dokument v návrhu, v užívání

Přílohy: 7

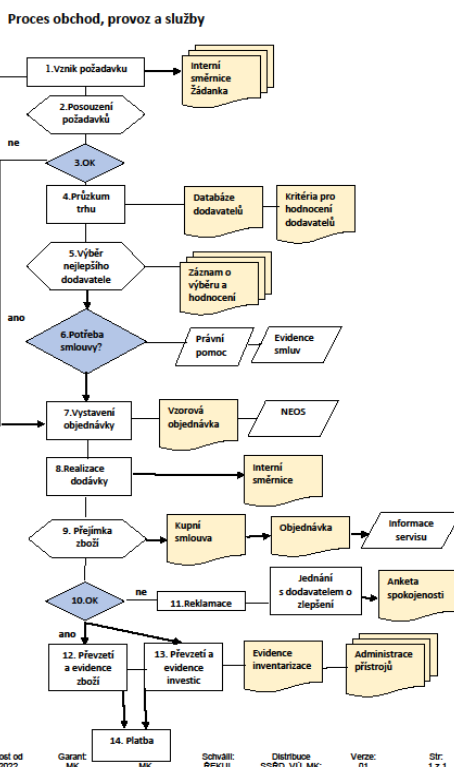
Procesní rizika – Oblast:
Nevýhodné obchodní smlouvy
Nepřenesení zpětné vazby
Nekompletní dodávka
Výpadek dodavatele dočasný nebo trvalý
Strava pro klienty
Outsourcované služby – úklid, praní prádla
IT bezpečnost

Oblast zlepšování:	Termín
Kontrolní činnost u outsourcingu – metodika	2026
Skladové hospodářství	HOTOVO
Elektronizace žádanek	KVĚTEN 2026
EFAS	HOTOVO
HELP DESK vyhodnocení služby	Prosinec 2025
Zpětná vazba objednaní zboží	Prosinec 2025
Výběr distributorů, centralizace ve spolupráci s Holdingem	PRŮBĚŽNĚ

1.5.2_VE_PP_001_EKUL_Popis procesu obchod, provoz a služby v EKUL VDG. Dokument v návrhu, v užívání

Popis činností:

Obr. č. 6 - Vdg, procesu – vzor



	NÁZEV DOKUMENTU: PŘÍRUČKA KVALITY	Číslo: 1.5.1.VE_PK 001 Oblast: EKUL
	EUC Klinika Ústí nad Labem s.r.o.	<i>Dokument v návrhu, <u>v užívání</u></i>

7. ORGANIZAČNÍ STRUKTURA SPOLEČNOSTI

Proces personální zahrnuje celý komplex činností realizovaných za účelem:

- ✓ zabezpečit zaměstnance dle potřeb společnosti daných organizační strukturou,
- ✓ zabezpečit způsobilost zaměstnanců pověřených odpovědnostmi v systému řízení.

Způsobilost zaměstnanců je dána mírou jejich vzdělání, výcviku, dovedností a zkušeností povědomím o významu v rámci struktury společnosti. Všichni zaměstnanci, kteří provádějí práce ovlivňující kvalitu produktů a služeb, jsou kvalifikováni pro tuto činnost a jsou plně způsobilí.

Organizační schéma EKUL je procesně orientováno a zohledňuje vztahy a strukturu řízení /metodické i organizační/ jednotlivých úseků 1.3.1. VE Ř 002 ORGANIZAČNÍ ŘÁD, který se v současné době, i z důvodu holdingových změn aktualizuje. Prozatímní uspořádání organizace – její struktura je rozdělena na VIII. Útvarů a 18 zdravotních úseků, viz dokument 1.3.1. VE Ř 002 PŘL č.2 Příloha k organizačnímu řádu – Přehled organizačních celků EKUL a jejich řízení. Samostatně je zpracován i Útvar MAP, tedy NLZP jako 1.3.1.VE Ř 002 PŘL 003 Příloha organizačního řádu – organizační schéma NLZP a útvar MALP tedy JEPL v dokumentu 1.3.1.VE Ř 002 EKUL příloha č.4 ORGANIZAČNÍ SCHÉMA JEPL a samostatně je i organizační struktura OKB 1.5.1VE_PK 005 Příloha k PK č.6 ORGANIZAČNÍ STRUKTURA OKB.

Popis pracovního místa včetně konkrétních činností a stanovení pravomocí a odpovědností je dán v pracovní náplni – PN. V současné době je zpracováno 95 % vzorových pracovních náplní pro jednotlivé pozice s přihlédnutím k procesnímu uspořádání EKUL. EKUL definuje fyzikální, sociální, psychologické, environmentální a jiné faktory pro pracovní prostředí, jako jsou:

- ✓ podmínky pro bezpečnost a ochranu zdraví – školení, vybavení pracovišť,
- ✓ šetrné podmínky pro životní prostředí,
- ✓ pracovní metody: pracovní postupy,
- ✓ pracovní podmínky pro pracovníky: vozidla, stroje a zařízení, měřicí zařízení, přístroje,
- ✓ vybavení kanceláří (kancelářský nábytek, počítače, tiskárny, kopírky, fax, připojení na internet, telefony, mobilní telefony apod.).

Společnost má zajištěno BOZP a PO v souladu s platnou legislativou.

Pracoviště EKUL je v nájmu. Budovy jsou pronajaty od společnosti ERE TWO a.s., která zodpovídá za určení, poskytnutí a za udržení infrastruktury potřebné k dosahování shody s požadavky na produkt a služby. Infrastruktura zahrnuje následující oblasti: Ordinance, vyšetřovny, zákrokové sály, operační sály, cvičebny, společné prostory/čekárny, lůžkové pokoje, lékárnu, OKB, recepce, vrátnice, denní místnosti, kanceláře, zasedací místnosti, bufet, jídelnu s kuchyní, sociální zařízení, dílny, sklady, technické místnosti, parkoviště. Nedostatky jsou řešeny prostřednictvím Útvaru MOS.


	NÁZEV DOKUMENTU: PŘÍRUČKA KVALITY	Číslo: 1.5.1.VE_PK 001 Oblast: EKUL
	EUC Klinika Ústí nad Labem s.r.o.	<i>Dokument v návrhu, <u>v užívání</u></i>

8. STANOVENÍ ODPOVĚDNOSTI ZA KOMUNIKACI

Společnost EUC Klinika Ústí nad Labem s.r.o. určuje potřebu interní a externí komunikace týkající se systému Managementu kvality.

Externí komunikace:

Externí strana	Předmět komunikace	Osoba za EKUL	Forma komunikace
Pacient	Objednávka	Recepce, sestra, lékař	e-mail, telefon, MEDICALC,
Pacient, instituce	Zrušení ordinace	Recepce, VÚ, ASV	www, e-mail, telefon, cedule
Pacient, klient	Změna termínu objednání	Recepce, VÚ, ASV	www, e-mail, telefon, cedule
Pacient, klient	Připomínka objednání	system	MEDICALC
OSSZ, pojišťovny	Posudková činnost	Lékař, MZP	Telefon, e-mail, dopis
Pacient, OSSZ	DPN	MZP, VÚ č 5.	Telefon, e-mail
ZP	Smlouvy	Ř, MZP	Telefon, e-mail
Dodavatel	Reklamace dodávky zboží	MOS	Telefon, e-mail
Dodavatel	Fakturace	MOS, MZP, Ř	Telefon, e-mail
Odběratel	Fakturace	MOS, MZP, Ř	Telefon, e-mail
Smluvní partner	Outsourcing	MOS	Telefon, e-mail
Holding	Dle tématu	Dle pověření	Telefon, e-mail, TEAMS
Certifikační orgán	Certifikace	MK, Ř	Telefon, e-mail, TEAMS
Hygiena	Kontrola	Ř, MAP, MALP	Telefon, e-mail
Media	Dle tématu	Ř	Telefon, e-mail
Klient, pacient	Příjem podnětu, stížnosti	AMK, ASV	e-mail, dopis, ústní
Externí zaměstnanec	Úraz, bezpečnost práce	OOZPR	Telefon, e-mail, ústní
PLS	Smluvní podmínky	MOS, VÚ	Telefon, e-mail
Servis	Dle požadavku	MOS, VÚ	Telefon, e-mail

V holdingu je digitalizace  jedním ze strategických cílů. Aplikace **moje EUC** je jedním z pilotních projektů určených pro nejširší veřejnost a nabízí např. možnost on-line konzultace nebo objednání atd. V mobilní aplikaci **Moje EUC** (po registraci) jsou komunikovány objednávky k lékařům,

	NÁZEV DOKUMENTU: PŘÍRUČKA KVALITY	Číslo: 1.5.1.VE_PK 001 Oblast: EKUL
	EUC Klinika Ústí nad Labem s.r.o.	<i>Dokument v návrhu, <u>v užívání</u></i>

distribuovány zdravotní záznamy, jsou zde prováděny rezervace e – Receptů a je zde i možnost objednání zboží z lékárny.

Interní komunikace:

V EKUL je nastaven systém porad viz 1.4. VE FO 023 Typy a plán porad 2025. Informace z porad jsou prostřednictvím zápisů předávány zaměstnancům EKUL. Pro rychlejší přenos informací a pro podporu firemní kultury se pořádají semináře, setkání se zaměstnanci (2x ročně), popř. výjezdní zasedání např. dle úseků. Komunikace probíhá prostřednictvím **TEAMS**, samozřejmostí je e-mail (Outlook nebo webové rozhraní). Intranet se v EKUL využívá ojedinele. Základem pro zdravotnickou dokumentaci je nemocniční informační systém **MEDICALC** dále ve spolupráci s holdingem participujeme na **MPO – můj praktik on-line, Disease management** – péče o chronické pacienty(diabetiky), **EUC – DOMŮ** – zásilková služba pro naše klienty hlavně v oblasti inkontinenčních pomůcek, objednání zboží se realizuje pomocí systému **NEOS** a personální problematika je řešena v **OK BASE**. Pro evidenci stížností, NU a podnětů se používá PC Ikona – **EPaS** a ikona Záznam podnětu a stížnosti, toto je funkční od 1.2.2023 a zatím neřešeno centrálně v EKUL, informaci má pouze MAP a MK. Pro komunikaci s IT a provozem funguje ikona **HelpDesk**.

SW EFAS se používá pro evidenci a správu přístrojů v rámci EKUL.

Desatero interní komunikace v EUC

1. Pro interní komunikaci je určená **aplikace Teams**. Pro všechny v rámci celé skupiny je první volbou, platí to pro i chatování.
2. Do nastavení specifických technických procesů (jako je např. zavedení elektronického schvalování faktur) lze v **nezbytně nutných případech komunikovat emailem** (např. mezi lékárnami nebo s finanční účtárnou).
3. Při čtení emailů (ať už od někoho zvenku nebo z firmy) jsem obezřetný, ke každému emailu přistupuji jako k potenciální kybernetické hrozbě. **Podezření hlásím na security@euc.cz**.
4. Při psaní zpráv v prostředí Teams používám **notifikace** (@jméno. příjmení nebo @název týmu/kanálu)
5. Zveřejnil můj nadřazený zprávu a notifikoval mě? Přečtení zprávy potvrdím bezodkladně palcem.
6. Svoji **nepřítomnost** (dovolená, nemoc, školení mimo firmu apod.) nastavím ve Stavové zprávě ve svém profilu (kolečko s fotkou).
7. Dbám na **správné ukládání** a pojmenovávání dokumentů, jsem opatrný při jejich mazání či přesouvání.
8. Během svojí pracovní doby **alespoň jednou věnuji pozornost zprávám** v Teams a intranetu ePuls.
9. V Teams spolu komunikujeme se vzájemným **respektem**.
10. Nejsem si jistý, jak se v Teamsech pohybovat, nebo by můj tým potřeboval podporu? Využiji **manuály** Teams uložené na ePulsu.



NÁZEV DOKUMENTU:
PŘÍRUČKA KVALITY

Číslo:
1.5.1.VE_PK 001
Oblast: EKUL

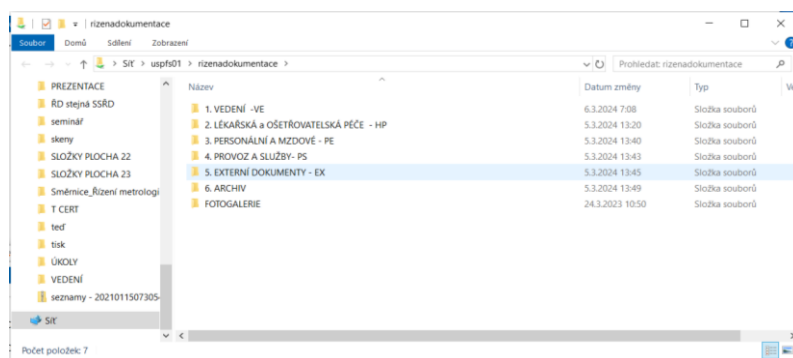
EUC Klinika Ústí nad Labem s.r.o.

Dokument v návrhu, v užívání

Přílohy: 7

Dokumentování systému řízení kvality je řízeno dokumentem 1.5.4. VE S 006 EKUL SMĚRNICE PRO VEDENÍ ŘÍZENÉ DOKUMENTACE. Základním dokumentem QMS je Příručka Kvality 1.5.1.VE PK 001 Příručka kvality EKUL a 1.5.1 VE PK 005 Příručka kvality OKB. Dokumenty jsou uloženy ve sdílené složce na ploše každého PC a na SharePoint holdingu. Zároveň je u vedoucího úseku uložen „růžový šanon“ s dokladem o seznámení zaměstnanců úseku s dokumentem, v roce 2026 bude zavedeno holdingové Workflow – v dubnu 2026 zahájení projektu a počítáme se zrušením „růžových šanonů“. Holdingové dokumenty viz. str. 8 PK 001, jsou v případě potřeby uvolněny ředitelkou a MK. Pokud nejsou v souladu s procesy EKUL jsou ponechány na SharePoint.

Obr.č.7 SSŘD v PC



9. INTERNÍ AUDIT

MK zpracovává roční program interních auditů. Řídí se směrnicí Interní audit 1.5.3.VE S 004 Směrnice interní auditu EKUL. Program interních auditů musí být schválen Ř. Interní audit je připravován na základě potřeb, rizik a slabých stránek auditovaného úseku nebo ordinace. Interní audit probíhá za vedení MK nebo pověřeného interního auditora. Vedoucí auditu zpracuje plán konkrétního auditu a po ukončení i Zprávu z interního auditu. Všechny formy auditů musí mít zpracovanou Zprávu do 10 pracovních dní. Neshody se evidují v 1.5.3. VE FO 020 Registr neshod a jsou podkladem pro zlepšování systému.

Interních auditorů máme celkem 3, v současné době plánujeme nové školení v souvislosti se změnou QMS EKUL. Školení provádí MK. Interním auditorem se může stát i zaměstnanec na DPP.

Interní auditu OKB se řídí samostatným programem interních auditů. Výstupy jsou zpracovány a komunikovány formou úkolů z porad do QMS EKUL.

Společnost určuje a volí příležitosti ke **zlepšování** a realizuje veškerá nezbytná opatření pro splnění požadavků zákazníka a zvýšení jeho spokojenosti. Probíhá kontrola plnění cílů za každý rok viz 1.5.1.VE FO 024 Cíle zlepšování. Pro následující rok se nastavují **Cíle zlepšování** vždy v kontextu s holdingem většinou v březnu – dubnu.

	NÁZEV DOKUMENTU: PŘÍRUČKA KVALITY	Číslo: 1.5.1.VE_PK 001 Oblast: EKUL
	EUC Klinika Ústí nad Labem s.r.o.	<i>Dokument v návrhu, <u>v užívání</u></i>

10. MANAGEMENT RIZIK

Riziko je nedílnou součástí všech aspektů systému managementu kvality. Rizika se vyskytují ve všech procesech a funkcích. Zvažování rizik zajišťuje jejich identifikování, zvažování a řízení v rámci návrhu a fungování systému managementu kvality.

Jednotlivá procesní rizika jsou součástí KARTA PROCESU.

Některé aspekty jsou významnější některé méně významné. Vedení EKUL se jimi zabývá na svých poradách.

Nástrojem pro hledání rizik a příležitostí je přezkoumání QMS vedením, které provádíme 1x ročně – viz dokument - 1.5.3. VE_FO 025 EKUL ZPRÁVA O PŘEZKOUMÁNÍ QMS a 1.5.1. VE_FO 022 EKUL REGISTR ASPEKTŮ.

Nově se využívá **metoda FMEA**. Realizováno na JEPL EKUL – podávání léčivých přípravků sestrou.



11. PŘÍRAZENÍ JEDNOTLIVÝCH KAPITOL NORMY K PROCESŮM

Prvek normy	Proces
4.1.	VE
4.2.	VE
4.3.	VE
4.4.	VE
5	VE
5.1.	VE
5.1.1.	VE
5.1.2.	VE
5.2.	VE
5.2.1	VE
5.2.2.	VE
5.3.	PE
6	VŠECHNY
6.1.	VE
6.2.	VE
6.3	VE
7	PE
7.1.	PE
7.1.1.	VE
7.1.2.	PE
7.1.3.	PS
7.1.4	PS
7.1.5.	PS
7.1.6	PE
7.2.	PE
7.3.	VE
7.4.	VE
7.5.	VE
7.5.1.	VE
7.5.2.	VE
7.5.3.	VE

Prvek normy	Proces
8	HP
8.1.	HP
8.2.	HP
8.2.1.	HP
8.2.2	HP
8.2.3.	HP
8.2.4.	HP
8.4.	PS
8.4.1.	PS
8.4.2.	PS
8.4.3.	PS
8.5.	VE HP
8.5.1	VE HP
8.5.2.	VE HP
8.5.3.	VE HP
8.5.4.	VE HP
8.5.5.	VE HP
8.5.6.	VE HP
8.6.	VŠECHNY
8.7.	VŠECHNY
9	VŠECHNY
9.1.	VŠECHNY
9.1.1.	VŠECHNY
9.1.2.	VŠECHNY
9.1.3	VŠECHNY
9.2.	VE
9.3.	VE
9.3.1.	VE
9.3.2.	VE
9.3.3.	VE
10	VE
10.1.	VE
10.2.	VE
10.3.	VE



NÁZEV DOKUMENTU:
PŘÍRUČKA KVALITY

Číslo:
1.5.1.VE_PK 001
Oblast: EKUL

EUC Klinika Ústí nad Labem s.r.o.

Dokument v návrhu, v užívání

Přílohy: 7

12. POUŽITÉ ZKRATKY

Zkratka	Význam zkratky
EKUL	EUC Klinika Ústí nad Labem
LPP	Léčebně preventivní péče
AP	Ambulantní péče
JEPL	Jednodenní péče na lůžku
RDG	Rentgen
NMR	Magnetická rezonance
PLS	Pracovně lékařská služba
OKB	Oddělení klinické biochemie a hematologie
QMS	Quality management systém
PK 001	Příručka kvality
SPP	Standardní pracovní postup
SÚJB	Státní úřad pro jadernou bezpečnost
SÚKL	Státní ústav pro kontrolu léčiv
BOZP	Bezpečnost a ochrana zdraví při práci
PO	Požární ochrana
Ř	Ředitelka
MK	Manažer kvality
MAP	Manažer ambulantní péče
MALP	Manažer akutní lůžkové péče
MOS	Manažer obchodu a služeb
PEM	Personální manažer
MZP	Manažer pro zdravotní pojišťovny
HL	Hlavní lékař
VÚ	Vedoucí úseků
ASV	Asistentka vedení EKUL
BI	Biomedicínský inženýr
MEDICALC	Zdravotnický informační systém
NEOS	Systém pro objednávání
OK BASE	Personální systém
OOZPR	Osoba odborně způsobilá k prevenci rizik
VEDPRO	Vedoucí projektu

	NÁZEV DOKUMENTU: PŘÍRUČKA KVALITY	Číslo: 1.5.1.VE_PK 001 Oblast: EKUL
	EUC Klinika Ústí nad Labem s.r.o.	<i>Dokument v návrhu, <u>v užívání</u></i>

13. PŘÍLOHY

Příloha č.1: 1.5.1.VE_PK 002_EKUL POLITIKA KVALITY verze 04 A2_26

Příloha č.2: 1.5.1.VE_PK 003_EKUL SWOT ANALÝZA EUC KLINIKA verze 04 A2_26

Příloha č.3: 1.3.1. VE_Ř 011_EKUL STRATEGIE – CÍLE 2022-2026

Příloha č.4: ZRUŠENA

Příloha č.5: 1.3.1.VE_Ř 002_EKUL příloha č.2 PŘEHLED ORGANIZAČNÍCH CELKŮ EKUL A JEJICH ŘÍZENÍ verze 14 A2_26

Příloha č.6: 1.3.1.VE_Ř 002_EKUL příloha č.4 ORGANIZAČNÍ SCHÉMA JEPL verze 9 A2_26

Příloha č.7: 1.3.1.VE_Ř 002_EKUL příloha č.3 ORGANIZAČNÍ SCHÉMA NLZP verze 12 A2_26

Příloha č.8: 1.5.1.VE_PK 005_EKUL Počet klinických událostí za 2025