



Název dokumentu: Systém řízení kvality na zakázku s názvem „Úklidové služby v MNO“			Strana číslo: Stránka 1 z 38
Verze: 1	Účinnost vydání od: 1.9.2018	Číslo výtisku: 1	Název souboru: Systém kvality MNO-082018

Systém řízení kvality

na zakázku s názvem

„Úklidové služby v MNO“

Tato interní dokumentace je duševním vlastnictvím společnosti.

Jakékoliv její další šíření nebo postupování třetím osobám lze provádět pouze se souhlasem vedení společnosti.

Zodpovědnost	Funkce	Jméno	Datum	Podpis
Zpracoval	Vedoucí ISŘ	██████████	20.8.2018	
Přezkoumal	Provozní vedoucí	██████████	21.8.2018	
Schválil	Provozní ředitel	██████████	23.8. 2018	

	Druh dokumentu: SYSTÉM ŘÍZENÍ KVALITY – Úklidové služby v MNO		
Verze: 1	Číslo výtisku: 1	Účinnost vydání od: 1.9.2018	Stránka 2 z 38

	Obsah	
1	Základní ustanovení	4
1.1	Účel	4
1.2	Vymezení rozsahu	5
1.3	Odpovědnost.....	5
1.4	Definice zkratky.....	5
1.4.1	Definice	5
1.4.2	Zkratky.....	6
2	Kontext zakázky.....	6
2.1	Plánování procesů	8
2.2	Zaměření na zákazníka.....	8
2.3	Cíle.....	8
2.4	Plánování systému kvality	8
3	Podpora.....	9
3.1	Management zdrojů.....	9
3.1.1	Lidé - odborná způsobilost, vědomí závažnosti a výcvik (kvalifik. předpoklady, plán školení).....	9
3.2	Povědomí	10
3.2.1	Školení pracovníků úklidu na zakázce MNO.....	11
	Školení provozní vedoucí a směnové vedoucí (při nástupu a dle potřeby zjištěné při auditu zakázky)	13
3.3	Infrastruktura	14
3.4	Pracovní prostředí.....	15
3.5	Komunikace.....	15
3.5.1	Interní komunikace	15
3.5.2	Tok informací	16
3.5.3	Komunikace se zákazníkem.....	16
3.5.4	Zajištění komunikace v případě havarijních situací MNO a řešení havárie	18
3.5.5	Zajištění komunikace v případě havarijních situací MW-DIAS, a.s. a řešení havárie	18
3.6	Řízení dokumentů a záznamů	19
3.6.1	Řízení dokumentů poskytovatele.....	19
3.6.2	Provádění změn a identifikace změn ve všech dokumentech poskytovatele	19

	Druh dokumentu: SYSTÉM ŘÍZENÍ KVALITY – Úklidové služby v MNO		
Verze: 1	Číslo výtisku: 1	Účinnost vydání od: 1.9.2018	Stránka 3 z 38

3.6.3	Pravidla pro distribuci Systému kvality a Technologického postupu úklidu v MNO.....	20
3.6.4	Pravidla pro distribuci dokumentů určených pro úklidové pracovníky	20
3.6.5	Pravidla pro ochranu dokumentů uložených v čistících komorách	20
3.6.6	Plánování změn dokumentů	21
3.6.7	Řízení dokumentů zákazníka	21
3.6.8	Řízení záznamů na zakázce MNO	21
3.7	Zdroj pro monitorování a měření.....	23
4	Plánování realizace úklidové služby	23
4.1	Požadavky na realizaci úklidové služby jsou určeny:	24
4.1.1	Požadavky ze strany MNO.....	24
4.1.2	Plánování realizace úklidové služby poskytovatelem	24
4.1.3	V rámci plánování realizace služby byly poskytovatelem identifikovány požadavky, které zákazník neuvedl: 24	
4.2	Určování a přezkoumání požadavků týkajících se poskytovaných služeb (přezkoumání smlouvy)	25
4.2.1	Požadavky MNO na realizaci úklidové služby jsou určeny:.....	25
4.2.2	Požadavky MNO, které zákazník v zadání formuloval a požadavky na službu, které zákazník neuvedl, přezkoumával:.....	25
4.3	Nakupování	26
4.3.1	Proces nakupování	26
4.3.2	Informace pro nakupování materiálu	26
4.3.3	Ověřování nakupovaného produktu (kancelářský materiál, čisticí materiály, toaletní potřeby, úklidové pomůcky)	26
4.3.4	Ověřování nakupovaného produktu – uklízečské stroje	27
4.3.5	Ověřování školení z oblasti poradenství a vzdělávání.....	27
4.4	Realizace úklidových služeb	27
4.4.1	Řízení realizace úklidových služeb	27
4.4.2	Identifikace a sledovatelnost	28
4.4.3	Majetek zákazníka	28
4.4.4	Ochrana	29
4.5	Uvolňování produktů a služeb	29
4.6	Řízení neshodných produktů	29

	Druh dokumentu: SYSTÉM ŘÍZENÍ KVALITY – Úklidové služby v MNO		
Verze: 1	Číslo výtisku: 1	Účinnost vydání od: 1.9.2018	Stránka 4 z 38

4.6.1	Reklamace zákazníků	29
4.7	Řízení neshodné služby (neshodného produktu).....	30
5	Hodnocení výkonnosti	31
5.1	Spokojenost zákazníka	31
5.2	Interní kontrolní systém, interní a zákaznické audity	32
5.2.1	Interní audit prováděný poskytovatelem	32
5.2.2	Externí (zákaznický) audit:	32
5.3	Monitorování a měření procesů a produktu.....	32
5.3.1	Základní kontrolní systém	33
5.4	Analýza dat.....	33
5.5	Opatření k nápravě	34
5.6	Preventivní opatření	35
5.6.1	Preventivní opatření v MNO	35
5.7	Přezkoumání aplikace systému kvality	35
5.7.1	Vstupy pro přezkoumání systému kvality	35
5.7.2	Výstupy z přezkoumání systému kvality	36
6	Související dokumentace, přílohy, formuláře	36
6.1	Řízená dokumentace převzatá od zákazníka	36
6.2	Řízená dokumentace poskytovatele navázaná na systém kvality a není součástí příloh systému kvality	36
6.2.1	Přílohy systému kvality	37
	Formuláře.....	37
	Příloha č. 1:.....	38

1 Základní ustanovení

1.1 Účel

Účelem tohoto dokumentu je popsat procesy integrovaného systému řízení společnosti MW-DIAS, a.s. implementované na zakázku „Úklidové služby v MNO“ v souladu se specifikací zadavatele v požadavcích výběrového řízení.

	Druh dokumentu: SYSTÉM ŘÍZENÍ KVALITY – Úklidové služby v MNO		
Verze: 1	Číslo výtisku: 1	Účinnost vydání od: 1.9.2018	Stránka 5 z 38

Integrovaný systém řízení společnosti MW-DIAS, a.s. je dokumentován v Příručce integrovaného systému managementu, vychází z cílů a politiky integrovaného systému společnosti. Dokument Systém řízení kvality na zakázce „Úklidové služby v MNO“ je jedním z dokumentů nižšího řádu, který na Příručku společnosti MW-DIAS, a.s. navazuje a popisuje jednotlivé interní procesy pro zajištění QMS, EMS, SMBOZP na zakázce „Úklidové služby v MNO“ v souladu s požadavky objednatele.

1.2 Vymezení rozsahu

Systém kvality pro zakázku „Úklidové služby v MNO“ v celém rozsahu je určen zaměstnancům podílejícím se na zajištění úklidových služeb pro MNO.

1.3 Odpovědnost

Za obsah a aktualizaci tohoto dokumentu odpovídá vedoucí ISŘ.

Za uplatnění tohoto dokumentu odpovídá provozní vedoucí zakázky.

Ostatní odpovědnosti vyplývají z textu této směrnice.

1.4 Definice zkratk

1.4.1 Definice

Zákazník (objednatel služeb)	Městská nemocnice Ostrava, příspěvková organizace, IČ 00635162
Úklidová služba	Je soubor služeb provedených poskytovatelem, jejichž výsledkem je provedení pravidelného úklidu (běžný denní, týdenní a měsíční úklid v prostorách objektů) a nepravidelného úklidu jednorázového úklidu na základě objednávky objednatele.
Poskytovatel (dodavatel služeb)	MW-DIAS. a.s., Stodolní 2, Ostrava, IČ 25368907
Kvalita = jakost	Stupeň splnění požadavků (potřeb nebo očekávání, které jsou stanoveny, obecně se předpokládají nebo jsou závazné) souborem inherentních znaků.
Produkt	S názvem „Úklidové služby v MNO“ je totožný se Službou.
Neshodný Produkt	Jakákoliv vada Produktu nebo nedokončením Produktu nebo kterékoliv jeho částí.
Nakupovaný produkt	Jakýkoliv materiál, výrobek, služba či informace, které jsou nakupovány Vybraným dodavatelem a jsou nezbytně nutné či potřebné pro realizaci Produktu.
Neshodný Nakupovaný produkt	Jakákoliv vada nebo nedodělek Nakupovaného produktu.
Závazný postup	Postup stanoveným legislativou, harmonogramem prací, či ostatní řízenou dokumentací.
Shoda	Splnění Závazného postupu určujícího požadavky na proces, jehož výsledkem je shodný Produkt nebo kterákoliv z jeho částí.

	Druh dokumentu: SYSTÉM ŘÍZENÍ KVALITY – Úklidové služby v MNO		
Verze: 1	Číslo výtisku: 1	Účinnost vydání od: 1.9.2018	Stránka 6 z 38

Neshoda	Nesplnění Závazného postupu určujícího požadavky na proces, jehož výsledkem je neshodný Produkt nebo kterákoliv z jeho částí.
Neshodný proces	Nesplnění závazného postupu určujícího požadavky na proces, jehož výsledkem je neshodný Produkt nebo kterákoliv z jeho částí.
Proces	Soubor vzájemně souvisejících nebo vzájemně působících Závazných postupů, které přeměňují vstupy na výstupy.
Náprava	Je pro účely Požadavků SŘK a Systému kvality opatření k odstranění zjištěné Neshody.
Opatření k nápravě	Opatření k odstranění příčiny zjištěné Neshody nebo jiné nežádoucí situace
	Poznámka: Rozdíl mezi nápravou a opatřením k nápravě je ten, že při nápravě se neodstraňuje příčina, ale pouze následek.
Preventivní opatření	Opatření k odstranění příčiny potenciální Neshody, nebo jiné nežádoucí potenciální situace (situace, která zatím nenastala, ale nastat by mohla).
Provozní deník	Deník je otevřeným dokumentem, do kterého jsou chronologicky zaznamenávány veškeré události související s kvalitou na zakázce od jeho zavedení až po aktuální stav

1.4.2 Zkratky

ISŘ	- integrovaný systém řízení (zahrnuje řízení kvality, systém a řízení životního prostředí v organizaci a systém a řízení BOZP)
MNO	- Městská nemocnice Ostrava, příspěvková organizace,
PV	- Provozní vedoucí
PD	- Provozní deník
MW – DIAS	- MW-DIAS, a.s., Stodolní 316/2, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava
SM BOZP	- systém managementu bezpečnosti a ochrany zdraví při práci
PO	- požární ochrana
EMS	- systém environmentálního managementu

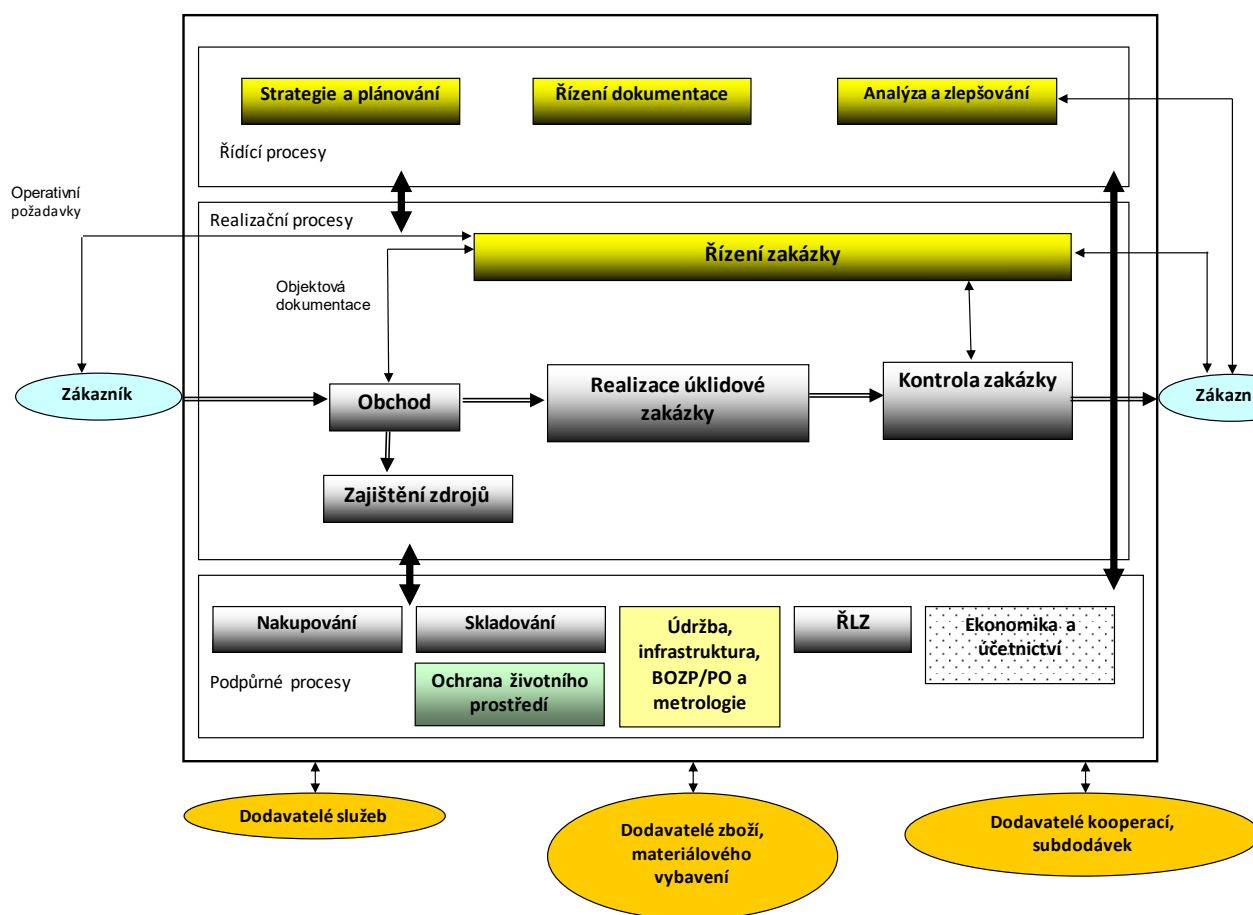
2 Kontext zakázky

Pro jednotlivé procesy jsou vedením stanovena kritéria a určení vlastníci. Jsou stanoveny postupy, je monitorována a měřena jejich efektivita. Zabezpečení dostupnosti naplánovaných zdrojů je v odpovědnosti vedení včetně zabezpečení dostupnosti potřebných informací. ISŘ má rovněž vytvořeny mechanismy k analyzování výsledků měření a monitorování procesů. Výsledky z těchto analýz

	Druh dokumentu: SYSTÉM ŘÍZENÍ KVALITY – Úklidové služby v MNO		
Verze: 1	Číslo výtisku: 1	Účinnost vydání od: 1.9.2018	Stránka 7 z 38

slouží vedení společnosti pro rozhodování o těchto procesech a pro uplatňování závazku trvalého zlepšování.

Zakázka „Úklidové služby v MNO“ je jako produkt standardně realizován níže popsanými procesy (viz obr. č.1)



Pozn: potencionální outsourcing
 mimo integrovaný systém

Obrázek č.1

Závazné povinnosti vztahující se k činnostem organizace a identifikovaným rizikům jsou součástí dokumentu PP 07 Registr právních a jiných požadavků. Činnosti, produkty a služby poskytované na zakázce dle specifikace výběrového řízení jsou součástí navazující dokumentace. Možné havarijní situace jsou popsány v registru environmentálních aspektů resp. příslušném registru rizik z hlediska BOZP a v dokumentu PP 11 Havarijní plán.

V případě použití externě poskytovaných procesů, produktů a služeb pro zajištění realizace identifikovaného procesu, který ovlivňuje shodu produktu nebo služby s požadavky, je vytvořen a realizován systém identifikace, plánování, řízení, hodnocení, stanovení pravomocí a odpovědností a kontroly těchto externích poskytovatelů.

	Druh dokumentu: SYSTÉM ŘÍZENÍ KVALITY – Úklidové služby v MNO		
Verze: 1	Číslo výtisku: 1	Účinnost vydání od: 1.9.2018	Stránka 8 z 38

Společnost využívá externích zdrojů v rámci hlavních procesů. Externí poskytovatelé služby jsou před zahájením činností seznámeni s relevantními požadavky na jejich činnost, jimiž se musí řídit.

Další služby (např. výcvik, kalibrace měřidel, odstraňování odpadu, poradenství v oblasti BOZP a PO) jsou zajišťovány jejich nakupováním.

2.1 Plánování procesů

Společnost v rámci plánování určila v rámci zakázky:

- požadované vstupy a očekávané výstupy z procesů;
- posloupnost a vzájemnou vazbu procesů;
- kritéria, metody, včetně měření a příslušné ukazatele výkonnosti potřebné pro zajištění efektivního fungování a řízení;
- potřebné zdroje;
- přidělení odpovědností a pravomocí;
- rizika a příležitosti včetně vhodných opatření pro jejich řešení;
- metody pro monitorování, pro měření a, je-li to vhodné, pro hodnocení procesů a podle potřeby pro změny procesů, aby se zajistilo, že budou dosahovat zamýšlených výsledků;
- příležitosti pro zlepšování procesů a ISM.

Podrobné informace o způsobu plánování ve společnosti jsou uvedeny v dílčích organizačních směrnících ISM.

2.2 Zaměření na zákazníka

Politikou společnosti je udržet stávající zákazníky a získat nové, proto všichni zodpovědní pracovníci zajišťují, aby potřeby a očekávání zákazníka byly stanoveny, převedeny na požadavky a plněny k plné spokojenosti zákazníka.

V praxi to znamená neustálé vyhodnocování informací od zákazníků a od ostatních zainteresovaných stran, včetně požadavků obecně závazných právních předpisů a norem.

2.3 Cíle

Cíle kvality na rok 2018 jsou stanoveny v samostatné příloze. Jsou přílohou tohoto dokumentu, k dispozici v el. podobě na intranetu MW-DIAS, a.s. a v objektové dokumentaci zakázky (odpovídá směnová vedoucí).

Plnění cílů kvality vyhodnocuje v každém čtvrtletí provozní vedoucí. Neplnění cíle okamžitě řeší nápravou, při opakovaném neplnění prověřuje možnosti systémového zavedení nápravných opatření. O neplnění cílů včetně provedených opatření informuje provozního ředitele MW-DIAS, a.s..

2.4 Plánování systému kvality

Základní vstupy pro systém kvality vychází se znalostí:

- zákonných požadavků,
- požadavků zákazníka na provádění úklidu,
- procesů provádění úklidu ve zdravotnických zařízeních,

	Druh dokumentu: SYSTÉM ŘÍZENÍ KVALITY – Úklidové služby v MNO		
Verze: 1	Číslo výtisku: 1	Účinnost vydání od: 1.9.2018	Stránka 9 z 38

- postupů systému řízení kvality umožňující neustálé zlepšování (provádění malých a velkých auditů na zakázce, zjišťování spokojenosti zákazníka, analýza dat, nápravná a preventivní opatření, přezkoumání systému řízení kvality).

Systém kvality na tuto zakázku zahrnuje všechny výše uvedené požadavky.

Při realizaci této zakázky je rozsah procesů a činností systému řízení kvality zajišťován v rozsahu specifikovaném tímto systémem kvality. Jakékoliv náměty na změny, nebo na zlepšení tohoto systému kvality sdělte písemně, nebo ústně provoznímu vedoucímu zakázky. Ten zajistí:

- aktualizaci tohoto systému kvality, případně vaše připomínky a náměty v oblasti kvality zahrne do systému kvality na další zakázku.

3 Podpora

Vedení společnosti se pravidelně na poradách zabývá potřebami jednotlivých zdrojů a plánuje jejich poskytování. V případě operativní potřeby o uvolnění zdrojů nebo jejich poskytnutí rozhoduje předseda představenstva ve spolupráci s obchodním ředitelem.

Plánování finančních zdrojů probíhá v případě nutnosti realizovat investici v oblasti ISM nebo v oblasti řízení společnosti. Všechny finanční zdroje nutné pro zajišťování a zlepšování ISM jsou řízeny vedením společnosti dle skutečných tržeb a potřeb společnosti.

3.1 Management zdrojů

Řízení lidských zdrojů od nástupu do pracovního poměru, jeho další proškolení až po ukončení pracovního poměru je popsáno v organizační směrnici společnosti OS 06 Lidské zdroje.

Potřebu nových zaměstnanců a jejich požadovanou kvalifikaci stanovuje vedení společnosti, požadovaná kvalifikace je uvedena v náplni práce. Odborná způsobilost zaměstnanců se zjišťuje během vstupního pohovoru. Na základě schválení vedoucím pracovníkem oddělení je uchazeč přijat do pracovního poměru.

3.1.1 Lidé - odborná způsobilost, vědomí závažnosti a výcvik (kvalifik. předpoklady, plán školení)

Kvalifikační požadavky na pozici úklidový pracovník:

- bezúhonnost – čistý trestní rejstřík,
- ukončené základní vzdělání.
- pracovitost

Kvalifikační požadavky na pozici provozní vedoucí:

- bezúhonnost – čistý trestní rejstřík,
- minimálně ukončené středoškolské vzdělání,
- praxe v oblasti vedení provozu úklidových služeb min. 5 let
- organizační schopnosti,
- svědomitost,

	Druh dokumentu: SYSTÉM ŘÍZENÍ KVALITY – Úklidové služby v MNO		
Verze: 1	Číslo výtisku: 1	Účinnost vydání od: 1.9.2018	Stránka 10 z 38

- organizační schopnosti,
- přirozená autorita,
- komunikativnost – schopnost podat informaci srozumitelně.

Kvalifikační požadavky na pozici směnová vedoucí:

- bezúhonnost – čistý trestní rejstřík,
- minimálně ukončené středoškolské vzdělání,
- praxe v oblasti vedení provozu úklidových služeb min. 3 roky
- přirozená inteligence,
- pečlivost,
- organizační schopnosti,
- schopnost zvládat stresové situace,
- přirozená autorita,
- komunikativnost – schopnost,
- schopnost podat informaci uklízečkám srozumitelně.

Směnovou vedoucí ustanovuje provozní vedoucí.

Kvalifikační požadavky na pozici kontrolor kvality, PO, BOZP

- bezúhonnost – čistý trestní rejstřík,
- středoškolské vzdělání všeobecného nebo chemického zaměření,
- pečlivost,
- pedagogické schopnosti,
- komunikativnost,
- organizační schopnosti,
- schopnost podat informaci o komplikovaných procesech srozumitelně.

Kvalifikační požadavky na pozici vedoucí školitel úklidu:

- bezúhonnost – čistý trestní rejstřík,
- minimálně ukončené středoškolské vzdělání,
- komunikativnost,
- schopnost podat výklad uklízečkám srozumitelně.

3.2 Povědomí

Osoby, které pracují pod dohledem společnosti, musí mít povědomí o:

- politice ISM,
- relevantních cílech ISM,
- významných environmentálních aspektech a o skutečných nebo potenciálních environmentálních dopadech souvisejících s jejich prací,
- identifikovaných nebezpečích a významných rizicích souvisejících s BOZP při jejich práci,
- svém přínosu k efektivnosti ISM stejně jako ke zlepšování jeho výkonnosti,

	Druh dokumentu: SYSTÉM ŘÍZENÍ KVALITY – Úklidové služby v MNO		
Verze: 1	Číslo výtisku: 1	Účinnost vydání od: 1.9.2018	Stránka 11 z 38

- dopadech při nesplnění požadavků ISM včetně neplnění závazných povinností.

Za tímto účelem vedení společnosti pořádá pravidelné porady, výcvik pracovníků a vytváří interní komunikační systém.

3.2.1 Školení pracovníků úklidu na zakázce MNO

A. Při nástupu do zaměstnání (8 hod),

- Vstupní školení BOZP a PO dle tematického plánu školení včetně používání přidělených OOPP
- Zaškolení na pracovním místě – pracovní povinnosti, harmonogram prací, komunikace zaměstnance na pracovišti se zákazníkem, včetně představení zdravotnickému personálu, dávkování chemie, příprava dezinfekčního roztoku, záznamy o přípravě dezinfekčního roztoku, čisticí prostředky používat pouze na určené povrchy a účely
- Technologický postup úklidu na MNO
- Zásady chování zaměstnanců poskytovatele v objektu (nenarušovat chod oddělení, nepůsobit hluk atd.)
- Seznámení se směrnicí zákazníka o manipulaci s odpady ,
- PP 04 - úklid administrativních a výrobních prostor,
- PP12 – úklid zdravotnických zařízení,
- Technologický postup úklidu na zakázce MNO
- Dezinfekční plán,
- Postup při mytí a dezinfekci rukou a kdy provádět
- Povinnost zachovávat mlčenlivost o všech informacích týkajících se zdravotnického zařízení a pacientů a o zákazu nahlížet do písemností a zákazu používat přístroje, jako počítače, telefony, kopírky, faxy, atd.
- Seznámení s cíli kvality a s vybranými kapitolami plánu kvality, akcent na vědomí závažnosti plnění požadavků zákazníka,
- Zdůraznění nezbytnosti plnění požadavků zákazníka a pacientů při dodržení předpisů o provádění úklidu

O školení pořizuje školitel (provozní či směnová vedoucí) záznam.

B. Každoročně v měsíci listopadu školení uklízeček MNO (4 hod)

Program školení:

- seznámení s vybranými kapitolami plánu kvality, akcent na vědomí závažnosti plnění požadavků zákazníka,
- seznámení s cíli kvality
- školení BOZP a PO dle tematického plánu školení včetně používání OOPP
- zásady chování zaměstnanců firmy v objektu (nenarušovat chod firmy, nepůsobit hluk atd.)

	Druh dokumentu: SYSTÉM ŘÍZENÍ KVALITY – Úklidové služby v MNO		
Verze: 1	Číslo výtisku: 1	Účinnost vydání od: 1.9.2018	Stránka 12 z 38

- komunikace zaměstnance na pracovišti
- dávkování chemie, příprava dezinfekčního roztoku, záznamy o přípravě dezinfekčního roztoku, používání čistících prostředků,
- manuál základních postupů – opakování a změny harmonogramů úklidu
- odpadové hospodářství MNO(dokument zákazníka) – opakování a změny –
- PP 04 - Úklid administrativních a výrobních prostor,
- PP12 – Úklid zdravotnického zařízení
- Technologický postup úklidu v MNO – opakování a změny,
- Dezinfekční plán MNO – opakování a změny,
- Mytí a dezinfekce rukou
- Seznámení s novými technologiemi úklidu
- Zdůraznění povinnosti zachovávat mlčenlivost o všech informacích týkajících se zdravotnického zařízení a klientů a o zákazu nahlížet do písemností a zákazu používat přístroje, jako počítače, telefony, kopírky, faxy, atd.
- Plnění požadavků zákazníka a pacientů při dodržení předpisů o provádění úklidu

O školení pořizuje školitel (provozní či směnová vedoucí) záznam.

C. Opakovací školení uklízeček v průběhu roku na jednotlivých pracovištích MNO (1 hod)

Program školení:

- Zásady BOZP a PO na daném pracovišti,
- Používáním OOPP na daném pracovišti,
- Závažnost plnění požadavků zákazníka,
- Příslušné postupy technologie úklidu dle pracovního zařazení, harmonogram prací, mytí a dezinfekce rukou,
- Technologický postup úklidu MNO,
- Povinnost zachovávat mlčenlivost o všech informacích týkajících se zdravotnického zařízení a klientů a o zákazu nahlížet do písemností a zákazu používat přístroje, jako počítače, telefony, kopírky, faxy, atd.

Školí směnová vedoucí

O školení pořizuje směnová vedoucí záznam.

D. Před nástupem stávající uklízečky na jiné pracoviště v rámci MNO:

Program školení:

- školení BOZP a PO dle tematického plánu školení včetně používání OOPP
- Zásady chování zaměstnanců firmy v objektu (nenarušovat chod firmy, nepůsobit hluk atd.)
- Komunikace zaměstnance na pracovišti

	Druh dokumentu: SYSTÉM ŘÍZENÍ KVALITY – Úklidové služby v MNO		
Verze: 1	Číslo výtisku: 1	Účinnost vydání od: 1.9.2018	Stránka 13 z 38

- Dávkování chemie, příprava dezinfekčního roztoku, záznamy o přípravě dezinfekčního roztoku, používání čistících prostředků,
- Manuál základních postupů – opakování a změny harmonogramů úklidu
- Odpadové hospodářství MNO(dokument zákazníka)
- Technologický postup úklidu v MNO,
- Dezinfekční plán MNO,
- Mytí a dezinfekce rukou
- Seznámení s novými technologiemi úklidu
- Zdůraznění povinnosti zachovávat mlčenlivost o všech informacích týkajících se zdravotnického zařízení a klientů a o zákazu nahlížet do písemností a zákazu používat přístroje, jako počítače, telefony, kopírky, faxy, atd.
- Plnění požadavků zákazníka a pacientů při dodržení předpisů o provádění úklidu

Školí směnová vedoucí.

O školení pořizuje směnová vedoucí záznam.

Efektivita školení A – D je zjišťována:

- namátkovými dotazy školitele k jednotlivým oblastem školení.
- vykonáním testů po ukončení školení vyhotoveným a vedoucí školitelkou úklidu pro jednotlivé typy školení
- při kontrolách a auditech (znalosti jsou prověřovány jako součást kontroly)

Opatření v případě nevyhovujících výsledků:

- opětovné proškolení uklízečky,
- přeřazení na jiné pracoviště.

Školení provozní vedoucí a směnové vedoucí (při nástupu a dle potřeby zjištěné při auditu zakázky)

Program školení:

- seznámení s vybranými kapitolami Zákoníku práce (školí ředitelka personálního oddělení)
- seznámení se s obchodní smlouvou dané zakázky, (školí příslušný obchodní manažer)
- seznámení se systémem kvality a cíli kvality (školí vedoucí ISŘ)
- seznámení s legislativou vztahující se k úklidu (školí vedoucí ISŘ)
- školení BOZP a PO dle tematických plánů školení pro vedoucí pracovníky (školí technik BOZP – externí zaměstnanec, či formou e-learningu)
- seznámení se směrnici o používání OOPP (školí Kontrolor kvality, PO, BOZP)
- PP13 Zásady nakládání s nebezpečnými odpady a nebezpečnými chemickými látkami, PP11 Havarijní plán, Vyhláška 306/2012 Sb., - vyhláška o podmínkách předcházení vzniku a šíření infekčních onemocnění a o hygienických požadavcích na provoz zdravotnických zařízení a ústavů sociální péče (školí vedoucí ISŘ)

	Druh dokumentu: SYSTÉM ŘÍZENÍ KVALITY – Úklidové služby v MNO		
Verze: 1	Číslo výtisku: 1	Účinnost vydání od: 1.9.2018	Stránka 14 z 38

- seznámení se směrnicí zákazníka o manipulaci s odpady, (školí ředitelem MNO pověřený zaměstnanec)
- PP 04 - úklid administrativních, výrobních a nemocničních prostor, (školí kontrolor kvality, PO a BOZP)
- PP12 – Úklid zdravotnických zařízení, Technologický postup úklidu v MNO, (Oblastní manažer divize zdravotnictví)
- zdůraznění nezbytnosti plnění požadavků zákazníka

O školení pořizují školitelé záznam.

Efektivita školení je zjišťována:

- namátkovými dotazy školitelů k jednotlivým oblastem školení.
- vykonáním testů po ukončení školení vyhotoveným pro jednotlivé typy školení

Opatření v případě nevyhovujících výsledků:

- opětovné proškolení,
- přeřazení na jiné pracoviště.

3.3 Infrastruktura

Pronajaté prostory na zakázce musí splňovat hygienické požadavky v souladu s platnou legislativou. Na zakázce jsou k dispozici kanceláře provozní vedoucí a směnových vedoucích, příruční sklad, prádelna mopů, šatny zaměstnanců. K technickému vybavení kanceláří společnosti patří výpočetní technika (PC, tiskárny, kopírka, telefony, ...). Za údržbu výpočetní techniky má odpovědnost externí servisní služba, která zajišťuje i recyklaci tonerů a cartridge.

Úklidové místnosti poskytují úložné prostory pro chemické a čisticí látky a musí být opatřeny výlevkou v souladu s platnou legislativou.

K technickému vybavení společnosti patří stroje, které jsou využívány pro realizaci produktu. Potřebu nového technického vybavení schvaluje předseda představenstva. Údržba strojů se provádí průběžně dle potřeby a za technický stav strojů zodpovídá zaměstnanec, který má přidělenou zodpovědnost od provozního ředitele. Všichni zaměstnanci, kteří mají přidělenou zodpovědnost za používané stroje, jsou proškoleni k tomu určeným zaměstnancem prodejce strojů nebo směnovou vedoucí. Záznam o proškolení v manipulaci a údržbě strojů je uložen v objektové dokumentaci příslušné zakázky.

Každá uklízečka odpovídá také za čisticí a úklidové pomůcky, které používá.

Údržba strojů se provádí průběžně dle potřeby a za technický stav strojů odpovídá technik MW-DIAS, a.s. provádějící technickou kontrolu. Revize a kontroly elektrických zařízení jsou prováděny dle požadavků závazných předpisů a jsou vedeny ve středisku oprav a jsou k dispozici na intranetu společnosti a kopie uloženy u kontrolora kvality, PO a BOZP.

Pro komunikaci využívá společnost služeb telekomunikačního systému mobilních operátorů.

	Druh dokumentu: SYSTÉM ŘÍZENÍ KVALITY – Úklidové služby v MNO		
Verze: 1	Číslo výtisku: 1	Účinnost vydání od: 1.9.2018	Stránka 15 z 38

Stravování úklidových pracovníků na zakázce probíhá v denních místnostech, případně v pro ně vyčleněných prostorách.

3.4 Pracovní prostředí

Za zabezpečení vhodných/potřebných pracovních podmínek pro prováděné práce odpovídají vedoucí pracovníci na zakázce ve spolupráci s vedením společnosti prostřednictvím dodržování zásad BOZP, pracovní hygieny, PO a ochrany ŽP.

Fyzické podmínky na pracovišti byly vedením společnosti posouzeny:

A. Na základě identifikace vhodných podmínek pro umístění a organizování pracovního prostoru:

- V administrativních prostorách s ohledem na ergonomii, teplotu a osvětlení.
- V realizačních prostorách s ohledem na teplotu, hluk, osvětlení, biologické činitele apod.

B. Na základě požadavků předpisů a norem, osobních zkušeností, zkušeností a požadavků dotčených pracovníků, doporučení dodavatelů a výrobců a finančních možností.

Podmínky na jednotlivých pracovištích jsou určeny prostorami zákazníka a jeho činnostmi, veškeré připomínky jsou řešeny provozní vedoucí přímo s vrchní sestrou.

V případech, kdy je nutno k prokázání shody s těmito podmínkami provádět nejrůznější monitorování a měření, odpovídá za zabezpečení těchto aktivit předseda představenstva a vedoucí ISŘ. Ten také uchovává záznamy o těchto měřeních.

Za zabezpečení pořádku na pracovišti odpovídá každý pracovník.

Rozsah činností, jimiž uklízečky MW-DIAS, a.s. ovlivňují pracovní prostředí MNO, je stanoven v harmonogramech práce jednotlivých pracovišť a úroveň těchto služeb podléhá kontrole ze strany MW-DIAS, a.s. (malé/velké kontroly).

3.5 Komunikace

3.5.1 Interní komunikace

Tato probíhá ústní, písemnou i elektronickou formou. K interní komunikaci jsou ve společnosti využívány následující prostředky:

- Porady - komunikace vedení společnosti probíhá na poradách. Těchto porad se účastní předseda představenstva, obchodní ředitel, provozní ředitel, provozní vedoucí popř. další. Závěry z porad jsou zveřejněny na intranetu společnosti nebo e-mailovou korespondencí k dispozici všem zúčastněným. Dále probíhají operativní porady pracovníků na všech úrovních řízení bez záznamu;
- mobilní telefony - společnost je vybavena mobilními telefony, které využívá ke komunikaci na všech úrovních;

	Druh dokumentu: SYSTÉM ŘÍZENÍ KVALITY – Úklidové služby v MNO		
Verze: 1	Číslo výtisku: 1	Účinnost vydání od: 1.9.2018	Stránka 16 z 38

- PC, notebook, připojení k internetu – určeným pracovníkům společnosti jsou poskytnuty PC nebo notebooky včetně připojení k internetu;
- pevná telefonní linka - je k dispozici v kancelářích sídla v Moravské Ostravě;
- nástěnky na pracovištích - na pracovištích s více jak 3 zaměstnanci jsou k dispozici v úklidových komorách nástěnky k předávání informací pracovníkům. Za předávání a aktualizaci nástěnek je zodpovědný příslušný provozní vedoucí.

Pro každou zakázku je zpracována objektová dokumentace (obsahuje dokumentaci k zakázce – provozního charakteru, k bezpečnosti práce, k nakládání s nebezpečnými látkami), uložena na zakázce, se kterou jsou seznámeni všichni zaměstnanci na zakázce).

3.5.2 Tok informací

K předávání informací mezi jednotlivými úrovněmi řízení poskytovatele platí následující pravidla:

Porady vedení

Záznamy z porad jsou zveřejněny e-mailovou korespondencí účastníkům porady vedení poskytovatele. Svým podřízeným účastníci porady vedení poskytovatele úkoly sdělují písemně. O plnění úkolů referují podřízení rovněž písemně.

Informace provozní vedoucí a směnové vedoucí určené pro vedení společnosti jsou distribuovány e-mailovou korespondencí nebo telefonicky.

Provozní ředitel je po předchozí domluvě schůzky k dispozici všem zaměstnancům.

Provozní vedoucí – Směnová vedoucí – pracovnice úklidu

Informace provozní vedoucí určené uklízečkám jim jsou sdělovány ústně nebo písemně. Písemně sděluje informace směnová vedoucí uklízečkám v případě, že se nejedná o sdělení informací operativního charakteru. Písemná sdělení vyvěšuje v úklidových komorách. Za umístění informací je odpovědná směnová vedoucí.

Provozní ředitel - kontrolor kvality, BOZP a PO - vedoucí školitelka úklidu

Změny v postupech prací přenáší provozní ředitel na provozní vedoucí, která provede instruktáž vedoucí školitelky úklidu, které proškolí uklízečky.

Směnová vedoucí neustále obchází jednotlivá pracoviště a monitoruje kvalitu úklidu, řeší operativně provozní záležitosti a v případě potřeby doškoluje uklízečky na místě samém.

3.5.3 Komunikace se zákazníkem

Zaměstnanci MW-DIAS, a.s. mohou podávat informace o poskytovaných službách v rámci svých pravomocí.

Komunikace se zaměstnanci MNO je vedena převážně ústní formou, pouze při požadavku na písemný záznam je pověřeným zaměstnancem zpracován záznam z jednání.

Obchodní ředitel a jeho oddělení - zpracování smluv a změny smluv, komunikují se zástupci zákazníka.

	Druh dokumentu: SYSTÉM ŘÍZENÍ KVALITY – Úklidové služby v MNO		
Verze: 1	Číslo výtisku: 1	Účinnost vydání od: 1.9.2018	Stránka 17 z 38

Provozní ředitel – zajišťuje komunikaci s představiteli vedení MNO, v případě, že řeší situace, které nebyly pro zákazníka uspokojivě řešeny na nižších úrovních řízení. V případě, že je ředitel MNO nespokojen s výsledkem jednání s provozním ředitelem, může kdykoliv kontaktovat generálního ředitele.

Oblastní manažer divize zdravotnictví – zajišťuje komunikaci s představiteli vedení MNO, řeší požadavky na změny v nastavení zakázky, změny technologií, situace, které nebyly uspokojivě vyřešeny s provozní vedoucí. Při každém jednání komunikuje kvalitu poskytovaných služeb.

Provozní vedoucí – zajišťuje komunikaci s představiteli MNO, řeší běžné provozní záležitosti a situace, které nebyly pro zaměstnance MNO uspokojivě vyřešeny komunikací se směnovou vedoucí či uklízečkami. Dále komunikuje:

- organizační záležitostí – změny dislokace jednotlivých oddělení MNO,
- změny u zákazníka vyplývající ze změn v legislativě,
- náměty na změny smlouvy (informuje o nich provozního ředitele, obchodního manažera),
- řešení stížností a námětů ke zlepšení.

V případě, že je zákazník nespokojen s výsledkem jednání s provozním vedoucím, může kdykoliv kontaktovat oblastního manažera divize zdravotnictví.

O provedené komunikaci vede záznam „Komunikace s klientem“. Je povinností provozní vedoucí při každé komunikaci zjišťovat, jak zákazník hodnotí kvalitu prováděných služeb.

Záznam obsahuje:

- jméno klienta,
- datum komunikace,
- jméno kontaktované osoby,
- podpis zástupce vedoucího zakázky,
- klientovo hodnocení prováděných služeb.

Směnová vedoucí – zajišťuje komunikaci s vrchní sestrou a staničními sestrami ve věcech kvality poskytovaných služeb a běžných provozních záležitostech. Směnová vedoucí probírá organizační záležitosti ústně. Pouze v případě stížnosti provádí záznam do „Provozního deníku“.

Sdělení či informace směnové vedoucí a řadových uklízeček určené pro vrchní sestru nebo staniční sestru mohou být sdělovány ústně. Písemné sdělení či informace řadových uklízeček určené pro vrchní sestru jsou jí poskytovány prostřednictvím směnové vedoucí.

Úklidové pracovnice jsou představeny svým zákazníkům (staniční sestra, vrchní sestra).

Sdělení či informace staničních sester MNO uklízečkám ve službě jsou předávány ústně, nebo prostřednictvím mobilu. Informace o splnění úkolu jsou předávány ústně, nebo prostřednictvím mobilu.

	Druh dokumentu: SYSTÉM ŘÍZENÍ KVALITY – Úklidové služby v MNO		
Verze: 1	Číslo výtisku: 1	Účinnost vydání od: 1.9.2018	Stránka 18 z 38

V případě stížnosti, je tato stížnost řešena postupem vyřizování stížností, viz směrnice OS 05 Reklamační řád.

Vyhodnocování procesu komunikace se zákazníkem probíhá:

- na operativních poradách provozní vedoucí,
- na operativních poradách provozního ředitele,
- na poradách vedení MW - DIAS.

3.5.4 Zajištění komunikace v případě havarijních situací MNO a řešení havárie

Vrchní sestra, vedoucí nezdravotnických profesí, členové vrcholového vedení zákazníka mohou v případě havárie 24 hod. denně kontaktovat v tomto pořadí:

- směnová vedoucí
- provozní vedoucí na mobilním telefonním čísle

Směnová vedoucí navrhne postup odstranění havarijní situace a tento sdělí provozní vedoucí a členům vedení MNO.

- Postup při technických haváriích (únik vody, ucpaná kanalizace, zatopení objektu dešťovou vodou....) – mobilizace potřebného počtu uklízeček (v závislosti na rozsahu havárie i personální posílení z jiných nejbližších středisek k odstranění havárie), stav trvá do odstranění havárie.
- Postup při epidemiích v MNO:
 - Směnová vedoucí okamžitě informuje provozní vedoucí a uklízečky o výskytu epidemiologicky závažné situace.
 - Provozní a směnová vedoucí ve spolupráci s vrchní sestrou a ústavním hygienikem detailně proškolí úklidové pracovníky
 - technologii úklidu při epidemiologicky závažné situace (dezinfekční prostředek a jeho ředění ve zvýšené koncentraci), vybaví je příslušným OOPP (ústenky, čepice, pláště, rukavice) dle instrukcí zákazníka.
 - o způsobu likvidace použitých OOPP
 - o způsobu dezinfekce úklidových pomůcek (hadry, mopy, kbelíky, úklidové vozíky, násady mopů)
 - přizve vedoucí školitelku úklidu, která provádí namátkové kontroly dodržování technologie úklidu a používání přidělených OOPP a průběžně doškoluje úklidové pracovníky.
 - O průběhu úklidu průběžně informuje zákazníka a vedení MW-Dias, a.s.

Na pokyn ústavního hygienika MNO Provozní vedoucí režim havarijní situace odvolává. Po ukončení havarijní situace se úklid vrací k běžnému režimu.

3.5.5 Zajištění komunikace v případě havarijních situací MW-DIAS, a.s. a řešení havárie

Provozní vedoucí kontaktuje dle závažnosti havarijní situace:

- Vrchní sestru v případě havarijní situace na daném oddělení – operativní změna harmonogramu nebo personální změna,

	Druh dokumentu: SYSTÉM ŘÍZENÍ KVALITY – Úklidové služby v MNO		
Verze: 1	Číslo výtisku: 1	Účinnost vydání od: 1.9.2018	Stránka 19 z 38

- Členy vrcholového vedení MNO – případě nepředvídatelných zdravotních komplikací (infekce),
 - operativní predisponování pracovníků z jiných středisek,
 - operativní predisponování školitelek úklidu z jiných nemocnic k zajištění školení a dozoru nad prováděním úklidu,
 - personální posílení směnových vedoucích k zajištění školení a dozoru nad prováděním úklidu.

Po celou dobu havárie bude zajištěn úklid dle harmonogramu prací.

3.6 Řízení dokumentů a záznamů

3.6.1 Řízení dokumentů poskytovatele

Řízení dokumentů poskytovatele služby „Úklidové služby v MNO“ je popsáno interní směrnicí OS 01 Řízení dokumentů a záznamů.

Systém kvality včetně revizí ústí v nové verze zpracovávají, přezkoumávají a schvalují zaměstnanci uvedení na první straně dokumentu. Zpracovatel je odpovědný za zařazení dokumentu do příslušného procesu, stanovení postupu jednotlivých procesů a subprocessů včetně stanovení jednoznačné odpovědnosti za procesy a subprocessy. Při popisu procesů bere v úvahu pracovní zařazení a vzdělání okruhu zaměstnanců, kterým je dokument určen.

Pracovník, který dokument přezkoumává, posuzuje přiměřenost dokumentu (rozsah, dikce, srozumitelnost) vzhledem k pracovnímu zařazení a vzdělání okruhu zaměstnanců, kterým je dokument určen. Schvalovatel posuzuje dokument z hlediska souladu se strategií a cíli společnosti, v tomto případě se strategií a cíli MW-DIAS vůči zákazníkovi - MNO. Pokud dokument zaměstnanec MW—DIAS současně přezkoumává i schvaluje, odpovídá i za přezkoumání.

Interní dokumenty určené pro zakázku „Úklidové služby v MNO“ včetně revizí ústí v nové verze:

- zpracovává vedoucí ISŘ,
- zpracovává provozní vedoucí,
- schvaluje oblastní manažer divize zdravotnictví,
- schvaluje provozní ředitel.

3.6.2 Provádění změn a identifikace změn ve všech dokumentech poskytovatele

Opravy pravopisu a úpravy, které nemají vliv na smysl sdělení, nejsou považovány za změny. Ostatní změny ústí ve vydání nové verze jsou pro snazší identifikaci provedeny kurzívou. Novou verzi zpracovává stejný zaměstnanec, který zpracoval předchozí verzi, v případě jeho nepřítomnosti rozhoduje o zpracovateli provozní vedoucí. Podléhá stejnému schvalovacímu procesu jako předchozí verze. V případě nepřítomnosti přezkoumavatele a schvalovatele určuje tyto zaměstnance provozní vedoucí.

Revize Systému kvality oznamuje vedoucí ISŘ, revize dokumentů určených pro úklidové pracovníky oznamuje provozní vedoucí.

	Druh dokumentu: SYSTÉM ŘÍZENÍ KVALITY – Úklidové služby v MNO		
Verze: 1	Číslo výtisku: 1	Účinnost vydání od: 1.9.2018	Stránka 20 z 38

3.6.3 Pravidla pro distribuci Systému kvality a Technologického postupu úklidu v MNO

Originály dokumentů Systému kvality (výtisk 01) a Technologický postup úklidu v MNO jsou uloženy u vedoucí ISŘ a na interní síti (zajišťuje vedoucí ISŘ) a zaměstnanci podílející se na zajištění úklidových služeb pro nemocnici mají možnost do tohoto dokumentu nahlížet.

Výtisk 02 je uložen u provozní vedoucí.

Za aktualizaci Systému kvality a Technologického postupu úklidu odpovídá vedoucí ISŘ. Výtisk 02 aktualizuje výměnným způsobem.

3.6.4 Pravidla pro distribuci dokumentů určených pro úklidové pracovníky

Originální dokument určených pro uklízečky (výtisk 01) je uložen u provozní vedoucí a na vnitropodnikové síti (zajišťuje provozní vedoucí) a vedoucí zaměstnanci podílející se na provádění úklidových služeb pro nemocnici mají možnost do těchto dokumentů nahlížet.

V listinné verzi jsou jednotlivé pracovní instrukce uloženy u:

- směnové vedoucí
- v jednotlivých úklidových komorách

Dokumenty určené pro uklízečky jsou navázány na dokumenty MNO. Pokud dojde v těchto dokumentech ke změnám, provozní vedoucí provede revizi těchto dokumentů. Výtisky 02 a další uložené v úklidových komorách aktualizuje Směnová vedoucí výměnným způsobem. Tento postup zaručuje, že uklízečky mají k dispozici pouze platné verze dokumentů, aniž musí přezkoumávat, zda mají správnou verzi. Evidenci těchto výtisků v listinné podobě vede směnová vedoucí. Za aktualizaci dezinfekčního řádu odpovídá provozní vedoucí. Platný dezinfekční řád MNO v úklidových komorách aktualizuje směnová vedoucí výměnným způsobem. Seznámení s ním probíhá v rámci školení (záznam o provedeném školení).

- Harmonogramy úklidu pro jednotlivé úseky, včetně separace odpadu
- Zkrácená verze technologického postupu úklidu v MNO
- Dezinfekční plán MNO
- Tabulka ředění
- Použití detergentů

Dokumenty jsou uloženy v místnostech uklízeček – v úklidových komorách.

Systém kvality a Technologický postup úklidu v MNO jsou předány zákazníkovi.

3.6.5 Pravidla pro ochranu dokumentů uložených v čistících komorách

Za tyto dokumenty odpovídá úklidový pracovník, kterému byla komora přidělena. Odpovídá rovněž za čitelnost dokumentů – v případě znehodnocení dokumentu nebo jeho částí toto oznámí směnové vedoucí, která znehodnocený (nečitelný, nebo částečně nečitelný) výtisk skartuje. Za aktualizaci těchto dokumentů odpovídá provozní vedoucí. Neplatné dokumenty nahrazuje platnými směnová vedoucí.

	Druh dokumentu: SYSTÉM ŘÍZENÍ KVALITY – Úklidové služby v MNO		
Verze: 1	Číslo výtisku: 1	Účinnost vydání od: 1.9.2018	Stránka 21 z 38

Neplatné dokumenty pouze výtisk č. 1, nadepíše zaměstnanec, který je odpovědný za aktualizaci dokumentů (systém kvality vedoucí ISŘ, ostatní dokumenty pro uklízečky směnová vedoucí) „NEPLATNÝ“ a datum od kterého dokument pozbyl účinnost. Výtisky č. 1 předává k archivaci vedoucí ISŘ, která zajistí skartaci dle směrnice Spisový a skartační řád.

Používání neplatných verzí výtisku č.1 je dovoleno se souhlasem vedoucí ISŘ pouze v případě šetření události, která nastala v době účinnosti zneplatněné verze.

Ostatní výtisky – postup viz Spisový a skartační řád.

3.6.6 Plánování změn dokumentů

Revize dokumentů jsou prováděny:

- v případě, že si změny vynutí změny v dokumentech zákazníka, které mají vliv na provádění procesu,
- v případě, že na změnu smlouvy se zákazníkem nutno navázat změnu v dokumentech,
- v případě realizace jiného postupu, který přinese zákazníkovi zlepšení kvality úklidu.

3.6.7 Řízení dokumentů zákazníka

Dokumenty zákazníka nutné pro poskytování úklidové služby eviduje provozní vedoucí. První stranu dokumentu nadepíše výrazným písmem „Dokument MNO“.

Provozní vedoucí posoudí, do jaké míry si změny v dokumentech zákazníka vynutí revizi systému kvality a dokumentů určených pro uklízečky.

Změny v dokumentech zákazníka potřebných k provádění úklidu MW – DIAS (nové dokumenty) eviduje provozní vedoucí. Předchozí verzi dokumentu zákazníka zneplatní. (datum ukončení předchozí verze, podpisem přeškrtnutí první strany dokumentu).

Změny systému kvality provede vedoucí ISŘ, změny dokumentů určených pro uklízečky provede provozní vedoucí.

Se změnami ve „Smlouvě o poskytování úklidových služeb“ seznamuje obchodní ředitel ostatní členy vedení, provozní vedoucí a vedoucí ISŘ. Pokud si změny ve smlouvě vynutí změny systému kvality, provede je vedoucí ISŘ. Pokud si změny ve smlouvě vynutí změny dokumentů určených pro uklízečky, změny v dokumentech provede provozní vedoucí.

3.6.8 Řízení záznamů na zakázce MNO

Na této zakázce to jsou tyto záznamy:

Pravidla pro identifikaci, ukládání, ochranu, uchovávání a nakládání se záznamy				
Záznam	Odpovědnost za záznam	Místo uložení originálu záznamu	Místo uložení kopie záznamu	Odpovědnost za uložení originálu záznamu
Elektronický záznamy do „Aplikace v tabletu pro záznamy z kontrol“ – pomůcka při provádění kontrol	Kontrolor kvality, PO a BOZP	tablet	Kopie nejsou pořizovány	Kontrolor kvality, PO a BOZP

	Druh dokumentu: SYSTÉM ŘÍZENÍ KVALITY – Úklidové služby v MNO		
Verze: 1	Číslo výtisku: 1	Účinnost vydání od: 1.9.2018	Stránka 22 z 38

Záznamy do formuláře „Zpráva z auditu číslo: (výsledek analýzy elektronického záznamu o kontrole)”	Kontrolor kvality, PO a BOZP	Pouze v elektronické formě na interní síti, ve složce auditu	Kopie nejsou pořizovány	Kontrolor kvality, PO a BOZP
Záznamy vrchní sestry a staničních sester k úklidu, záznamy kontrol, reklamace	Uklízečka, vrchní sestra + Směnová vedoucí	Směnová vedoucí v uzamčené skříni	Předána k fakturaci	Směnová vedoucí
Záznamy do formuláře „Základní kontrolní systém (malé kontroly)”	Směnová vedoucí	směnová vedoucí v uzamčené skříni	Kopie nejsou pořizovány	Směnová vedoucí
Záznamy do formuláře „Dotazník monitorování spokojenosti zákazníka”	Provozní vedoucí	Vedoucí ISŘ v uzamčené skříni	Kopie nejsou pořizovány	Vedoucí ISŘ
*Záznamy o seznámení s dokumenty zákazníka (dezinfekční řád, odpadové hospodářství, evakuační plán, požární a poplachové směrnice, rizika	Směnová vedoucí	Směnová vedoucí v uzamčené skříni	Kopie nejsou pořizovány	Směnová vedoucí
*Záznam o seznámení uklízeček s dokumentací zpracovanou na základě dokumentace zákazníka	Směnová vedoucí	Směnová vedoucí v uzamčené skříni	Kopie nejsou pořizovány	Směnová vedoucí
*Záznam o seznámení uklízeček s harmonogramem, technologickým postupem	Směnová vedoucí	Směnová vedoucí v uzamčené skříni	Kopie nejsou pořizovány	Směnová vedoucí
*Záznam o seznámení uklízeček s bezpečnostními listy – při nástupu a při změně přípravku	Směnová vedoucí	Směnová vedoucí v uzamčené skříni	Kopie nejsou pořizovány	Směnová vedoucí
Záznamy o interních auditech a o výsledcích auditů včetně přezkoumání efektivnosti provedených opatření	Kontrolor kvality, PO a BOZP	Kontrolor kvality, PO a BOZP	Směnová vedoucí	Kontrolor kvality, PO a BOZP
Protokoly o revizích prováděných technikem MW-DIAS, a.s.	Technik MW-DIAS, a.s.	1. originál Kontrolor kvality, PO a BOZP v uzamčené skříni	2. originál v objektové dokumentaci u směnové vedoucí	Kontrolor kvality, PO a BOZP
*Záznam o proškolení v manipulaci a údržbě strojů	Směnová vedoucí	Směnová vedoucí v uzamčené skříni	Kopie nejsou pořizovány	Směnová vedoucí
Záznamy o vstupním a periodickém očkování uklízeček	Lékař do dokumentace uklízečky, zdravotní sestra za záznam do očkovacího průkazu	Dokumentace pacienta	Kopie nejsou pořizovány, informace o očkování obdrží Směnová vedoucí	Lékař, který provedl očkování, uklízečka za očkovací průkaz
Výstupy z kontrol provedených státními orgány	Státní orgán	Vedoucí ISŘ v uzamčené skříni	Kopie na vyžádání zástupci MNO	Vedoucí ISŘ
Záznam o poškození majetku zákazníka	Směnová vedoucí	Zástupce MNO určený ředitelem	Směnová vedoucí	
Seznamem způsobilých dodavatelů	Referent nákupu	Intranet, za uložení odpovídá referent nákupu	Záznamy jsou uloženy na intranetu	Referent nákupu

* provedení seznámení – viz krycí list objektové dokumentace.

	Druh dokumentu: SYSTÉM ŘÍZENÍ KVALITY – Úklidové služby v MNO		
Verze: 1	Číslo výtisku: 1	Účinnost vydání od: 1.9.2018	Stránka 23 z 38

Každý záznam je datován, autorizován a identifikován procesem nebo zakázkou, ke které se vztahuje. Záznamy jsou pořizovány nesmazatelným způsobem, případné opravy jsou prováděny přeškrtnutím a parafoou osoby, která změnu provedla.

Každý záznam musí být trvalý a čitelný – záznamy nejsou pořizovány obyčejnou tužkou, ale propisovacími tužkami, nebo pery, nebo razítkovací barvou. Přezkoumávání čitelnosti záznamů je rutiní činností všech kontrol a auditů. Pokud není schopen zaměstnanec MW – DIAS záznam zákazníka přečíst, nechá si ho zákazníkem přečíst nahlas a požaduje po zákazníkovi a opravu záznamu tak, aby byl čitelný.

Platí zásada, že každý záznam zákazníka k úklidu musí být evidován.

Vzory formulářů, jsou uloženy v souboru formuláře, vzory, tiskopisy, který je uložen v elektronické podobě u vedoucí ISŘ.

Ostatní záznamy (záznam z analýzy dat, z přezkoumání vedením MW-DIAS, a.s., dokumentace interních auditů, atp.) jsou uloženy u vedoucí ISŘ.

3.7 Zdroj pro monitorování a měření

Na zakázce jsou využívána informativní měřidla. Jedná se o svinovací metr, pásma, odměrky. Tato měřidla jsou využívána pro kontrolní a informativní měření ploch a odměřování čisticích prostředků pro realizaci služby.

Zaměstnanci jinak pracují s údaji, které jim poskytuje zákazník. Tato skutečnost je ošetřena smluvně.

Měřidla jsou nakupována na základě souhlasu provozního ředitele. Měřidla jsou uložena u jejich uživatelů.

Pro některá měření jsou využívány služby akreditovaných laboratoří (např. ověření koncentrace dez. roztoků).

Prokazuje-li měřidlo neschopnost správného měření, na žádost uživatele a po schválení provozním ředitelem je toto měřidlo vyřazeno a pořízeno měřidlo nové.

V případě, že informativní měřidlo vykazuje nevěrohodné naměřené hodnoty, je o této skutečnosti informován provozní ředitel. Ten zajistí, aby bylo dle potřeby realizováno měření nové jiným měřidlem.

4 Plánování realizace úklidové služby

Ve společnosti se plánuje a řídí provoz potřebný pro realizaci produktu a služby. Při plánování a řízení provozu se stanovují:

- jednotlivé činnosti a jejich časový harmonogram,
- konkrétní odpovědnosti za splnění dílčích etap procesu,
- požadovaná ověřování, kontrolní činnosti, použití měřidel, kritéria přijatelnosti,
- záznamy, které jsou potřebné pro poskytnutí důkazů o tom, že procesy pro realizaci a výsledný produkt nebo služba splňují požadavky.

	Druh dokumentu: SYSTÉM ŘÍZENÍ KVALITY – Úklidové služby v MNO		
Verze: 1	Číslo výtisku: 1	Účinnost vydání od: 1.9.2018	Stránka 24 z 38

4.1 Požadavky na realizaci úklidové služby jsou určeny:

4.1.1 Požadavky ze strany MNO

- smlouvou o poskytování úklidových služeb,
- požadavky zadavatele veřejné zakázky na zpracování Systému kvality
- dokumentaci zákazníka nutnou pro zajištění úklidové služby
- legislativními požadavky pro zajištění úklidu.

4.1.2 Plánování realizace úklidové služby poskytovatelem

- vykonáváním úklidových prací na jednotlivých pracovištích v souladu s ustanoveními řízené dokumentace poskytovatele
- vykonáváním úklidových prací na jednotlivých pracovištích podle ustanovení zpracovaných do harmonogramů prací
- dodržováním Technologického postupu úklidu v MNO,
- personálním obsazením realizačního týmu splňujícího kvalifikační požadavky,
- plánováním takového počtu uklízeček, které kapacitně postačí k výkonu požadovaného rozsahu úklidu,
- denním operativním řízením ranní směny a služby objektovou vedoucí (počty uklízeček, kvalifikace jednotlivých uklízeček k provádění úklidu na určených pracovištích),
- denním operativním řízením provozních a technických záležitostí MNO (řízení infrastruktury) nutných k výkonu úklidové služby,
- zajištěním systematického monitorování úklidu prostřednictvím kontrolního systému poskytovatele (více kapitola PP 01 Systém kontroly kvality) zaměřených na kritická místa procesu (viz „příloha „Kritická místa úklidu“),
- průběžnou úpravou přílohy „Kritická místa úklidu“ na základě zjištění kontrolního systému
- Postup řízení a provádění úklidu je stanoven v pracovních postupech:
 - PP 04 Úklid administrativních a výrobních prostor, PP 12 Úklid zdravotnických zařízení
 - Technologický postup úklidu v MNO

4.1.3 V rámci plánování realizace služby byly poskytovatelem identifikovány požadavky, které zákazník neuvedl:

- technologie provádění úklidu šetrné k životnímu prostředí,
- technologie provádění úklidu šetrné k povrchům, ploch a předmětů, které jsou uklízeny (viz příloha „Ošetřování povrchů“),
- chování zaměstnanců poskytovatele a jejich vystupování k zákazníkovi - vizitka poskytovatele.

	Druh dokumentu: SYSTÉM ŘÍZENÍ KVALITY – Úklidové služby v MNO		
Verze: 1	Číslo výtisku: 1	Účinnost vydání od: 1.9.2018	Stránka 25 z 38

4.2 Určování a přezkoumání požadavků týkajících se poskytovaných služeb (přezkoumání smlouvy)

4.2.1 Požadavky MNO na realizaci úklidové služby jsou určeny:

- smlouvou o poskytování úklidových služeb,
- požadavky zadavatele veřejné zakázky na zpracování Systému kvality
- legislativními požadavky pro zajištění úklidu, které zákazník neuvedl:
 - Zákon 258/2000 Sb. o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů,
 - Zákon č.350/2011 Sb. O chemických látkách a chemických směsích a o změně některých zákonů (chemický zákon),
 - Nařízení 1907/2006 (ES) REACH- nakládání s chemickými látkami,
 - Nařízení ES a rady EU 1272/2008 o klasifikaci, označování a balení látek a směsí (CLP),
 - Zákon č.185/2001 Sb. O odpadech,
 - Vyhláška č. 306/2012 Sb., o podmínkách přecházení vzniku a šíření infekčních onemocnění a o hygienických požadavcích na provoz zdravotnických zařízení a ústavů sociální péče,
 - Vyhláška č. 537/2006 Sb., o očkování proti infekčním nemocem,
 - Věstník MZ ČR částka 5/2012 - Metodický návod – Hygiena rukou při poskytování zdravotní péče

4.2.2 Požadavky MNO, které zákazník v zadání formuloval a požadavky na službu, které zákazník neuvedl, přezkoumával:

Požadavky MNO, které zákazník v zadání formuloval a požadavky na službu, které zákazník neuvedl, přezkoumával:

- Provozní ředitel
- Obchodní ředitel
- Provozní vedoucí
- Vedoucí ISŘ

Přezkoumávali:

- požadavky, které zákazník stanovil,
- požadavky, které zákazník nestanovil,
- kapacitní možnosti poskytovatele nutné k zajištění služby,
- zdroje nutné pro hladké zahájení služby,
- součástí přezkoumávání bylo i zpracování Systému kvality.

Výsledek přezkoumání: poskytovatel je schopen dostát požadavkům MNO, legislativním požadavkům i požadavkům vyplývajícím z environmentálního systému.

	Druh dokumentu: SYSTÉM ŘÍZENÍ KVALITY – Úklidové služby v MNO		
Verze: 1	Číslo výtisku: 1	Účinnost vydání od: 1.9.2018	Stránka 26 z 38

4.3 Nakupování

4.3.1 Proces nakupování

Proces nakupování řídí obchodní oddělení, objednávky řeší asistentka provozního oddělení. Pro zajištění činností na zakázce jsou nakupovány následující materiály a služby:

- Čistící prostředky, toaletní potřeby,
- úklidové pomůcky,
- ochranné pracovní pomůcky,
- uklízečské stroje,
- kancelářský materiál,
- poradenství v oblasti BOZP a PO,
- školení z oblasti životního prostředí, zacházení se stroji, technologie úklidu, používání dezinfekčních prostředků.

Všichni dodavatelé jsou hodnoceni a vybírání podle požadavků popsanych ve směrnici OS 04 „Nakupování a hodnocení dodavatelů“.

Hodnocení dodavatelů vypracovává před uskutečnění nákupu referent obchodního oddělení.

Dodavatele hodnotí referent obchodního oddělení. Před uskutečněním následujícího nákupu od téhož dodavatele konzultuje ukazatel „kvalita“, „vstřícnost jednání“ a „dodací lhůta“ s provozní vedoucí a asistentkou provozního ředitele.

Objednávání zboží zajišťuje asistentka provozního oddělení, která se při objednávání zboží řídí „Seznamem způsobilých dodavatelů“, kde jsou uvedeny údaje nutné pro proces nakupování daných položek. Seznam způsobilých dodavatelů obsahuje tedy u každého dodavatele rovněž seznam dodávaného zboží a jejich přesnou specifikaci.

4.3.2 Informace pro nakupování materiálu

Uklízečky nárokují mycí a dezinfekční prostředky a úklidové pomůcky u směnové vedoucí, která má k dispozici jejich přesnou specifikaci.

Směnová vedoucí nárokuje zboží u provozní vedoucí a ta elektronicky na formuláři „Objednávka materiálu“, který zasílá asistentce provozního oddělení.

4.3.3 Ověřování nakupovaného produktu (kancelářský materiál, čistící materiály, toaletní potřeby, úklidové pomůcky)

Objednané zboží je dodáváno dodavateli přímo do areálu MNO.

Zboží přebírá Směnová vedoucí, která provádí vstupní kontrolu dodaného zboží:

- kvantitativní – údaje z dodacího listu porovnává s údaji uvedenými na formuláři „Objednávka materiálu“. Pokud jsou údaje v obou dokumentech shodné, porovná údaje z dodacího listu s dodaným množstvím jednotlivých druhů dodaného zboží
- kvalitativní – zkontroluje kvalitu (u dezinfekcí expiraci) a neporušenost obalů a provede dále vizuální kontrolu zboží volně dodávaného.

	Druh dokumentu: SYSTÉM ŘÍZENÍ KVALITY – Úklidové služby v MNO		
Verze: 1	Číslo výtisku: 1	Účinnost vydání od: 1.9.2018	Stránka 27 z 38

Bezchybnou dodávku potvrdí na dodacím listu svým podpisem.

Rozpory mezi dodacím listem a údaji uvedenými na formuláři „Objednávka materiálu“ řeší s asistentkou provozního oddělení.

V případě, že mezi údaji v dodacím listu a kvantitativní přejímkou neshledá rozdíly a kvalitativní přejímka rovněž vyhoví, zboží převezme.

V případě, že mezi údaji v dodacím listu a kvantitativní přejímkou neshledá rozdíly a kvalitativní přejímka nevyhoví, zboží nepřevezme a stav hlásí asistentce ke sjednání nápravy.

V případě, že mezi údaji v dodacím listu a kvantitativní přejímkou shledá rozdíly a kvalitativní přejímka nevyhoví, zboží nepřevezme a stav hlásí asistentce ke sjednání nápravy.

4.3.4 Ověřování nakupovaného produktu – uklízeč stroje

Uklízeč stroje přebírá technik MW-DIAS, a.s. postup přejímky je obdobný jako v kapitole 7.2.3. s následujícími rozdíly:

- uklízeč stroj předává osoba kompetentní k předání a zaškolení obsluhy uklízejícího stroje
- součástí kvalitativní přejímky je i ověření provozuschopnosti stroje po dobu stanovenou v obchodní smlouvě
- součástí kvalitativní přejímky je i zaškolení obsluhy doba zaškolení je stanovená v obchodní smlouvě

4.3.5 Ověřování školení z oblasti poradenství a vzdělávání

Podmínkou uzavření smlouvy s poradci a školiteli je možnost hodnocení úrovně školení účastníky školení a poskytované poradenské služby. Hodnocení provádějí účastníci školení, osoba komunikující s poradcem. V případě nevyhovujícího hodnocení je spolupráce s takovým dodavatelem služeb ukončena.

4.4 Realizace úklidových služeb

4.4.1 Řízení realizace úklidových služeb

Dostupnost informací, které popisují znaky poskytované služby

Znaky popisované služby stanovuje:

- Odpadové hospodářství MNO (dokument zákazníka),
- Harmonogramy prací pro vykonávání služby poskytnuté zákazníkem,
- Seznam výkonů úklidových prací,
- Dezinfekční plán MNO (dokument zákazníka),
- zákazník – viz níže uvedené pracovní instrukce, které musí být přezkoumány ústavním hygienikem MNO
- PP 04 - úklid administrativních, výrobních a nemocničních prostor,

	Druh dokumentu: SYSTÉM ŘÍZENÍ KVALITY – Úklidové služby v MNO		
Verze: 1	Číslo výtisku: 1	Účinnost vydání od: 1.9.2018	Stránka 28 z 38

- PP 12 – Úklid ve zdravotnickém zařízení,
- Technologický postup úklidu v MNO.

Veškeré informace, které jsou nutné k provádění úklidových prací na jednotlivých úsecích, jsou k dispozici v listinné podobě v příslušných úklidových komorách (včetně harmonogramů prací pro jednotlivé úseky). Veškeré další informace, které jsou nutné k provádění služby, jsou k dispozici u provozní a směnových vedoucích.

Poznámka: směnové vedoucí mají k dispozici informace v kterékoliv úklidové komoře a v kanceláři.

4.4.2 Identifikace a sledovatelnost

Každá zakázka je u poskytovatele evidována pod číslem střediska a oficiálním názvem zákazníka. Smlouva je evidována pod číslem smlouvy, v elektronické podobě uložena v programu na evidenci smluv a fyzicky založena na obchodním oddělení. Evidence smluv je vedena právním oddělením.

Na zakázce jsou sledovány následující informace:

- záznamy o očkování úklidových pracovníků v MNO
- evidence úklidu, reklamace
- záznamy o provedení kontrol základního kontrolního systému
- záznamy o provedených auditech kvality úklidových prací
- záznamy o auditech systému kvality
- záznamy o neshodách (Protokol o neshodě, Nápravná opatření / preventivní opatření)
- záznamy o obsazení směn
- záznamy o revizích čisticích strojů
- záznamy o opravách čisticích strojů

Archivace záznamů – viz kapitola „Řízení záznamů MW-DIAS, a.s. a MNO“

4.4.3 Majetek zákazníka

Majetkem zákazníka se rozumí objekty, ve kterých je prováděn úklid, včetně vybavení těchto objektů, výkresová dokumentace a rozměry uklízených ploch podstoupena zákazníkem pro tvorbu cenové nabídky a následné realizace zakázky a další dokumenty zákazníka nutné k realizaci zakázky.

Při uzavření pracovní smlouvy podepisuje každý zaměstnanec „Prohlášení zaměstnance“, které stanovuje pravidla pro manipulaci s majetkem zákazníka a závazek mlčenlivosti.

Jestliže se jakýkoli majetek zákazníka, poškodí nebo se jiným způsobem zjistí, že je nevhodný k použití, musí to kterýkoliv zaměstnanec poskytovatele ohlásit směnové vedoucí, která tuto skutečnost písemně oznámí zákazníkovi. Kopii zakládá pro další řízení.

Proškolení o haváriích, které mohou nastat, provádí provozní vedoucí v koordinaci se zástupcem MNO určeného pro danou oblast ředitelem MNO.

	Druh dokumentu: SYSTÉM ŘÍZENÍ KVALITY – Úklidové služby v MNO		
Verze: 1	Číslo výtisku: 1	Účinnost vydání od: 1.9.2018	Stránka 29 z 38

V případě poškození, zničení nebo ztráty majetku zákazníka informuje zaměstnanec směnovou vedoucí nebo provozního vedoucího. Ti jsou odpovědní za vyřešení nastalé situace. V případě potřeby se řídí směrnici OS 05 Reklamační řád.

4.4.4 Ochrana

Ochrana shody produktu během realizačních procesů je zabezpečována řídicí a kontrolní činností odpovědných pracovníků (směnová, provozní vedoucí, vedoucí školitelka úklidu, kontrolor kvality, PO, BOZP, úklidový pracovník). Pracovníci společnosti provádějí úklidové služby tak, aby služba byla dodána v požadované kvalitě a termínu.

Pracovníci ke své činnosti používají jen prostředky k tomu určené. Při manipulaci dodržují zásady uvedené v návodu pro používání jednotlivých prostředků. Při své činnosti se řídí pokyny nadřízeného a dodržují bezpečnostní předpisy.

4.5 Uvolňování produktů a služeb

Společnost provádí monitorování produktu tak, aby splňoval specifikované požadavky.

Kontroly prováděné v předrealizační etapě jsou popsány ve směrnici OS 03 Smluvní řízení, odpovědnost za tuto kontrolu mají provozní ředitel a provozní vedoucí. Kontroly prováděné během realizace daného produktu a při ukončení nabízené služby jsou popsány v pracovním postupu PP 01 Systém kontroly kvality. Připomínky zákazníka k hotovému dílu jsou řešeny buď vysvětlením připomínky, nebo reklamačním řízením dle směrnice OS 05 Reklamační řád.

4.6 Řízení neshodných produktů

Výstupy z procesů - služby, jež nesplňují specifikované požadavky, jsou identifikovány a řízeny tak, aby se zabránilo jejich nezamýšlenému použití či dodání.

Jakákoliv neshoda je řešena v co nejkratším termínu tak, aby byly minimalizovány časové a finanční prostoje.

Společnost pracuje s neshodným výstupem jedním nebo několika z dále uvedených způsobů:

- náprava,
- oddělení, zadržení, vrácení nebo pozastavení poskytování služeb,
- informování zákazníka,
- získání oprávnění pro přijetí na základě výjimky.

Tam, kde jsou neshodné výstupy opraveny, musí se ověřit shoda s požadavky.

4.6.1 Reklamace zákazníků

Reklamace zákazníků řeší provozní vedoucí, provozní nebo obchodní ředitel v event. spolupráci s dalšími pracovníky společnosti. Postup řešení reklamací:

- posouzení oprávněnosti reklamace,
- rozhodnutí o uznání nebo zamítnutí reklamace,

	Druh dokumentu: SYSTÉM ŘÍZENÍ KVALITY – Úklidové služby v MNO		
Verze: 1	Číslo výtisku: 1	Účinnost vydání od: 1.9.2018	Stránka 30 z 38

- v případě uznání reklamace dohoda o způsobu jejího řešení se zákazníkem (sleva z ceny, náhradní dodávka, odstoupení od smlouvy apod.),
- vyřízení reklamace dle dohody,
- posouzení zavinění - rozbor příčin,
- přijetí nápravného opatření k zabránění opakování neshody.

O celém průběhu řešení reklamace provádí provozní vedoucí záznamy. Písemné podklady z průběhu reklamačního řízení jsou uloženy v samostatné složce.

Popis způsobu řešení reklamace je dán směrnici OS 05 Reklamační řád.

4.7 Řízení neshodné služby (neshodného produktu)

Neshoda při provádění úklidu	Řešení neshody	Záznam o neshodě a o jejím odstranění
Uklízečka nepostupuje v souladu - s pracovními postupy v úklidových komorách (vadná práce)	Okamžitá náprava. Dodatečné školení uklízečky provedené školitelkou úklidu na zakázce. Řeší Směnová vedoucí.	Záznam do provozního deníku (PD) provedený zákazníkem. Záznam směnové vedoucí o nápravě do PD. Záznam o kontrole nápravy do PD.
Uklízečka nedodržuje postupy při zacházení s odpady (vadná práce)	Okamžitá náprava. Dodatečné školení uklízečky provedené školitelkou úklidu na zakázce Řeší Směnová vedoucí.	Záznam do provozního deníku (PD) provedený zákazníkem. Záznam směnové vedoucí o nápravě do PD. Záznam o kontrole nápravy do PD.
Uklízečka nerespektuje dodatečné požadavky zákazníka při mimořádných situacích (např. staniční sestry)	Výměna uklízečky, její přeřazení na méně exponované místo Řeší Směnová vedoucí.	Záznam do provozního deníku (PD) provedený zákazníkem. Záznam směnové vedoucí o nápravě do PD. Záznam o kontrole nápravy do PD.
Při provádění úklidu není dodržen technologický postup – povrchy čisté, ale není provedena dezinfekce (vadná práce)	Okamžitá náprava. Dodatečné školení uklízečky provedené školitelkou úklidu na zakázce. Při opakování výměna uklízečky, její přeřazení na méně exponované místo Řeší Směnová vedoucí.	Záznam do provozního deníku (PD) provedený zákazníkem. Záznam směnové vedoucí o nápravě do PD. Záznam o kontrole nápravy do PD.
Po provedeném úklidu je povrch předmětu (podlahy) poškozen (vadná práce)	Pojistná událost. Úhrada zůstatkové ceny předmětu. Nová krytina. Řeší provozní ředitel.	Záznam do provozního deníku (PD) provedený zákazníkem. Záznam směnové vedoucí o nápravě do PD. Záznam o kontrole nápravy do PD.
Při provádění úklidu došlo k poškození (rozbití majetku zákazníka) (vadná práce)	Pojistná událost. Úhrada zůstatkové ceny předmětu. Řeší provozní ředitel	Záznam do provozního deníku (PD) provedený zákazníkem. Záznam směnové vedoucí o nápravě do PD. Záznam o kontrole nápravy do PD.

	Druh dokumentu: SYSTÉM ŘÍZENÍ KVALITY – Úklidové služby v MNO		
Verze: 1	Číslo výtisku: 1	Účinnost vydání od: 1.9.2018	Stránka 31 z 38

Úklid není proveden v požadovaném rozsahu. (nedodělek)	Okamžitá náprava, nebo možno řešit výjimkou – následujícího dne je proveden úklid ve větším rozsahu nebo jinde.	Záznam do provozního deníku (PD) provedený zákazníkem. Záznam směnové vedoucí o nápravě do PD. Záznam o kontrole nápravy do PD.
Před provedením úklidu bylo zjištěno, že povrch předmětu (podlahy) by mohl být po <u>opakovaném</u> použití mycího (dezinfekčního) prostředku poškozen	Rozšíření přílohy „Ošetřování povrchů“. Provede provozní vedoucí, rozšíří informaci na ostatní místa, kde MW-DIAS, a.s. provádí úklid (preventivní opatření).	Záznam o potencionální neshodě provedený směnovou vedoucí do provozního deníku. Záznam o splnění opatření k nápravě do PD.
Po provedeném úklidu bylo zjištěno, že povrch předmětu (podlahy) může být poškozen po <u>opakovaném</u> použití mycího (dezinfekčního) prostředku	Uvědomění zákazníka. Výměna mycího (dezinfekčního) prostředku. Rozšíření přílohy „Ošetřování povrchů“. Provede provozní vedoucí, rozšíří informaci na ostatní pracoviště. (preventivní opatření).	Záznam o potencionální neshodě provedený směnovou vedoucí do provozního deníku. Záznam o splnění opatření do PD.

Každá uklízečka odpovídá za dodržení způsobu předání hotového díla. Pokud dojde před předáním jejího díla k jeho úmyslnému znehodnocení, oznámí tuto skutečnost svému zákazníkovi a směnové vedoucí.

Pokud dojde před předáním jejího díla k jeho neúmyslnému znehodnocení, musíte úklid provést znovu a oznámit tuto situaci „svému zákazníkovi“ a směnové vedoucí.

5 Hodnocení výkonnosti

5.1 Spokojenost zákazníka

Zákazník může vyjádřit svou (ne)spokojenost během realizace díla:

- písemně,
- ústním rozhovorem se zaměstnanci poskytovatele,
- při dotazníkové akci prostřednictvím „Dotazníku monitorování spokojenosti zákazníka“ organizovanou vedoucím zakázky:
 - 6 měsíců po zahájení úklidových prací v provozech vybraných ředitelem MNO,
 - každých 6 měsíců na všech pracovištích MNO.

Dotazník monitorování spokojenosti zákazníka předá Směnová vedoucí v jednom týdnu vrchní sestře a staničním sestrám a vedoucím nezávadnických pracovišť k vyplnění. Po vyplnění dotazníky vyhodnotí a vyhodnocení předá provozní vedoucí, která dotazníky vyhodnotí ve spolupráci s oblastním manažerem divize zdravotnictví. Přípomínky realizuje.

V případě nepříznivého hodnocení provozní vedoucí provede spolu se směnovou vedoucí opatření k nápravě.

	Druh dokumentu: SYSTÉM ŘÍZENÍ KVALITY – Úklidové služby v MNO		
Verze: 1	Číslo výtisku: 1	Účinnost vydání od: 1.9.2018	Stránka 32 z 38

5.2 Interní kontrolní systém, interní a zákaznické audity

Společnost MW-DIAS, a.s. má zpracován vícestupňový kontrolní systém pro ověření kvality produktu, který je popsán ve směrnici PP 01 Systém kontroly kvality.

5.2.1 Interní audit prováděný poskytovatelem

Interní audit je prováděn:

- na jednotlivých pracovištích MNO
- audit ostatních procesů systému řízení kvality

Vedoucí ISŘ:

- zpracovává roční plán auditů MNO a dohlíží nad jeho plněním,
- metodicky vede a dohlíží na činnost kontrolora kvality, PO a BOZP (interní auditor kvality), při provádění a vyhodnocování interních auditů v MNO,
- provádí audity systému (prokázání shody MW – DIAS, a.s. s normami ISO 9001 (Q) + ISO 14001 (E) + OHSAS 18001 (B)).

Interní auditor kvality (kontrolor kvality, PO a BOZP):

- kontroluje zavedení nápravných opatření z auditů kvality úklidu,
- o kvalitě prováděných auditů a plnění nápravných opatření z nich plynoucích referuje vedení MW-DIAS, a.s.,
- provádí audity kvality úklidu dle plánu auditů,
- provádí mimořádné audity kvality úklidu na základě požadavků MNO, nebo na základě špatných výsledků z malých kontrol (QL menší než 75 %).

5.2.2 Externí (zákaznický) audit:

O externím auditu musí být předem informován provozní a obchodní ředitel MW-DIAS, a.s., se kterými je projednán i rozsah zákaznického auditu, pokud není rozsah auditu popsán smluvně.

5.3 Monitorování a měření procesů a produktu

Monitorování a měření procesu a produktu je prováděno prostřednictvím základního kontrolního systému a tzv. "auditů kvality úklidu", které jsou popsány ve směrnici PP 01 Systém kontroly kvality.

Produkt dále monitoruje:

- každodenně uklízečka před předáním staniční (vrchní sestře) – tzv. výstupní kontrola před předáním služby zákazníkovi
- směnová vedoucí při předávání měsíční práce staniční (vrchní sestře).

Výstupní kontrola před předáním služby zákazníkovi

Uklízečka po provedení úklidu projde znovu pracoviště a provede vizuální kontrolu provedeného úklidu a provede případné korekce.

	Druh dokumentu: SYSTÉM ŘÍZENÍ KVALITY – Úklidové služby v MNO		
Verze: 1	Číslo výtisku: 1	Účinnost vydání od: 1.9.2018	Stránka 33 z 38

Na dodatečně znečištěné povrchy, které dezinfikuje, nařadí nový dezinfekční roztok.

V případě pochyb informuje „svého zákazníka“ (staniční nebo vrchní sestru ...) a místo ji ukáže.

5.3.1 Základní kontrolní systém

Základní kontrolní systém nastavuje provozní ředitel ve spolupráci s vedoucím ISŘ a kontrolorem kvality, PO a BOZP na základě auditů kvality úklidu a předchozích výsledků základního kontrolního systému.

Provozní vedoucí:

- provádí kontroly základního kontrolního systému,
- provádí mimořádné kontroly základního kontrolního systému na základě požadavků MNO, nebo na základě špatných výsledků z předchozích malých kontrol.

Směnová vedoucí:

- provádí kontroly základního kontrolního systému,
- provádí mimořádné kontroly základního kontrolního systému na základě požadavků MNO, nebo na základě špatných výsledků z předchozích malých kontrol.

Při kontrolní činnosti se zaměřují na kritická místa úklidu.

Roztřídění vad a nedodělků včetně postupu jejich odstranění je uveden v kapitole „Řízení neshodné služby (neshodného produktu)“

5.4 Analýza dat

Údaje zjištěné monitorováním procesů, systému a produktů jsou analyzovány provozní vedoucí a oblastním manažerem divize zdravotnictví včetně analýzy skutečností zjištěných během realizace zakázek na konci kalendářního roku (nebo při získání všech potřebných informací vztahujících se k danému roku. Tyto analýzy slouží jako vstup do procesu přezkoumání systému managementu.

Analýzy skutečností mohou být provedeny kdykoliv na vyžádání vedení poskytovatele, provozního ředitele nebo vedoucí ISŘ. Tyto analýzy a jejich výsledky jsou důvěrné informace.

Při analýze jsou používány metody obecné statistiky. V současné době nejsou poskytovatelem používány metody, které by vyžadovaly speciální školení a postupy.

Z této zakázky jsou analyzovány následující informace.

- plnění cílů kvality zakázky,
- hodnocení dodavatelů,
- hodnocení MW-DIAS, a.s. ze strany zákazníka (viz dotazník monitorování spokojenosti zákazníka),
- hodnocení procesů probíhajících u poskytovatele – výsledky základního kontrolního systému,
- hodnocení procesů probíhajících u poskytovatele – výsledky auditů kvality úklidu a systému,

	Druh dokumentu: SYSTÉM ŘÍZENÍ KVALITY – Úklidové služby v MNO		
Verze: 1	Číslo výtisku: 1	Účinnost vydání od: 1.9.2018	Stránka 34 z 38

- úspěšnost plnění nápravných a preventivních opatření,
- stav reklamací na této zakázce,
- stav nápravných a preventivních opatření přijatých v průběhu roku na této zakázce,
- doporučení pro zlepšení - příspěvky zaměstnanců zakázky.

Poznámka: vyhodnocení opatření ke snížení rizik v kritických místech procesu je součástí interních auditů kvality úklidu.

5.5 Opatření k nápravě

Členové vedení MW – DIAS, a.s. sledují technický pokrok v oblasti čistící a úklidové techniky.

Každý ze zaměstnanců má možnost navrhnout zlepšení systému managementu služeb nebo zlepšení technologického postupu při realizaci produktu.

Členové vedení MW – DIAS, a.s. zpracovávají strategii dalšího rozvoje poskytovatele a prosperity poskytovatele. Návrhy na zlepšování jednotlivých procesů vycházejí z analýzy skutečných údajů i z této zakázky (viz analýza dat).

Vyhodnocování zlepšovacích opatření provádí vedoucí ISŘ při přezkoumávání systému managementu.

Zásady postupu řešení nápravných a preventivních opatření.

Jednotlivé problémy týkající se systému kvality, zjištěné a podchycené jsou posuzovány z hlediska jejich závažnosti a dalších možných dopadů při jejich opětovném výskytu. Toto posouzení provádí zaměstnanec odpovědný za danou činnost, u které byla nalezena neshoda ve spolupráci s provozní vedoucí

Méně závažné problémy týkající se systému kvality, jako např. porušení technologické kázně, nedodržení platných směrnic, pokynů a postupů apod., jsou řešeny provozní vedoucí nebo jím pověřeným zaměstnancem (směnová vedoucí) v souladu s jeho kompetencemi a odpovědnostmi.

Kontrolor kvality, PO a BOZP spolu se zaměstnancem odpovídajícím za daný proces zjišťují příčiny vzniku neshody. Při této analýze je nutné se zaměřit na odhalení skutečných prvotních příčin výskytu problému.

Po zjištění příčin a jejich analýze navrhuje provozní vedoucí nebo jím pověřená zaměstnankyně (směnová vedoucí) nápravná opatření a způsob jejich aplikace. Nápravná opatření schvaluje provozní ředitel. Na základě navrženého opatření provede řešitel odstranění příčiny a zajistí jeho realizaci. Kontrolor kvality, PO a BOZP stanoví termín odstranění příčiny a termín kontroly nápravného opatření.

Vyžaduje-li nápravné opatření změnu v dokumentech, provede provozní vedoucí změnu formou nového vydání dokumentů.

Sporné věci řeší kontrolor kvality, PO a BOZP s vedoucím ISŘ a provozním ředitelem.

	Druh dokumentu: SYSTÉM ŘÍZENÍ KVALITY – Úklidové služby v MNO		
Verze: 1	Číslo výtisku: 1	Účinnost vydání od: 1.9.2018	Stránka 35 z 38

5.6 Preventivní opatření

Preventivní opatření se přijímají v případech, kdy sice ještě nedošlo k neshodě, ale její vznik hrozí, popřípadě na základě vzniku neshody a jejímu předcházení v budoucnosti.

Potřebu zavedení preventivních opatření stanovuje vedení poskytovatele na základě analýzy současného stavu (např. při přezkoumání systému kvality, při interních nebo externích auditech, při vyhodnocování zakázek apod.).

Návrh na zavedení preventivního opatření může podat kterýkoliv zaměstnanec poskytovatele písemně vedoucímu ISŘ.

Zaměstnanci jsou seznamováni s preventivními opatřeními na školeních.

Zavedení schválených preventivních opatření je kontrolováno v záznamech z vedení poskytovatele.

5.6.1 Preventivní opatření v MNO

- Komunikace se zákazníkem, řešení jeho požadavků bez prodlení či ve stanovených termínech.
- Zajištění materiálních i nemateriálních zdrojů v odpovídajícím množství i kvalitě.
- Vstupní i periodická školení PO, BOZP, školení technologického postupu úklidu.
- Zaškolení zaměstnanců na pracovním místě.
- Zpracování a aktualizace harmonogramu úklidových prací na jednotlivých odděleních.
- Pravidelná i namátková kontrola dodržování:
 - Interních pracovních postupů
 - Technologického postupu úklidu MNO
 - Technologického postupu praní a distribuce mopů
 - Kontrola dodržování zásad PO a BOZP na jednotlivých pracovištích
 - Kontrola dodržování používání a ředění dezinfekčních prostředků dle Dezinfekčního plánu MNO

Seznámení vedoucích zaměstnanců s novými postupy a možnostmi v oblasti úklidových služeb (nové technologie, přípravy,)

Odpovídá provozní vedoucí, oblastní manažer divize zdravotnictví, vedoucí školitel úklidu.

5.7 Přezkoumání aplikace systému kvality

5.7.1 Vstupy pro přezkoumání systému kvality

- Plnění cílů kvality zakázky
- Zprávy z auditů zákazníka (pokud budou zákazníkem poskytnuty)
- Hodnocení poskytovatele ze strany zákazníka (viz dotazník monitorování spokojenosti zákazníka)
- Monitorování kvality úklidových služeb – výsledky základního kontrolního systému
- Hodnocení komunikace se zákazníkem na všech úrovních

	Druh dokumentu: SYSTÉM ŘÍZENÍ KVALITY – Úklidové služby v MNO		
Verze: 1	Číslo výtisku: 1	Účinnost vydání od: 1.9.2018	Stránka 36 z 38

- Hodnocení kvality úklidu na zakázce kontrolorem kvality, PO a BOZP – výsledky „auditů kvality úklidu“
- Vyhodnocení reklamací na zakázce (viz příloha „Provozní deník - záznamy Evidence úklidu, záznamy kontrol, reklamace“)
- Hodnocení reklamací uplatněných mimo provozní deníky
- Vyhodnocení dodavatelů
- Příspěvky zaměstnanců MW - DIAS
- Návrhy opatření:
 - ke zlepšování efektivitu systému kvality
 - na zlepšování úklidu na základě požadavků zákazníka
 - analýza zdrojů potřebných k realizaci předešlých dvou návrhů

Dokument zpracovává oblastní manažer pro zdravotnictví. Vstupy včetně návrhů na zlepšení přezkoumává vedoucí ISŘ. Návrhy řešení konzultuje s provozním ředitelem. Po konzultacích s provozním ředitelem vypracovává závazné návrhy výstupu.

5.7.2 Výstupy z přezkoumání systému kvality

Jedná se o návrhy opatření:

- ke zlepšování efektivitu systému kvality,
- na zlepšování úklidu na základě požadavků zákazníka,
- analýza zdrojů potřebných k realizaci předešlých dvou návrhů.

Vedoucí ISŘ postupuje návrhy na zlepšení vedení MW - DIAS. Závazná stanoviska vedení MW - DIAS k těmto návrhům postupuje provozní ředitel na nižší úrovni řízení k realizaci.

Přezkoumání probíhá jednou ročně, vždy...do 02/následujícího roku.

6 Související dokumentace, přílohy, formuláře

6.1 Řízená dokumentace převzatá od zákazníka

- Dezinfekční plán
- Odpadové hospodářství MNO (dokument zákazníka)
- Další interní dokumenty zákazníka, které ovlivňují provádění úklidu

6.2 Řízená dokumentace poskytovatele navázaná na systém kvality a není součástí příloh systému kvality

- PP 04 - úklid administrativních a výrobních prostor,
- PP 12 – úklid zdravotnických zařízení,
- PP 01 – Systém kontroly kvality,
- PP 07 Registr právních a jiných požadavků,

	Druh dokumentu: SYSTÉM ŘÍZENÍ KVALITY – Úklidové služby v MNO		
Verze: 1	Číslo výtisku: 1	Účinnost vydání od: 1.9.2018	Stránka 37 z 38

- PP 11 Havarijní plán,
- PP13 Zásady nakládání s nebezpečnými odpady a nebezpečnými chemickými látkami,
- OS 01 Řízení dokumentů a záznamů,
- OS 02 Spisový a skartační řád,
- OS 03 Smluvní řízení
- OS 05 Reklamační řád
- Interní provozně bezpečnostní dokumentace PO a BOZP
- Příručka integrovaného systému kvality,
- OS 06 Lidské zdroje
- Nastavení základního kontrolního systému na zakázce MNO,
- Plán interních auditů,
- Dezinfekční plán MNO.

6.2.1 Přílohy systému kvality

- Příloha č.1 Organizační struktura společnosti s orientací na zakázku MNO
- Příloha č.2 Technologický postup úklidu v MNO
- Příloha č.3 Cíle kvality

Formuláře

- Příloha č. 4 Hodnocení dodavatele - vzor
- Příloha č. 5 Dotazník monitorování spokojenosti zákazníka

	Druh dokumentu: SYSTÉM ŘÍZENÍ KVALITY – Úklidové služby v MNO		
Verze: 1	Číslo výtisku: 1	Účinnost vydání od: 1.9.2018	Stránka 38 z 38

Příloha č. 1:

