

ZHW Katowice	Ogólne Zasady Współpracy z Laboratorium	Data obowiązywania: 03.04.2017
		Wydanie: 5 Strona/stron: 1/2
Aneks nr 1/PO-02		

1. Laboratorium nie pobiera próbek do badań. Za prawidłowe pobranie próbki i jej dostarczenie odpowiada klient. Kryteria przyjęcia próbek do badań, zakres wykonywanych badań (wykaz stosowanych metod badawczych), aktualny certyfikat i zakres akredytacji oraz formularze zleceń dostępne są na stronie internetowej www.katowice.wiw.gov.pl. Listy badań prowadzonych w ramach zakresu elastycznego dostępne są u Kierownika ZHW. Posiadanie przez Zakład Higieny Weterynaryjnej elastycznego zakresu akredytacji nie oznacza, że laboratorium jest bardziej kompetentne do wykonywania badań niż laboratoria realizujące badania w stałym zakresie.
2. Jeżeli zlecenie obejmuje wykonanie badań w różnych kierunkach (np. badania mikrobiologiczne, chemiczne) wskazane jest dostarczenie zleceń i próbek odrębnie dla każdego rodzaju badań/pracowni. Niezbędne jest podanie wszystkich danych wymaganych formularzem zlecenia. Koszt wykonania badań jest obliczany zgodnie z cennikiem usług laboratoryjnych.
3. Próbkę do badań przyjmowane są w dni ustawowo robocze w godzinach 7.40-14.30, a w dni poprzedzające dni ustawowo wolne od pracy próbki do badań mikrobiologicznych przyjmowane są do godziny 13.00. Wskazane jest, dla większej ilości próbek, uzgodnienie z kierownikiem właściwej pracowni terminu ich dostarczenia.
4. Laboratorium nie bierze odpowiedzialności za ryzyko związane z przesyłaniem materiału biologicznego pocztą. Wymagane jest, aby materiał taki (np. krew) był dostarczony do badań osobiście, kurierem lub przesyłką specjalną.
5. Laboratorium może odstąpić od przyjęcia próbek do badań jeżeli:
 - stan próbki uniemożliwia prawidłowe przeprowadzenie badań;
 - zaangażowanie się Zakładu Higieny Weterynaryjnej w realizację zlecenia mogłoby zachwiać zaufaniem do niezależności ocen oraz rzetelności wykonywanych badań;
 - klient zalega z opłatami za wcześniej wykonane badania.
6. Laboratorium nie podzleca badań. Laboratorium nie zwraca próbek przyjętych do badań, również w przypadku rezygnacji z ich przeprowadzenia.
7. Klient ma prawo do złożenia skargi/reklamacji na czynności objęte zleceniem. Reklamacje mogą być złożone w formie pisemnej lub ustnej do Kierownika ZHW w terminie do 30 dni od daty otrzymania sprawozdania z badań.
8. Klientowi przysługuje prawo do uczestniczenia w roli obserwatora w zleconych badaniach laboratoryjnych według zasad ustalonych przez Kierownika ZHW.
9. Wyniki badań nie będą wykorzystywane do innych celów niż statystyczne. Laboratorium zobowiązuje się do ochrony interesów klientów i zapewnienia poufności pozyskanych danych. Dane nie będą udostępnione osobom postronnym, chyba że obowiązek ten wynika z obowiązujących przepisów.

ZHW Katowice	Ogólne Zasady Współpracy z Laboratorium	Data obowiązywania: 03.04.2017
		Wydanie: 5 Strona/stron: 2/2
Aneks nr 1/PO-02		

10. Zleceniodawcy, zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych (Dz. U. 2016 poz. 922 tj.) przysługuje prawo wglądu do treści przekazanych danych oraz ich poprawienia.
11. Zakład Higieny Weterynaryjnej zobowiązany jest do pozyskania od klientów wszystkich istotnych informacji dotyczących np. celu badania, pobierającego próbki do badań, planu pobierania próbek, procedur stosowanych przez pobierającego oraz do przekazania klientowi informacji zwrotnej, jeżeli badanie wykonane będzie metodą inną niż właściwa dla zamierzonego zastosowania i przeznaczenia wyników badań.
12. Zakład Higieny Weterynaryjnej zobowiązany jest do przedstawienia w sprawozdaniach z badań (obszar regulowany prawnie) danych niezbędnych do oceny wyników badań przez organy Inspekcji Weterynaryjnej takich jak:
 - anomalie od stanu normalnego próbek;
 - informacje z obszaru próbkobrania, informacje o nie spełnieniu wyspecyfikowanych warunków dostarczenia próbek do laboratorium;
 - informacje o uzgodnieniu z klientem metody innej niż określono w przepisie;
13. Wyniki wszystkich ilościowych badań fizyko-chemicznych przedstawiane są w sprawozdaniu z badań wraz z ich oszacowaną niepewnością. Wyniki ilościowych badań mikrobiologicznych z niepewnością przedstawiane są wyłącznie na życzenie klienta. Laboratorium ma obowiązek (także wbrew życzeniom klienta) podania niepewności wyniku badania, gdy wynika to z przepisów prawnych, niepewność ma znaczenie dla zastosowania wyniku np. oceny zgodności z wyspecyfikowanymi wartościami granicznymi. Przedstawiona niepewność nie zawiera niepewności związanej z pobraniem próbki.
14. Sprawozdania z badań wysyłane są na adres klienta. Uzgodnienia wymaga wysłanie sprawozdania na inny adres. Laboratorium nie odpowiada za terminy dostarczenia przesyłek do adresata. Ustalony podczas przeglądu zlecenia termin jest terminem sporządzenia sprawozdania z badań, jego odbioru osobistego lub wysłania listem zwykłym.
15. Laboratorium zwraca się z prośbą o wypełnienie ankiety. Ankieta dostępna jest na stronie www.katowice.wiw.gov.pl oraz w Punktach Obsługi Klientów. Państwa ocena wykorzystana będzie wyłącznie w celu doskonalenia działań laboratorium.