

Vážení přátelé,

Jednou jsem chtěla těžkost chvíle trochu zlehčit a pronesla jsem: „A za chvíli budeme certifikovat i náš vlastní život“. Vysloužila jsem si povzdech: „Ještě to tak!“ V tom povzdechu bylo upřímné popření smyslu celé certifikace, něco jako „bože chraň“ a tak mi to nedalo.

Co by mně osobně přinesla certifikace podle ISO 9001:2000 do kvality mého života?

Norma specifikuje požadavky na management - tedy i management mého života - **ve smyslu uspokojování potřeb zákazníka** - tedy mých potřeb - a to tak, abych si systémově zajistila svou osobní **spokojenost** s tím, jak si celý svůj život řídím a prožívám. **Uplatňuje procesní přístup**. Dr. Mokrejš obstaral definování našich procesů: být dobrým tvorem, dobrým umělcem, dobrým milencem a dobrým filosofem. To platí i pro mě. Chápu to tak, že si poctivě musím věnovat nějaký čas pro porozumění sobě sama, jak si vybrat svoji životní cestu - chcete-li proces - který sebou nese žádanou spokojenost.

I moje procesy by měly mít **měřitelné výsledky**, s tím souhlasí i hladoví příslušníci mé rodiny i můj zaměstnavatel, ale hlavně já sama potřebuji za sebou vidět něco „hmataelného“ - své děti, „spokojené předení“ mého manžela, úsměv mých kamarádů, zahradu, obrázky a mezi jinými i čtyřikrát za rok Labor.

O své **politice jakosti a cílech jakosti** bych rozhodně měla přemýšlet. Jak chci žít a co chci dokázat. **Zodpovědnosti**, ty jsou jasné, za všechno si můžu já sama. **Zdroje** jsou zajímavé téma, lidské mám omezené na sebe samu, časové jsou limitované délkou mého života a finanční jsou samozřejmě neuspokojivé.

Realizaci produktu - tedy to, co by mělo být výsledkem mého snažení - by asi chtělo alespoň trochu plánovat, to uznávám. V sobotu se pere a v neděli peče.

A po práci legraci. Nemusí mě to všechno zrovna úplně bavit, ale měla bych mít dobrý pocit uspokojení. Pokud ne, někde je chyba, špatně jsem si zvolila. Za pocit spokojenosti se svým životem si můžu sama, ani zaměstnavatel, ani partner, ani děti, ani přátelé, jen já sama. Když náhodou přijdu na to, že dělám něco, co mě nebaví, netěší a otravuje mi to život, asi bych se měla sama sebe ptát, jak dlouho to hodlám snášet a jestli je v mé moci to změnit. A vůbec není špatné si občas monitorovat svou vlastní spokojenost, případně si nahlásit reklamaci.

Preventivní opatření taky nejsou k zahoezení. Někdo se vyhýbá tchýni, někdo hadům, já zase lidem, co si pořád stěžují. Obírají mě o tvůrčí energii, kterou potřebuji pro radost z tvůrčího procesu.

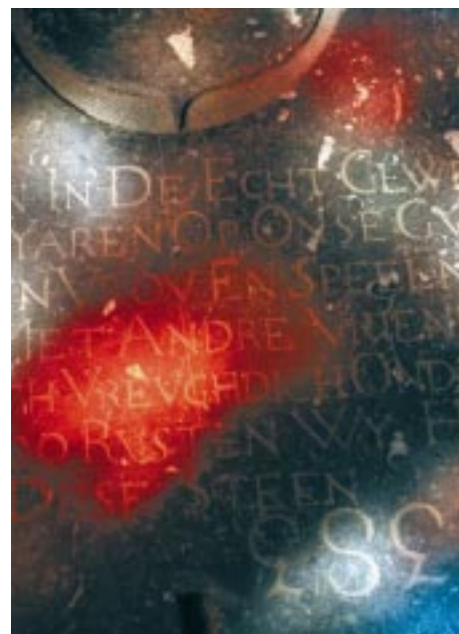
A jaké vlastně jsou moje potřeby, abych byla spokojená? Botičky i šatičky zařazují do zdrojů stejně jako peníze a všechno, co si za ně můžu koupit. Život mě musí bavit a bude mě bavit jen tehdy, když budu dělat to, co není v rozporu s mou politikou jakosti. Výsledný produkt nemusí být vždy to nejdůležitější, mnohem důležitější je, jak budou vypadat vlastní procesy, kterými ho budu realizovat. Musí mi přinášet pocit vnitřního bezpečí a osobního uspokojení.

Vypadá to dobře, že?

Ale ouha, zdá se, že jsem při přípravě na certifikaci narazila na jeden zdá se nepřekonatelný problém - **požadavek na řízenou dokumentaci**. Nejen, že požadavky zákazníka - tedy mé na mě - nejsou dohledatelné (nevybraná permice do fitka), ale nechce se mi ani do povinné **příručky kvality**. A tak se v zájmu své vlastní spokojenosti, za kterou cítím osobní zodpovědnost, připojuji k těm, co s pohledem k nebi šeptají: „Certifikace kvality života? Bože, chraň!“

Lenka

PS: Jedním z mých cílů je i vaše spokojenost. V tomto čísle najdete první zkušenosti s diagnostikou cytochromu P450 ve VFN, hodně se dozvíte o novinkách v kardiálních markerech a o využití proteinu S 100B. Konečně k nám připlouvá cobas a nezapomněli jsme ani na vaše oblíbené rubriky.



LABOR 03|06 AKTUELL

Vydává ROCHE s.r.o.
Diagnostics Division
Karlovo náměstí 17
120 00 Praha 2
prague.labor-aktuell@roche.com

Připravila ing. Lenka Nováková ve spolupráci s MUDr. Olgou Bálkovou, Alexandrou Bauersfeldovou, Petrou Hlavačkovou, Goranem Andonovem, RNDr. Katarínou Lepejovou, ing. Igorrem Klimíčkem a Milošem Nejedlým. Vychází čtvrtletně, uzávěrka tohoto čísla: 31. 7. 2006 Časopis je možné bezplatně objednat na adrese vydavatele.

Stanoviska a názory podepsaných příspěvků se nemusejí shodovat se stanovisky a názory redakce a vydavatele.

Registrace MK ČR 7374
ISSN 1214-7672

Podávání novinových zásilek povoleno: Českou poštou, s.p. Odštěpný závod Přeprava, č.j. 27/96, dne 3. 1. 1996
Copyright © Roche 2005