

SZTE SZAKK és SZAOK Orvosi Mikrobiológiai Intézet
Orvosi Mikrobiológiai Diagnosztikai Laboratórium

PANASZKEZELÉS

A megrendelők panaszainak a fogadása

A megrendelők az intézet tevékenységével kapcsolatos panaszait az intézeti honlapon szereplő elérhetőségeket használva tehetik meg. Az Intézet bármely részlegére a vizsgálatot megrendelők által szóban, vagy írásban érkezett mintavétellel, adminisztrációval, vizsgálattal, a kiadott vizsgálati eredménnyel kapcsolatosak panaszokat dokumentáljuk. Erre az **MIKR-F-MIN-24** adatlapot alkalmazzuk, amelyet a „**Panaszok és reklamációk**” című dossziében gyűjtünk össze. Abban az esetben, ha további intézkedés szükséges, az **MIKR-F-MIN-25** adatlapot töltjük ki. Az írásban érkezett reklamációt sorszámmal ellátva szintén a fenti dossziében őrizzük. Az írásban érkező panaszhoz is egy adatlapot csatolunk, azon vezetjük végig az intézkedéseket. A panaszról tájékoztatjuk az adott részleg vezetőjét és a minőségirányítási vezetőt, általános, az egész intézetre vonatkozó panasz esetében az intézetvezetőt is. Ugyanebben a rendszerben dokumentáljuk, ha az intézet dolgozója részéről merül fel valamilyen panasz. A panaszok kezelési folyamatának leírása minden érintett számára hozzáférhető. A panasz kézhezvételét követően a laboratórium megerősíti, hogy a panasz olyan laboratóriumi tevékenységre vonatkozik-e, amelyért a laboratórium felelős, és ha igen, a panaszt megoldja. A panaszt fogadó laboratórium összegyűjt minden szükséges információ annak megállapításához, hogy a panasz megalapozott-e.

A panaszok kivizsgálásának menete

A panasz típusától függően a kompetenciák betartásával a panasz kivizsgálásáról vagy a részlegvezető, vagy a csoportvezető asszisztens, vagy az egész intézetet érintő kérdésben az intézeti vezető asszisztens és/vagy a minőségirányítási vezető és/vagy a minőségirányítási vezető helyettes és/vagy az intézetvezető dönt. A döntésnek megfelelően a panasz súlyosságától függő szinten meghatározzuk a kivizsgálásba bevont munkatárs személyét. A kivizsgálás során felhasználunk minden rendelkezésre álló dokumentumot, ellenőrizzük a vizsgálatok, vagy a reklamáció alapjául szolgáló eljárások minden elemét, (a vizsgálatban résztvevő műszereket, mérési jegyzőkönyveket, kontrollokat, munkanaplókat stb.). Az adatok elemzése alapján döntünk a panasz megalapozottságáról, a szükséges intézkedésekről, a helyesbítő intézkedésekről. Mindezt dokumentáljuk a panaszt felvevő űrlapon a megfelelő rovatokban. Amennyiben lehetséges, a panaszok megoldását a szóban forgó panasz tárgyában nem érintett személyeknek kell megtenniük, illetve azoknak kell felülvizsgálniuk és jóváhagyniuk. Semmilyen alternatív megközelítés nem veszélyeztetheti a pártatlanságot.

A panaszok kivizsgálásának eredménye

A panasz kivizsgálásának eredményét jegyzőkönyvezzük a fent részletezett adatlapokon. Írásba foglalt panaszt, írásban rendezünk. Ha szükséges a szóbeli reklamációhoz is írásos visszajelzést készítünk, melyet csatolunk a jegyzőkönyvhöz. Egyszerűbb esetekben a szóbeli visszajelzés is elegendő a megfelelő jegyzőkönyvezés mellett.

Visszajelzés és intézkedés a panasszal kapcsolatban

Ha a panasz kivizsgálásáról írásos visszajelzés készül, akkor azt a kivizsgálón kívül az intézetvezető, vagy a helyettese is aláírja. A panaszok kivizsgálása és megoldása nem eredményezhet diszkriminatív intézkedést. Amennyiben lehetséges, laboratórium visszaigazolja a panasz kézhezvételét és lehetőség szerint tájékoztatja a panaszost a kivizsgálás előre haladásáról, valamint az eredményről.