	KVARKLab
Janka Veselinovića 81, 34000 Kragujevac	
www.kvarklab.com	

Upravljanje povratnim informacijama i prigovorima korisnika

KP 06

IZRADIO: **Tanasković Aleksandar**

_____
(potpis)

ODOBRIO: **Simić Snežana**

_____
(potpis)

Izdanje	2
Izmena	0
Datum važećeg izdanja	**29.06.2026.**
Datum prvog izdanja	**13.07.2017.**

SADRŽAJ

1. PREDMET....3
2. PODRUČJE PRIMENE....3
3. ODGOVORNOST....3
4. TERMINI, DEFINICIJE I SKRAĆENICE....3
5. VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA....4
6. OPIS AKTIVNOSTI....4
   6.2 Rešavanje prigovora korisnika....4
   6.3 Merenje zadovoljstva korisnika....5
7. UPUTSTVA I ZAPISI....6

SPISAK KORISNIKA

- Direktor/Tehnički rukovodilac laboratorije
- Rukovodilac kvaliteta laboratorije

ZAPIS O IZMENAMA

Broj izmene	Strana	Datum	Odobrio	Opis izmene

1. PREDMET

Ova procedura definiše sledeće aktivnosti:
- rešavanje prigovora korisnika usluga laboratorije i
- merenje zadovoljstva korisnika,

u Laboratotiji KVARKLab, Kragujevac.

Ovom procedurom se dokumentuje način na koji Laboratorija KVARKLab, ispunjava zahteve iz tačaka 8.6.2 i 7.7 standarda EN ISO 15189.

2. PODRUČJE PRIMENE

Procedura se primenjuje u Laboratoriji KVARKLab.
Procedura se primenjuje na rešavanje prigovora korisnika na usluge Laboratorije KVARKLab i merenje zadovoljstva korisnika uslugama Laboratorije KVARKLab.

3. ODGOVORNOST

a) Za uspostavljanje, primenu i održavanje ove procedure odgovoran je direktor i tehnički rukovodilac laboratorije.
b) Ovu proceduru sprovode:
   - rukovodilac kvaliteta laboratorije i
   - ostali zaposleni, prema ukazanim potrebama.

4. TERMINI, DEFINICIJE I SKRAĆENICE

U ovoj proceduri primenjuju se termini i definicije dati u standardima ISO 9000, ISO/IEC 17000 i EN ISO 15189.

NAPOMENA: ISO 9000 sadrži opšte definicije koje se odnose na kvalitet, dok ISO/IEC 17000 sadrži definicije koje se posebno odnose na sertifikaciju i akreditaciju laboratorija. Kada su u ISO 9000 date drugačije definicije istih termina, daje se prednost definicijama u ISO/IEC 17000.

Radi boljeg razumevanja materije izložene u ovoj proceduri, ponavljaju se sledeći termini i njihove definicije:

Prigovor
Pisani iskaz korisnika usluga laboratorije koji precizno opisuje neusaglašenost ispitivanja.

Povratna informacija od korisnika
Informacije dobijene u procesu istraživanja tržišta usluga radi prikupljanja podataka o reakcijama korisnika posle pružanja usluge, uključujući zvanično upućene reklamacije

korisnika, reakcije koje nisu iskazane kao formalne reklamacije i podatke prikupljene sopstvenom inicijativom davaoca usluge**.**

Pored toga, koriste se i sledeće skraćenice:

- QMS – Sistem menadžmenta kvalitetom (Quality Management System);
- QMS laboratorije – Sistem menadžmenta kvalitetom laboratporije (Quality Management System laboratorie).

5. VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA

a) Sledeći referentni dokumenti neophodni su za primenu ovog dokumenta:
- ISO 9000, Sistemi menadžmenta kvalitetom – Osnove i rečnik;
- ISO 9001, Sistemi menadžmenta kvalitetom – Zahtevi;
- ISO/IEC 17000, Ocenjivanje usaglašenosti – Rečnik i opšti primcipi;
- EN ISO 15189, Medicinske laboratorije – Zahtevi za kvalitet i kompetetnost;
- KP 07, Upravljanje neusaglašenostima i korektivnim merama;
- KP 10, Preispitivanje od strane rukovodstva.

Kada se navode datirane reference, primenjuje se isključivo citirano izdanje. Kada se navode nedatirane reference, primenjuje se najnovije izdanje referentnog dokumenta (uključujući i njegove izmene).

6. OPIS AKTIVNOSTI

6.2 Rešavanje prigovora korisnika

Laboratorija KVARKLab poseduje ovu dokumetovanu proceduru za menadžment prigovorima ili drugim povratnim informacijama, koje je primila od kliničara, pacijenata, laboratorijskog osoblja ili drugih strana i nalazi se na sajtu www.kvarklab.com.

Procedura se pokreće onog trenutka kada od korisnika stigne prigovor. Prigovor može biti usmeni (lično ili telefonski) ili u pisanoj formi (dopis ili email).

Lice Laboratotije KVARKLab koje je primilo prigovor korisnika popunjava obrazac KF 01 (KP 06), Zapisnik o prigovoru, istraživanju prigovora i preduzetim merama i usmeno ili pisanim putem obaveštava korisnika o prijemu prigovora. O prijemu prigovora obaveštava tehničkog rukovodioca laboratorije.

Tehnički rukovodilac laboratorije formira komisiju od dva ili tri člana koja vrši analizu i istraživanje dobijenog prigovora, radi utvrđivanja njene osnovanosti.

Ako u toku analize i istraživanja prigovora komisija konstatuje da je potrebno pokrenuti korektivnu meru, ista se pokreće u skladu sa procedurom KP 07, Upravljanje neusaglašenostima i korektivnim merama.

Ako u toku analize i istraživanja prigovora komisija konstatuje da prigovor ne zahteva pokretanje korektivne mere, ista se ne pokreće.

Tehnički rukovodilac laboratorije šalje Obaveštenje korisnika o rešenju prigovora, u pisanoj formi, ili ga usmeno, telefonski o tome obaveštava. Kada su prigovori vezani za rezultate ispitivanja, sve rezultate ispitivanja date usmeno, moraju pratiti pisani izveštaji. Moraju postojati zapisi o svim usmeno datim rezultatima.

Rukovodilac kvaliteta laboratorije vodi i čuva KF 04 (KP 06), Registar prigovora.

6.3 Merenje zadovoljstva korisnika

Zadovoljstvo korisnika se može meriti na više načina:

- ispitivanjem klijenata anonimnim putem – anketiranjem. Anketu KF 02 (KP 06), Anketa o zadovoljstvu korisnika popunjava korisnik i ona je anonimna.
- razgovorom sa pacijentima i korisnicima,
- analizom informacija iz knjige utisaka,
- razgovorom tehničkog rukovodioca laboratorije sa osobljem laboratorije u pogledu zadovoljstva korisnika,
- rešavanjem prigovora. Metoda praćenja prigovora je regulisana ovom procedurom, a podaci sakupljeni tokom rešavanja prigovora služe, pored ostalog, i za utvrđivanje zadovoljstva, odnosno nezadovoljstva korisnika i za preduzimanje korektivnih mera kako bi se poboljšalo zadovoljstvo korisnika.

Anketiranje korisnika se sprovodi kontinuirano tokom godine, tako što se 4 do 5 anketa mesečno daje korisnicima od strane laboratorijskih tehničara u prostoriji za prijem pacijenata u periodu od 01.01. do 31.12. (ukupno 50-60 anketa godišnje).

Popunjene Ankete o zadovoljstvu korisnika se analiziraju jednom godišnje, o čemu se vodi KF 03 (KP 06), Analiza rezultata ankete. Analizu sprovodi rukovodilac kvaliteta laboratorije tako što određuje srednju ocena za svako pitanje iz ankete. Na osnovu srednje ocene, rad laboratorije u određenim oblastima definisanim pitanjima iz ankete se vrednuje kao:

a) odličan – od 4.5 do 5.0;
b) zadovoljavajući – od 3.5 do 4.4 i
c) nezadovoljavajući – ispod 3.5.

U slučaju dobijene ocene u opsegu zadovoljavajućeg, sprovode se korektivne i preventivne mere prema proceduri KP 07, Upravljanje neusaglašenostima i korektivnim merama, a ukoliko je dobijena ocena u opsegu nezadovoljavajućeg, sprovodi se vanredno preispitivanje od strane rukovodstva prema proceduri KP 10, Preispitivanje od strane rukovodstva.
Ankete se nakon analize čuvaju još 30 dana u arhivi laboratorije.

U cilju prikupljanja informacija o zadovoljstvu korisnika, na prizemlju, u delu za prijem pacijenata nalazi se knjiga utisaka. Knjiga utisaka je postavljena na vidnom i korisnicima dostupnom mestu u kojoj oni mogu sasvim slobodno da upisuju svoje mišljenje o zadovoljstvu. Glavni tehničar laboratorije tromesečno pregleda knjigu utisaka i pravi izveštaj o zapažanjima korisnika u slobodnoj formi sa kojim upoznaje rukovodstvo laboratorije i osoblje na redovnim sastancima osoblja.

KF 03 (KP 06), Analiza rezultata ankete, KF 04 (KP 06), Registar prigovora i tromesečni izveštaji o zapažanjima korisnika predstavljaju ulazne elemente za preispitivanje sistema menadžmenta kvalitetom u skladu sa KP 10, Preispitivanje od strane rukovodstva.

7. UPUTSTVA I ZAPISI

Iz ove procedure ne proizlaze uputstva.

Iz postupka primene i korišćenja ove procedure proizlaze ili se koriste sledeći zapisi:

1. KF 01 (KP 06), Zapisnik o prigovoru, istraživanju prigovora i preduzetim merama
2. Obaveštenje korisnika o rešenju prigovora, slobodna forma
3. KF 02 (KP 06), Anketa o zadovoljstvu korisnika
4. KF 03 (KP 06), Analiza rezultata ankete
5. KF 04 (KP 06), Registar prigovora
6. Izveštaj o zapažanjima korisnika iz knjige utisaka (slobodna forma)