

| | | | | | | | |
|---|---|---------------|---|--|--|--------------|-----------|
| Číslo dokumentu: | | SOP-501 | | Název: | | Platnost od: | 6.6.2018 |
| Vydání číslo: | 4 | Výtisk číslo: | 1 | PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, OZNÁMENÍ A REKLAMACÍ | | Počet stran: | 4 |
| Zpracoval: | | | | | | Ověřil: | Schválil: |
| Jméno a příjmení: Mgr. Veronika Králíková | | | | Jméno a příjmení: Mgr. Renáta Michalovská, Ph.D. | Jméno a příjmení: Mgr. Renáta Michalovská, Ph.D. | | |
| Datum: 4.6.2018 Podpis: | | | | Datum: 5.6.2018 Podpis: | Datum: 6.6.2018 Podpis: | | |

| Č. revize | Jméno osoby provádějící revizi/změnu | Výsledek revize / Změna číslo XX na listech č. XX | Datum/ podpis | Změnu schválil |
|-----------|--------------------------------------|---|------------------|----------------|
| 1. | Veronika Králíková | Nové vydání z důvodu změny provozních prostor. Platnost předchozího vydání od 5.8.2015 | 4.6.2018 | 6.6.2018 |
| 2. | Veronika Králíková | Beze změn. | 12.8.2019 | |
| 3. | Veronika Králíková | Beze změn. | 19.8.2020 | |
| 4. | Veronika Králíková | Beze změn. | 31.8.2021 | |
| 5. | Veronika Králíková | Beze změn. | 31.8.2022 | |



| Č. revize | Jméno osoby provádějící revizi/změnu | Výsledek revize / Změna číslo XX na listech č. XX | Datum/ podpis | Změnu schválil |
|-----------|--------------------------------------|--|------------------|-------------------|
| 6. | Veronika Králíková | Beze změn. | 10.8.2023 | |
| 7. | | | | |
| 8. | | | | |
| 9. | | | | |
| 10. | | | | |
| 11. | | | | |
| 12. | | | | |



Název SOP

Přijímání a vyřizování stížností, oznámení a reklamací

Účel

Tento standardní operační postup stanovuje postup při vyřizování stížností, oznámení a reklamací (dále jen stížnosti) přijatých pracovníky GHC GENETICS s.r.o.

Vazby na SOP:

Vazby na jiné řízené dokumenty:

F-63 Kniha reklamací

F-141C Záznam o neshodě (protokol o nápravných a preventivních opatřeních)

I. Přijímání stížností

- Přijímané stížnosti mohou být ze strany zákazníků (lékařů, klientů), zaměstnanců nebo jiných stran (státní orgány, akreditační orgán, pojišťovny atd.). Vedení laboratoře se snaží všechny stížnosti řešit objektivně bez zbytečného odkladu.
- Stížnosti jsou povinni přijímat všichni pracovníci laboratoře a pracovníci recepce.
- Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu. Případná přání stěžovatelů, aby při šetření stížnosti nebylo uváděno jejich jméno, je nutné respektovat.
- Stížnost lze podat písemně nebo ústně a stěžovateli musí být potvrzen její příjem.
- Je-li podána ústně stížnost, kterou nelze ihned vyřídit, sepíše o ní zaměstnanec písemný záznam. Takovýto záznam musí obsahovat:
 - a) datum a čas jednání,
 - b) jméno, příjmení a adresu stěžovatele, případně další nutné identifikační údaje,
 - c) předmět stížnosti a kvalifikované vylíčení skutkových okolností,
 - d) případné uvedení osoby, proti které stížnost směřuje,
 - e) dohodnuté způsoby přezkoumání předmětu stížnosti, např. poučení o postupu šetření, způsob předání informace o výsledku šetření, způsob předání odpovědi,
 - f) jména všech osob, které se jednání zúčastnily,
 - g) jméno a podpis pracovníka, který provedl zápis,
 - h) podpis stěžovatele, nebo záznam o jeho odmítnutí podpisu.

Jedno vyhotovení záznamu obdrží vždy stěžovatel, pro potřeby tohoto postupu je možno využít formulář F-141C Záznam o neshodě. Pro přijetí telefonické, písemné či osobně podané reklamace se používá formulář F-63 Kniha reklamací. Následně Představitel managementu či Manažer kvality laboratoře rozhodne, zda se jedná o neshodu či opakovaný drobný problém a zda se bude vyplňovat formulář F-141C Záznam o neshodě. Představitel managementu a Manažer kvality laboratoře své rozhodnutí napíší přímo do Knihy reklamací a připojí datum / podpis. Při řešení stížností týkajících se oblastí s flexibilním rozsahem akreditace, spolupracují Představitel managementu a Manažer kvality laboratoře s Garantem flexibility.

II. Šetření stížností

- Stížnost neprodleně šetří nadřízení pracovníků, proti kterým stížnost směřuje. Přitom musí být přešetřeny všechny body stížnosti. O způsobech šetření stížnosti je vypracován zápis s navrženými nápravnými opatřeními, datem plnění nápravných opatření a jménem osoby zodpovědné za řešení předmětu stížnosti - viz F-63 Kniha reklamací.
- Opakuje-li stěžovatel stížnost, je nutné přezkoumat, zda původní stížnost byla správně vyřízena, a o výsledku podat stěžovateli zprávu. Neobsahuje-li opakovaná stížnost v téže věci



nové skutečnosti, není nutno potvrzovat jejich příjem ani je prošetřovat.

- Anonymní oznámení se přešetřují pouze v těch případech, obsahují-li konkrétní údaje o porušování právních předpisů, zneužívání postavení nebo dalších nedostatků v činnosti zaměstnanců. O výsledku šetření se vyhotovuje zápis.

III. Vyřizování stížností

- Stížnost je vyřízena na základě výsledku řádného šetření. O způsobech šetření stížnosti je vypracován zápis s navrženými nápravnými opatřeními, datem plnění nápravných opatření a jménem osoby odpovědné za řešení předmětu stížnosti – viz F-63 Kniha reklamací.
- S výsledkem šetření stížnosti seznámí stěžovatele vedoucí pracovník. Výsledek lze sdělit stěžovateli i při osobním jednání, kdy stěžovatel potvrdí podpisem převzetí jednoho exempláře protokolu. O jednání je proveden zápis obsahující rozhodné skutečnosti jednání.
- Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, je představitel managementu povinen bezodkladně učinit nezbytná opatření k nápravě a zajistit, aby se nedostatky neopakovaly.
- O opatřeních přijatých k nápravě je učiněn záznam do formuláře F-63 Kniha reklamací, stěžovatel bude vyrozuměn jen tehdy, jestliže o to požádal.
- Stížnost musí být vyřízena co nejdříve, nejpozději však do 30 dnů ode dne jejího doručení do společnosti, za což odpovídá představitel managementu. O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn. Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti a dal-li k tomuto překročení souhlas Jednatel společnosti. Stěžovatel musí být o těchto důvodech informován.
- Stížnosti ze strany zaměstnanců jsou řešeny na interních poradách vedení laboratoře s pracovníky a je o nich učiněn záznam v rámci zápisu z porady (F-154A Zápis z porady laboratoře). Prvním bodem následující porady je vždy seznámení s průběhem přezkoumání a řešení konkrétní stížnosti.

IV. Evidence stížností

- Průběh vyřizování a vyřízené stížnosti jsou evidovány na formuláři F-63 Kniha reklamací.
- V průběhu řešení jsou případné neshody evidovány na formuláři F-141C Záznam o neshodě.
- Představitel managementu/Manažer kvality laboratoře provede 1x ročně analýzu všech evidovaných stížností pro potřeby vedení společnosti (sestavení zprávy z přezkoumání systému managementu).