

ISO 10002 در آزمایشگاه

(مدیریت رضایتمندی مشتریان در دریافت خدمات آزمایشگاهی و درمانی)

انجام شکایات و فرآیند رسیدگی به آن، به گونه مناسبی به ذینفعان اطلاع رسانی شود. دریافت شکایت به شاکي به ویژه در مواردی که به ایمنی مربوط می شود اعلام شود و رسیدگی به شکایت با محترمانه باشد.

در رسیدگی به شکایت ها اصل بی طرفی رعایت شده و از مشتری هزینه ای برای شکایت گرفته نشود. اطلاعات شخصی و شناسایی شاکي جز در جایی که نیاز است فاش نشود و در رسیدگی به شکایت ها سازمان رویکرد مشتری مداری داشته باشد. پاسخگویی به شکایت به روشنی انجام شده و اصل بهبود مستمر به نحو مناسبی در رسیدگی به شکایت ها رعایت شود.

چارچوب رسیدگی به شکایت مشتری را به نحو زیر بیان می کند:

- تعهد سازمان به ایجاد یک سامانه رسیدگی به شکایات و موثر بودن و کارایی آن.
- ایجاد یک خط مشی مشتری مدار و روشن برای رسیدگی به شکایات و ابلاغ آن به آزمایشگاه و مسوول فنی.
- ایجاد یک سیستم ارتباطی مناسب و تعیین مسوولیت ها و اختیارات برای رسیدگی به شکایت مشتریان.
- داشتن یک فرآیند مشخص برای رسیدگی به شکایات مشتریان
- اهداف درباره رسیدگی به شکایت مشتریان برای مشاغل مختلف تعریف شده باشد.
- سازمان باید موانع لازم برای رسیدگی به شکایت مشتری را فراهم کند.

راهنمای استاندارد در جهت رضایت مندی مشتریان آزمایشگاه ها

این استاندارد، راهنمایی است در خصوص طرح و برنامه ریزی و اجرای برنامه هایی در جهت رضایت بیشتر مشتریان که باعث می شود با طبقه بندی نیاز های مشتریان در مسیر مشتری مداری حرکت کند.

مدیریت کیفیت-رضایتمندی مشتری- خطوط راهنما برای رسیدگی به شکایات در آزمایشگاه از استانداردهای پشتیبان مدیریت کیفیت است که توسط سازمان جهانی استاندارد تدوین شده است. هدف اصلی این استاندارد رسیدن به رضایت مشتری به وسیله ایجاد یک محیط مشتری مدار و آماده پاسخ گویی به شکایت مشتریان و حل مشکلات آن ها است. به این دلیل که ISO 10002 با هدف صدور گواهینامه تهیه نشده است، لذا گواهینامه آن به صورت تاییدیه انطباق با الزامات توسط شرکت های گواهی دهنده صادر می شود و تاییدیه AB را ندارد.

تعهد مدیریت برای اجرای این سیستم رکن اصلی است. استاندارد ISO 10002 کلیاتی را در ارتباط با موارد ذیل ارائه می کند:

- ✓ تشخیص و ردیابی نیازها و انتظارات مشتریان ناراضی
- ✓ ایجاد یک فرآیند برای نحوه رسیدگی به شکایات
- ✓ تجزیه و تحلیل و ارزیابی شکایات به منظور بهبود و خدمات مورد نیاز
- ✓ ممیزی فرایند رسیدگی به شکایت مشتریان
- ✓ کنترل اثربخشی اقدامات انجام شده

این استاندارد از سازمان می خواهد نحوه

پن طراحی رضایت مشتری

شایستگی

رفتار

سرعت

کیفیت

قیمت

توضیح کلمه شایستگی

شایستگی در این جمع بندی یعنی آزمایشگاه: (الف) خود را شایسته خدمات رسانی با کیفیت به مخاطبان می داند و مخاطبان در جواب این ادعا با اثبات استفاده از خدمات آزمایشگاه (الف) شایستگی دریافت این خدمات را تکمیل می کنند. این فرایند تکمیل شده یک معامله ی دوسر برد است. اگر یکی از این طرفین شایستگی که ادعا کرده را نتواند حفظ کند، این فرایند تبدیل به یک فرایند معیوب می شود. پس ۵ عامل در انتهای فصل تبدیل به ۶ عامل با رویکرد خودبازرسی می شود.

عملیات و مراحل رسیدگی به شکایت ها

حداقل باید شامل موارد زیر باشد:

- ارتباط و سیستم ارتباطی مناسب در مورد شکایت ها
- دریافت شکایت
- داشتن سیستم رد یابی شکایت
- تایید دریافت شکایت
- ارزیابی اولیه شکایت
- رسیدگی به شکایت
- پاسخ به شکایت
- اطلاع رسانی در ارتباط با تصمیم ها
- حل و فصل شکایت

چهار چوب رسیدگی :

- شناخت
- آموزش و طراحی سیستم پاسخگویی

در روزگاری که سیاست دولت در حوزه سلامت سوق دادن مشتریان به مراکز آزمایشگاهی و درمانی دولتی است، رکود درآمد آزمایشگاه ها بسیار مشهود است. شاید با اندازه گیری رضایتمندی مشتریان و تشویق این رویه اجرایی جدید، برای مشتری انتخاب را راحت تر کند که خدماتی را از آزمایشگاه طلب کند که در کمترین زمان صرف شده بهترین رفتار و بهترین کیفیت و بالاترین سرعت جوابدهی با رویکرد استاندارد ۱۰۰۰۲ را دارا باشد. به هر حال طراحی پن رضایت مندی مشتری در حوزه تخصصی علوم آزمایشگاهی پنج عامل:

- رفتار
 - کیفیت
 - قیمت
 - کیفیت
 - سرعت جوابدهی
- را به عنوان شاخص در نظر می گیرند و در جمع بندی، شاخص شایستگی را نیز به آن اضافه می کنند.