

	TARAFSIZLIK VE GİZLİLİK PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu:	P01
		Revizyon No:	03
		Yayın Tarihi:	31.10.2025
		Sayfa No:	1 / 4

1. AMAÇ ve KAPSAM

Bu prosedürün amacı; Laboratuvar faaliyetlerinin tarafsız ve bağımsız bir şekilde yürütülmesi, çıkar çatışmalarının engellenmesi, müşteri/müşteri dışı kaynakların gizliliğinin sağlanması ve sürecin sürekli izlenmesi amacı ile kalite yönetim sistemi içerisinde uyulacak kuralları ve personelin sorumluluklarını tespit etmektir.

Bu prosedür, tüm Laboratuvar personelini ve Laboratuvara gelen ziyaretçileri (tedarikçi, sağlayıcı, stajyer, eğitmen vb.) kapsar.

2. TANIMLAR

Tarafsızlık: Taraf tutmamak, yansız kalmak, belli bir tutum ve düşünce arasında tercih yapmamaktır. Etki altında kalmadan, ön yargılı olmadan, dürüst ve açık fikirlilikle gerçekleştirilen laboratuvar hizmetidir.

Gizlilik: Laboratuvar faaliyetleri ile ilgili elde edilen veya oluşturulan her türlü bilgi ve belgenin, tarafların onayı olmadıkça üçüncü taraflara açıklanmayacağını temin eden ve ayrıca bu kapsamdaki bilgi ve belgelerin yasal yükümlülükler doğrultusunda yönetileceğini hükme bağlayan düzenleme

Çıkar Çatışması: Personelin kişisel menfaatlerinin, üstlendiği görev ve sorumluluklarla çatışması durumudur. Laboratuvar personelinin, görevlerini tarafsız ve objektif şekilde yerine getirmesini etkileyen ya da etkiliyormuş gibi gözüken; kendilerine, yakınlarına, arkadaşlarına veya ilişkide bulunduğu kişi ya da kuruluşlara çıkar sağlamasıdır.

Dürüstlük: Laboratuvar içi bütün mesleki ve kişisel ilişkilerde; dürüst, açık, doğru ve güvenilir olmaktır.

Sır Saklamak: Uygunluk Değerlendirme faaliyetleri sırasında elde edilen bilgilerin gizliliğine riayet etmek; söz konusu bilgilerin açıklanması için yasal veya mesleki bir hak ya da görevin bulunması durumu saklı olmak kaydıyla, uygun ve belirli bir yetki olmaksızın bu tür bilgileri üçüncü kişilere açıklamamak, kendisi veya üçüncü kişilerin çıkarlarına kullanmamaktır.

Üçüncü Kişi/Taraf: Laboratuvar ve müşterisi dışında kalan tüm kişi, kurum ve kuruluşlardır.

Müşteri Dışı Kaynaklar: Laboratuvarın müşterisi olmayan, ancak iş yaptığı müşteri hakkında Laboratuvar ile bilgi paylaşan kişi ve/veya kurum/kuruluşlar. (Şikayetçiler, Bakanlık birimleri vb.)

Yasal Zorunluluk: Resmi kurum ve kuruluşlar tarafından gönderilen resmi yazı.

3. UYGULAMA

3.1. Tarafsızlık

3.1.1. Tüm Laboratuvar faaliyetlerinde tarafsızlığın korunmasına yönelik sistem oluşturulmuş ve yönetilmektedir. Bu prosedür ve bu prosedüre bağlı diğer dokümanlar ile tarafsızlık kanıtlanmış olur.

3.1.2. Laboratuvar üst yönetimi ve tüm personel; hizmet alınan tedarikçiler, Laboratuvar binasına ziyarette bulunan tüm kişi ve kurum temsilcileri için kurulmuş olan tarafsızlık sistemine bağlı kalarak faaliyetlerini gerçekleştirir.

3.1.3. Laboratuvar, üstlendiği tüm çalışmaları tarafsız bir şekilde yürüteceğini ve tarafsızlığını tehlikeye düşürecek ticari, mali vb. baskılara izin vermeyeceğini KEK'te sunduğu "Yükümlülük Beyanı"yla garanti altına almıştır. Yükümlülük beyanı, müşteri ve bağlı olduğu kurumların takibi için resmi web sitesinde yayınlamıştır.

	TARAFSIZLIK VE GİZLİLİK PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu:	P01
		Revizyon No:	03
		Yayın Tarihi:	31.10.2025
		Sayfa No:	2 / 4

Ayrıca, hem üst yönetimin hem de tüm personelin bu prosedür kapsamında tarafsızlık ilkelerine uygun çalışacağı, “P01-F01/02 Yöneticilerin ve Personelin Tarafsızlık ve Gizlilik Beyanı” ile garanti altına alınmıştır. Bu beyanlar personel özlük dosyalarında muhafaza edilir ve 1 kopyaları personele verilir.

3.1.4. Laboratuvarın tarafsızlığını etkileyecek riskler belirlenmiştir. Gerek duyulması/yeni riskler tespit edilmesi halinde; risk değerlendirmesi “P15 Risk Yönetim Prosedürü”ne uygun olarak yeniden yapılarak tarafsızlık ilkesinin sürekliliği sağlanmaktadır.

3.1.5. Tarafsızlığa ilişkin bir risk belirlenirse, bu riskin nasıl giderileceğini veya en aza indirileceğini belirlemek için bazı kararlar alınmış ve bu kararlar aşağıda verilmiştir.

Risk →Yapılacaklar

- Finansal kayıtlarda, Laboratuvar ve Müşteri arasında bir ilişki tespit edilirse → Müşterinin işi derhal durdurulur ve bir daha hizmet verilmez.
- Müşteri ve Personel arasında bir ilişki tespit edilirse → Yetkili diğer personel tarafından hizmet verilir, ilişkisi bulunan personele analiz yaptırılmaz.
- Üst yönetimden birinin veya üst yönetime yakın birinin analiz sonuçları için personele baskı kurması → Bu ilişki içerisinde yer almayan, üst yönetimden başka bir kişi veya Akreditasyon Şefin gözlemci olarak analize eşlik eder.

3.2. Gizlilik

3.2.1. Laboratuvar, faaliyetlerin gerçekleştirilmesi sürecinde elde edilen veya oluşturulan bütün bilgilerin yönetiminden yasal yükümlülükler doğrultusunda sorumludur.

Laboratuvar;

- İç Kontrol numunesi haricinde ki numunelere ait bilgilerin kamuya açık hale getirmek istendiği durumlar için
- Kanunen zorunlu olduğu durumlar için (resmi bir yazı ile talep edilmesi)
- Müşteri ile üzerinde anlaşmaya varıldığı durumlar için (şikayete cevap verilmesi vb.)

müşterinin onayını almak sureti ile sonuçları veya edindiği müşteri bilgilerini paylaşabilir.

Müşteri onayı için, Numune Kabul ve Raporlama Şefi tarafından müşterinin iletişim kurduğu resmi mail adresine, açıkça izin verip vermeyeceğinin sorulduğu bir e-posta gönderilir ve alınan cevaba istinaden paylaşım yapılır veya yapılmaz. Aksi belirtilmediği ve müşteriden yazılı onay alınmadığı sürece tüm bilgiler özel bilgi olarak değerlendirilir ve mahrem bilgi olarak kabul edilir.

3.2.2. Laboratuvarda dokümanların erişimi için kullanılan enlab yazılım sisteminde personel ancak yetkisi olduğu dokümanlara erişim sağlayabilir. Analiz sonuçlarının kaydı için kullanılan spectrum yazılım sisteminde personel analiz yaptığı sulara ait, yalnızca sonuç girişi yapabilmektedir. Numunelere ait bilgilere erişim yetkileri yoktur. Personel akreditasyon şefi veya ilgili birim şefi tarafından yazılım sistemlerinde tanımlanmış olan yetkisi kadar alana erişebilmektedir.

3.2.3. Laboratuvarda personel harici girişleri kontrol altına almak amacıyla şifreli kapılardan geçiş yapılmaktadır. Laboratuvar Birim Şefi, laboratuvar personeli dışında gelen kişilerin, güvenlik ve gizlilik açısından girişinin sakıncalı olduğu yerlere “PERSONEL HARİCİ GİRİLMEZ” etiketi takar. Yanında refakatçi olmadığı sürece personel harici kişiler yalnızca ziyaretçi kabul alanında bekletilir. Başka yerlere girmesine izin verilmez.

3.2.4. Tüm laboratuvar personeli, laboratuvarda güvenlik ve emniyet açısından bir eksiklik olduğunu düşündüğü tüm konuları sözlü ya da e-mail kullanarak Laboratuvar Birim Şefi veya Akreditasyon Şefi’ne bildirir ve önlem alınmasını sağlar.

	TARAFSIZLIK VE GİZLİLİK PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu:	P01
		Revizyon No:	03
		Yayın Tarihi:	31.10.2025
		Sayfa No:	3 / 4

3.2.5. Laboratuvar, iç veya dış müşterinin onayını almadan hiçbir bilgiyi 3. şahıslarla veya kamu kurum ve kuruluşuyla paylaşamaz. Bu durum, sadece mahkeme vb. yasal süreç içerisinde müşterinin haberdar edilmesini yasaklayan bir resmi yazıya bağlı olarak (kanunen müşterinin haberdar edilmesi yasaklanmıyorsa) aşılabılır.

Laboratuvar, KEK’te yayınlanan “Yükümlülük Beyanı” ile TS EN ISO/IEC 17025 Standardının gizlilik ilkesine bağlı kalacağını ve hiçbir bilginin 3. Şahıslara aktarılmayacağını beyan eder.

Ayrıca “P06-F05 Dış Müşteri Analiz Talep Formu”nda, gizlilik ilkesi kapsamında Laboratuvara ait sorumluluklar ayrıntılı olarak tanımlanmıştır.

3.2.6. Müşteri dışındaki kaynaklardan (şikayetçi, resmi kurum vb.) elde edilen bilgiler, laboratuvar tarafından gizlilik ilkesi gereği korunur. Bu bilgiler yalnızca müşteri dışı kaynakların bilgilendirilmesi amacıyla kullanılabilir. Şikayetçi veya diğer kaynaklardan gelen talepler, ilgili birimin onayı olmadan açıklanamaz. Laboratuvar, şikayetçi vatandaşlara analiz sonuçlarını doğrudan vermez; analiz sonuçları yalnızca yetkili birime raporlanır.

3.2.7. Laboratuvar üst yönetimi ve çalışan tüm personeller, edindikleri hiçbir bilgiyi paylaşmayacaklarını imzaladıkları “P01-F01/02 Yöneticilerin ve Personelin Tarafsızlık ve Gizlilik Beyanı” ile işe başlarken beyan eder.

3.2.8. Laboratuvar denetçi, ziyaretçi ve tedarikçilerinin (cihaz yetkili servisleri, bilgisayar vb. teknik servisler gibi) edindiği bilgileri hiçbir suretle paylaşmayacağını garanti altına almak için, “P01-F04 Ziyaretçi-Tedarikçi Gizlilik Beyanı”nı imzalatarak kayıt altına alır. Ziyaretçiye karşılayan personel tarafından; kişinin/kişilerin formu dikkatlice okuması, kabul etmesi halinde imzalanması talep edilir. İmzalayan ziyaretçilerin laboratuvara girişi ve bilgi paylaşımı onaylanırken, imzalamayan ziyaretçiler için laboratuvara giriş yasaklanır ve bilgi paylaşımı yapılmaz. İmzalatılan beyanlar akreditasyon Şefine teslim edilir ve akreditasyon şefi bu beyanların muhafazasından sorumludur. Cihaz yetkili servis personelleri değişmediği sürece yılda 1 kez, diğer tüm ziyaretçiler her ziyaretlerinde formu imzalamalıdır. Laboratuvarda belirli bir süre görev yapacak stajyerler için de “P01-F03 Stajyer Gizlilik Beyanı”nda gizlilik koşulları açıkça belirtilmiş olup, staj yapacak personelin staj başlangıcında bu sözleşmeyi imzalaması zorunludur.

3.2.9. Laboratuvarımız bağımsız bir kamu laboratuvarıdır. Analiz hizmetleri, mali kaygılar gözetilerek sunulmaz; tüm analizler önceden belirlenmiş fiyat listesi esas alınarak gerçekleştirilir. Fiyat listemiz, şeffaflık sağlamak amacıyla web sitemizde yayımlanmaktadır.

3.2.10. Laboratuvarımız tüm müşterilerine, hizmet verdiği kurumlar ve birimlere karşı dürüst ve tarafsız davranır; hiçbir ayırım yapılmaz.

4. İLGİLİ DOKÜMANLAR

P01-F01 Yöneticilerin Tarafsızlık ve Gizlilik Beyanı

P01-F02 Personel Tarafsızlık ve Gizlilik Beyanı

P01-F03 Stajyer Gizlilik Beyanı

P01-F04 Ziyaretçi-Tedarikçi Gizlilik Beyanı

P06-F05 Dış Müşteri Analiz Talep Formu

P15 Risk Yönetim Prosedürü

KEK Yükümlülük Beyanı



5. İŞ AKIŞI

