

DOKÜMAN NO	YÜRÜRLÜK TARİHİ	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	SAYFA NO
PR.06	01.07.2016	03	01.11.2018	1 / 4
ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ				

1.AMAÇ:Laboratuvarımıza kurumlardan iletilen şikayet ve önerilerin kayıt altına alınarak bildirim yapılan memnuniyetsizliklerin giderilmesini standart bir süreç haline getirilmesidir.

2.KAPSAM VE İLGİLİ BİRİMLER:Bu prosedür Laboratuvarımı müşterilerinin şikayetlerinin, memnuniyet seviyesinin algılanması ve kurumlardan yapılan geri bildirimlerin kayıt altına alınmasını kapsar. Şikâyet ve önerilerin alınmasından birim sorumluları, bulunmadığı durumlarda Kalite Yöneticisi, değerlendirilmesi ve gerçekleştirilecek iyileştirme çalışmalarının planlanmasından Laboratuvar Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Müdürü sorumludur.

3.UYGULAMA

Laboratuvar hizmetlerinden yararlananların ihtiyaçlarının ve şartlarının laboratuvar genelinde farkındalığının artması için aşağıdaki uygulamalar laboratuvar müdürü ve kalite yöneticisi sorumluluğunda yapılır.

3.1. ANKETLERİN DÜZENLENMESİ VE UYGULAMASI

3.1.1 MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKETİ UYGULAMASI

Laboratuvarımızda müşteri memnuniyetinin algılanması adına **Müşteri Memnuniyeti Anket Formu** hazırlanmıştır.Hazırlanan anketler Kalite Yöneticisi tarafından yılda bir kez olmak üzere kurum sorumlularına kurye, faks , **mail** ve kargo ile iletilir veya telefon aracılığıyla soruların cevaplanması sağlanır. Geri dönen anketler Kalite Yöneticisi tarafından toplanır. Toplanan anketler için her döneme ait olacak şekilde istatistiksel çalışmalar Kalite Yöneticisi tarafından gerçekleştirilir. Elde edilen veriler Laboratuvar Kalite Yöneticisine ve Laboratuvar Müdürü'ne iletilir. Anket sonuçlarında Memnun Değilim ve Hiç Memnun Değilim cevaplarında veya açıklama bölümünde yazan öneri veya şikayet hususları belirtilmiş ise anketi dolduran müşteri ile irtibata geçilerek sorun hakkında ayrıntılı bilgi alınarak gerekirse düzeltici faaliyet başlatılır.

Laboratuvar Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Müdürü tarafından kontrol edilen sonuçlara göre iyileştirme yapılması gerekli olan hususlar, birim sorumluları ile paylaşılır. Kurumlardan gelen şikâyetler Kalite Yöneticisi tarafından **Müşteri Öneri ve Şikâyet Takip Formu'na** aktarılır. Şikâyetin çözümü ile ilişkili tüm çalışmalar yapılarak kayıt altına alınır. Anket sonuçlarına göre yapılacak olan iyileştirme çalışmaları

KURUM İÇİ KULLANIM İÇİNDİR, ÇOĞALTILAMAZ, KURUM DIŞINA ÇIKARTILAMAZ.
ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAY
KALİTE YÖNETİCİSİ	LABORATUVAR MÜDÜRÜ	GENEL MÜDÜR
GÜLER ESKİN	NUR YEĞENOĞLU	VOLKAN BALTACI

	DOKÜMAN NO	YÜRÜRLÜK TARİHİ	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	SAYFA NO
	PR.06	01.07.2016	03	01.11.2018	2 / 4
ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ					

Düzeltilici Faaliyet ve Önleyici Faaliyet Prosedürlerinde tanımlanan akışa göre işleme alınır. Düzeltilici ve önleyici faaliyet çalışmalarının sonucunda yapılan iyileştirme faaliyetlerinin sonuçları memnuniyetsizliği bulunan kurum sorumlusuna Laboratuvar Müdürü, ilgili uzman veya ilgili sorumlu tarafından telefon veya yazılı (e-posta) olarak geri dönüş yapılır.

3.1.2 PERSONEL MEMNUNİYET ANKET UYGULAMASI

Personel öneri ve şikâyetleri, **Personel Öneri ve Şikâyet Formu** ile kayıt altına alınmaktadır. Yazılan öneri ve şikâyetler personel öneri şikâyet kutusu kullanılarak veya kalite yöneticisine iletilerek üst yönetime ulaştırılması sağlanır. Personel öneri ve şikâyet kutusu ayda bir laboratuvar Müdürü tarafından kontrol edilir ve değerlendirilir. Gerekli durumlarda düzeltilici faaliyet başlatılır faaliyet sonucu şikâyet veya öneri sunan personele bildirilir.

Laboratuvarımızda yılda bir kez personel memnuniyet anketi uygulaması yapılmaktadır. Yapılan anket uygulaması sonuçları Laboratuvar Müdürü ve Genel Müdür tarafından değerlendirilir, sonuçlara göre önleyici veya düzeltilici faaliyet başlatılır.

3.2.KURUMLARDAN İLETİLEN ŞİKÂYET VE ÖNERİLERİN ÇÖZÜMLENMESİ

3.2.1.Telefon İle Bildirilen Şikâyetler

Laboratuvarımızda genellikle aşağıdaki konularda şikâyet ve öneriler gelmektedir;

- Kurumlara gönderilen hasta sonuç asıllarının ulaşmaması veya geç ulaşması.
- İletişim konusunda yaşanan aksaklıklar,
- Numunelerin kaybolması,
- Numunelerin karışması,
- Eksik test girişi,
- Kurye ve kargo personeli ile ilgili şikâyetler,
- Hasta isimlerinin yanlış veya eksik girişi,
- LIS bağlantısında sonuç almada yaşanan aksaklıklar,
- Sarf malzeme ve çanta gönderiminde yaşanan aksaklıklar,

KURUM İÇİ KULLANIM İÇİNDİR, ÇOĞALTILAMAZ, KURUM DIŞINA ÇIKARTILAMAZ.
ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAY
KALİTE YÖNETİCİSİ	LABORATUVAR MÜDÜRÜ	GENEL MÜDÜR
GÜLER ESKİN	NUR YEĞENOĞLU	VOLKAN BALTACI

DOKÜMAN NO	YÜRÜRLÜK TARİHİ	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	SAYFA NO
PR.06	01.07.2016	03	01.11.2018	3 / 4
ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ				

Laboratuvarımıza başlıca yukarıda yazılı olan ve oluşması muhtemel diğer konular hakkında şikâyetler iletilmektedir. Kurumlardan telefon yoluyla alınan şikâyet ve öneriler Servis birimi ve çalışanlar tarafından **Müşteri Öneri ve Şikâyet Takip Formu**'na kaydedilir. Kayıt altına alınan şikâyetler şikâyeti alan personel tarafından, kalite yöneticisine iletilir. Kalite birimi şikâyeti ile ilgili birim sorumlusuna iletir ve çözüm için planlama yapılır. Şikâyette bulunan kurum yetkilisine kalite birimi tarafından şikâyetinin kayıt altına alındığını ve bununla ilgili çalışma başlattıklarını ve çözümlendiğinde gerekirse kendisine tekrar bilgi verileceği bilgisi aynı gün içerisinde verilir.

Şikâyete konu olan durum bir uygunsuzluk ise gerekli değerlendirmeler sonrası uygunsuzluğun giderilmesi için **Düzeltilici Faaliyet Prosedürü**'ne göre işlem başlatılır. Şikâyet veya önerinin durumu Laboratuvar Müdürü'ne aktarılır. İyileştirme çalışmaları tamamlanan şikâyet ve öneriler hakkında müşterilere Laboratuvar Kalite Yöneticisi veya ilgili sorumlu tarafından telefon veya yazılı (e-mail) olarak bilgi aktarılır. Yapılan çalışmaların kayıtları Kalite Yöneticisi tarafından muhafaza edilir.

3.2.2. Müşteri Ziyaretleri Sırasında Alınan Öneri ve Şikâyetler

Laboratuvar Kurumsal İlişkiler birimi tarafından yapılan kurum ziyaretleri sırasında kurum yetkililerinden alınan öneri ve şikâyetler **Müşteri Öneri ve Şikâyet Takip Formu**'na aktarılarak Laboratuvar Müdürüne iletilmektedir. Alınan şikâyet ve öneriler için yapılacak iyileştirme faaliyetleri **Düzeltilici/Önleyici Faaliyet Prosedürü**'ne göre yapılmakta ve sonuçları Laboratuvar Müdürü, ilgili uzman ve Laboratuvar Kalite Yöneticisi ve Kalite Yöneticisi tarafından takip edilerek sonuçları şikâyetin veya önerinin geldiği kurum veya kişiye telefon veya yazılı (e-mail) olarak iletilmektedir.

3.2.3. İnternet Yolu İle Alınan Şikâyetler

Müşteri şikâyet ve önerilerinin alınmasının bir diğer yöntemi ise www.mikrogenlab.com adresinde yer alan görüş ve önerileriniz linkidir. Bu linke müşteriler tarafından yazılan bilgiler e-mail olarak laboratuvar yöneticilerine iletilir. Laboratuvar yöneticileri şikâyet veya önerileri kalite birimine iletirler. Alınan şikâyet veya öneri sonucunda yapılacak işlemler 3.2.1. maddesinde belirtilen şekilde yapılır.

KURUM İÇİ KULLANIM İÇİNDİR, ÇOĞALTILAMAZ, KURUM DIŞINA ÇIKARTILAMAZ.
ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAY
KALİTE YÖNETİCİSİ	LABORATUVAR MÜDÜRÜ	GENEL MÜDÜR
GÜLER ESKİN	NUR YEĞENOĞLU	VOLKAN BALTACI

DOKÜMAN NO	YÜRÜRLÜK TARİHİ	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	SAYFA NO
PR.06	01.07.2016	03	01.11.2018	4 / 4
ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ				

3.3.Müşteri Şikâyetlerinin Analizi

Laboratuvarımızda **Müşteri Öneri ve Şikâyet Takip Formu** ile kayıt altına alınan şikâyet ve öneriler yılda bir Laboratuvar Kalite Yöneticisi tarafından analiz edilmektedir.

Yapılan analizler rutin gözden geçirme toplantılarında ve YGG toplantılarında değerlendirilir ve gerekli iyileştirme çalışmaları yapılır.

Müşteri Öneri ve Şikâyet Takip Formunda yapılan işlemler bölümünde şikâyetin analizi yapılırken şikâyete neden olan durumun kök neden analizi uygunsuzluğu tespit eden personel ve birim sorumlusu ile birlikte **IPK Teknikleri Talimatı** göz önünde bulundurularak yapılır.

4 REFERANS DOKÜMAN

Müşteri Memnuniyet Anket Formu
Müşteri Şikâyet- Öneri Takip Formu
Personel Öneri ve Şikâyet Formu
Müşteri Memnuniyet Anketi Değerlendirme Tablosu
Düzeltilici Faaliyet Prosedürü
Önleyici Faaliyet Prosedürü
IPK Teknikleri Talimatı

5- REVİZYON DURUMU

REV. NO	TARİH	REVİZYON YAPILAN MADDE	REVİZYON NEDENİ
01	13.03.2018	3.1.1	GÜNCELLEME
02	29.08.2018	3.3	TÜRKAK UYGUNSUZLUK
03	01.11.2018	4	TÜRKAK UYGUNSUZLUK

KURUM İÇİ KULLANIM İÇİNDİR, ÇOĞALTILAMAZ, KURUM DIŞINA ÇIKARTILAMAZ.

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAY
KALİTE YÖNETİCİSİ	LABORATUVAR MÜDÜRÜ	GENEL MÜDÜR
GÜLER ESKİN	NUR YEĞENOĞLU	VOLKAN BALTACI