

	<b>Doküman No</b>	<b>Yürürlük Tarihi</b>	<b>Revizyon No</b>	<b>Revizyon Tarihi</b>	<b>Sayfa No</b>
	ER.PR.05	04.08.2021	00	00.00.0000	1 / 4
	<b>ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ</b>				

REVİZYON TAKİP		
Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklama	Revizyon No
16.01.2024	ISO 15189 standart revizyonu gereği prosedürün tamamı revize edilmiştir.	01

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>
KALİTE YÖNETİCİSİ	GENEL MÜDÜR

	<b>Doküman No</b>	<b>Yürürlük Tarihi</b>	<b>Revizyon No</b>	<b>Revizyon Tarihi</b>	<b>Sayfa No</b>
	<b>ER.PR.05</b>	<b>04.08.2021</b>	<b>00</b>	<b>00.00.0000</b>	<b>2 / 4</b>
	<b>ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜLENMESİ PROSEDÜRÜ</b>				

## 1. AMAÇ

Laboratuvarımıza hizmet alan kurum veya kişilerden iletilen şikâyet ve taleplerin kayıt altına alınarak bildirim yapılan memnuniyetsizliklerin giderilmesini standart bir süreç haline getirilmesidir.

## 2. KAPSAM

Bu prosedür Laboratuvar hizmet alan müşterilerin şikâyet, memnuniyet seviyesinin algılanması ve yapılan geri bildirimlerin kayıt altına alınması ve değerlendirilmesini kapsar.

## 3. KISALTMALAR

## 4. TANIMLAR

## 5. SORUMLULAR

Şikâyet ve taleplerin alınmasından tüm çalışanlar, değerlendirilmesi ve gerçekleştirilecek iyileştirme çalışmalarının planlanmasından Kalite Yöneticisi ve Genel Müdür sorumludur.

## 6. FAALİYET AKIŞI

### 6.1. Şikâyetlerin Alınması ve Değerlendirilmesi

- ✓ Laboratuvarımıza gelen tüm şikâyetlerin nasıl ele alınacağına tanımlandığı prosedür internet sitesinde ilgili tarafların erişimine sunulmaktadır. Şikâyetin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında yer alan personelin tarafsızlık ve gizlilik ilkelerine göre hareket etmesi sağlanır.
- ✓ Müşteriden laboratuvara gelen şikâyetler sözlü veya yazılı olabilmektedir. Müşteriler, şikâyetlerini mail olarak ya da telefonla arayarak iletebilmektedir.
- ✓ Laboratuvar doküman sisteminde bulunan ve ilgili taraflara açık olan **Şikâyet/Talep Formu** 'nu doldurarak, şikâyetlerini yazılı olarak iletebilmektedirler.
- ✓ Sözlü gerçekleşen Müşteri şikâyetlerinde Kalite Yöneticisi tarafından müşteriye, **Şikâyet/Talep Formu** doldurtularak müşteri şikâyeti alınmaktadır.
- ✓ Laboratuvar çalışanları ise laboratuvarla ilgili şikâyetlerini **Şikâyet/Talep Forumu**'nu doldurarak mail ile ya da elden Kalite Yöneticisine iletebilmektedir.
- ✓ Şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şikâyet konusundan bağımsız Kalite Yöneticisi veya teknik hususlara ilişkin konular için Laboratuvar Uzmanları tarafından hazırlanıp, gözden geçirilip, onaylanır. Şikâyet eğer Kalite Yöneticisi veya Laboratuvar Uzmanları ile ilgili ise Genel Müdür tarafından değerlendirilir.
- ✓ Laboratuvarımıza iletilen tüm şikâyetlere ve müşteri beklentilerine önem verilir. Yazılı ya da sözlü gelen tüm şikâyetler değerlendirilir.
- ✓ Şikâyetlerin alınması, incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması Kalite Yöneticisi tarafından Şikâyet Proses akışına göre yürütülür. Kalite Yöneticisi şikâyetin incelenmesi, değerlendirmesi ve sonuçlandırılması

	<b>Doküman No</b>	<b>Yürürlük Tarihi</b>	<b>Revizyon No</b>	<b>Revizyon Tarihi</b>	<b>Sayfa No</b>
	<b>ER.PR.05</b>	<b>04.08.2021</b>	<b>00</b>	<b>00.00.0000</b>	<b>3 / 4</b>
	<b>ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ</b>				

aşamasında lüzumu halinde Genel Müdür ile bir araya gelir. Şikâyetin geçerli kılınması için, şikâyetin hizmet alınan konuda olup olmadığı, şikâyet kapsamına ait doküman ve kayıtlar incelenerek ön değerlendirmeye tabii tutulur. Ön değerlendirme sonucu; şikâyetin laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olduğu yönüdeyse şikâyet kabul edilir. Aksi durumda müşteri şikâyeti işleme alınmaz. Her iki durum içinde müşteri bilgilendirilir. Şikâyeti alan personel tarafından **Şikâyet/Talep Formu** düzenlenerek şikâyetin ele alındığına dair en geç 1 hafta içinde yazılı veya sözlü olarak bilgilendirme yapılmasını sağlar. Bilgilendirme kayıtları **Şikâyet/Talep Formuna** not edilir.

✓ Şikâyete yönelik gerçekleştirilen işlemler planlanır, tekrar olmaması için uygunsuzlukların yönetimi sürecine göre uygunsuzluk faaliyeti veya düzeltici faaliyet sonuçları çalışmayı gerçekleştiren personelle beraber Kalite Yöneticisi tarafından **Şikâyet/Talep Formu** ile kayıt edilir. Şikâyetler kapatılınca, kayıtlar Kalite Yöneticisi tarafından muhafaza edilir.

✓ Şikâyet nihai olarak gerekli ise laboratuvar yönetiminin görüşleri de dikkate alınarak neticelendirilir. Şikâyet sürecini yöneten personel alınan karar neticesinde laboratuvarımızın görüşünü oluşturur, sorumlu personel müşteriye yazılı veya sözlü bilgi verir.

✓ Şikâyetin giderilmesi için uzun zaman alacak bir çalışma söz konusu ise müşterinin bilgisi dâhilinde şikâyet giderilerek ara değerlendirmeler/raporlamalar ile müşteri bilgilendirilir.

✓ Değerlendirme sonucunda, işin geri çekilmesi veya durdurulması gerekiyorsa şikâyetin sürecini yürüten personel bu durumu müşteriye iletilen cevap yazısında açıklar ve işin tekrarını sağlar.

✓ Laboratuvarımız, şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur.

✓ Laboratuvarımızda tadilat, cihazlarda arıza ya da analizlerde gecikmeler olması durumunda müşteri yazılı olarak tüm iletişim cihazları ile bilgilendirilir.

✓ Tüm şikâyetlerin takibi **Şikâyet/Talep Takip Formu** üzerinden izlenmektedir.

✓ Laboratuvarımızda şikâyetlerin değerlendirilmesi Şikâyetlerin Alınması ve Değerlendirilmesi Süreç Akış Kartına göre değerlendirilmektedir.

## **6.2. Kurumlardan İletilen Şikâyet ve Taleplerin Çözülmesi**

### **6.2.1. Telefon ile 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,
- LBYS bağlantısında sonuç almada yaşanan aksaklıklar,

	<b>Doküman No</b>	<b>Yürürlük Tarihi</b>	<b>Revizyon No</b>	<b>Revizyon Tarihi</b>	<b>Sayfa No</b>
	<b>ER.PR.05</b>	<b>04.08.2021</b>	<b>00</b>	<b>00.00.0000</b>	<b>4 / 4</b>
	<b>ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ</b>				

- Sarf malzeme ve çanta gönderiminde yaşanan aksaklıklar,

Laboratuvarımıza başlıca yukarıda yazılı olan ve oluşması muhtemel diğer konular hakkında şikâyetler iletilmektedir. Kurumlardan telefon yoluyla alınan şikâyet ve öneriler Hasta Kabul Kayıt Personeli ve çalışanlar tarafından **Şikayet-Talep Formu**'na kaydedilir. Kayıt altına alınan şikâyetler şikâyeti alan personel tarafından, Kalite Yöneticisine iletilir. Kalite Yöneticisi alınan şikâyeti Genel Müdüre iletir ve çözüm için planlama yapılır. Şikâyette bulunan kurum yetkilisine Hasta Kabul Kayıt Personeli 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 uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet uygulamasına göre işlem başlatılır. Şikâyet veya talebin durumu Genel Müdüre aktarılır. İyileştirme çalışmaları tamamlanan şikâyet ve talepler hakkında müşterilere Kalite Yöneticisi veya ilgili sorumlu tarafından telefon veya yazılı (e-mail) olarak bilgi aktarılır. Yapılan çalışmaların kayıtları Kalite Yöneticisi tarafından muhafaza edilir.

### 6.2.2. Müşteri Ziyaretleri Sırasında Alınan Öneri ve Şikâyetler

Laboratuvar personeli tarafından yapılan kurum ziyaretleri sırasında kurum yetkililerinden alınan öneri ve şikâyetler **Şikayet-Talep Formu**'na aktarılarak Kalite Yöneticisine iletilmektedir. Alınan şikâyet ve öneriler için yapılacak iyileştirme faaliyetleri uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet uygulamalarına göre yapılmakta ve sonuçları Genel Müdür, ilgili personel ve Hasta Kabul Kayıt Personeli tarafından takip edilerek sonuçları şikâyetin veya önerinin geldiği kurum veya kişiye telefon veya yazılı (e-mail)olarak iletilmektedir.

### 6.2.3. İnternet Yolu ile Alınan Şikâyetler

Müşteri şikâyet ve önerilerinin alınmasının bir diğer yöntemi ise [www.erbillab.com](http://www.erbillab.com) web adresinde yer alan **Şikayet-Talep Formu**'dur. Web sitesinde bulunan bu form müşteriler tarafından doldurulup e-mail, olarak laboratuvara iletilir. Laboratuvara gelen şikâyet veya öneriler Kalite Yöneticisine yönlendirilir. Alınan şikâyet veya talep sonucunda yapılacak işlemler yukarıda anlatıldığı şekilde yapılır.

### 3.2.3 Müşteri Şikâyetlerinin Analizi

Laboratuvarımızda **Şikâyet/Talep Formu** ile kayıt altına alınan şikâyet ve talepler yılda bir Kalite Yöneticisi tarafından **Şikayet Talep Takip Formu** üzerinden analiz edilmektedir. Şikayet Talep Takip Formu üzerinden yapılan kayıtlar Yönetim Gözden Geçirme (YGG) toplantılarında değerlendirilir ve gerekli iyileştirme çalışmaları yapılır.

## 7. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

ER.FR.19 Şikayet Talep Formu

ER.FR.20 Şikayet Talep Takip Formu

ER.SAK.09 Şikayetlerin Alınması ve Değerlendirilmesi Süreç Akış Kartı