

ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Yasemin FİDAN Kurumsal İlişkiler Müdürü	Çağla ERKAN Kalite ve Programlar Koordinatörü	Prof. Dr. Serdar CEYLANER Laboratuvar Müdürü

REVİZYON TAKİP		
Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklama	Revizyon No
18.05.2020	6.2.1 ve 6.2.2 maddesinde anket sonuçlarının değerlendirilmesine yönelik açıklamalar eklendi.	01
03.04.2023	Tüm doküman gözden geçirilerek revize edilmiştir.	02
26.02.2024	ISO 15189 standart revizyonu sonrası dokümanın tamamı revize edilmiştir.	03
15.03.2025	Prosedür gözden geçirilerek yeni uygulamalar eklendi.	04

1. AMAÇ:

Laboratuvarımıza ilgili taraf ve paydaşlardan iletilen itiraz, şikâyet ve önerilerin kayıt altına alınarak bildirimi yapılan memnuniyetsizliklerin giderilmesini standart bir süreç haline getirilmesidir. Laboratuvarımızın verdiği deney hizmeti ile ilişkili olarak müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen şikâyetlerin incelenmesi ve çözülmesidir.

2. KAPSAM:

Bu prosedür Laboratuvarımı müşterilerinin şikayetlerinin, memnuniyet seviyesinin algılanması ve kurumlardan yapılan geri bildirimlerin kayıt altına alınmasını kapsar.

3. KISALTMALAR: -

Doküman No: INT.KLT.PRS.06 | Yürürlük Tarihi: 01.08.2017 | Revizyon No: 04 | Revizyon Tarihi: 15.03.2025

ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

4. TANIMLAR:

YGG: Yönetim Gözden Geçirme

5. SORUMLULAR:

Şikâyet, görüş ve önerilerin alınmasından tüm personel, değerlendirilmesi ve gerçekleştirilecek iyileştirme çalışmalarının planlanmasından ve uygulamasından ilgili Strateji ve İş Geliştirme Birimi Personelleri , Süreç Analizi Birimi, PGD Birimi , NIPT Birimi, Kanser Birimi, sürecin takibinden Kalite ve Programlar Koordinatörü ve Laboratuvar Müdürü sorumludur.

6. FAALİYET AKIŞI:

Laboratuvar hizmetlerinden yararlananların ihtiyaçlarının ve şartlarının laboratuvar genelinde farkındalığının artması için aşağıdaki uygulamalar Üst Yönetim, İcra Kurulu ve Strateji ve İş Geliştirme Birimi sorumluluğunda yapılır.

6.1. Şikâyetlerin alınması

- Laboratuvarımıza gelen tüm şikâyetlerin nasıl ele alınacağının 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.
- Şikâyetler aşağıdaki kaynaklardan merkezimize iletelebilmektedir.
 - Bireysel olarak başvuran, PGD, NIPT, Kanser Birimlerinde test çalışması yapılan hastalar
 - Sözleşmeli olarak hizmet verdiğimiz kurumlar
 - İnternet yoluyla (Google.com, Şikayet.var.com vb...) şikâyet ileten hastalar
- Hekimlere iletilen şikâyetler sözlü veya yazılı iletişim yoluyla Hasta Danışma ve Karşılama, Kurumsal İlişkiler Birimi ve Süreç Analizi Birimlerine aktarılır.
- Laboratuvar doküman sisteminde bulunan ve ilgili taraflara açık olan Dilek Öneri ve Şikâyet Formu'nu doldurarak, şikâyetlerini yazılı olarak iletebilmektedirler.
- Sözlü gerçekleşen Müşteri şikâyetlerinde, Kurumsal ilişkiler ve şikâyetin ulaştığı birimler (İş Geliştirme Personeli, Hasta Danışma.. vb) tarafından müşteri ile birlikte Dilek Öneri ve Şikâyet Formu doldurularak müşteri şikâyeti alınmaktadır.

Doküman No: INT.KLT.PRS.06 | Yürürlük Tarihi: 01.08.2017 | Revizyon No: 04 | Revizyon Tarihi: 15.03.2025

ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

- Laboratuvar çalışanları ise laboratuvarla ilgili şikâyetlerini Dilek Öneri ve Şikâyet Formu'nu doldurarak mail ile ya da elden Kalite ve Programlar Koordinatörüne iletebilmektedir.
- Şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şikâyet konusundan bağımsız Kalite ve Programlar Koordinatörü veya teknik hususlara ilişkin konular için ilgili koordinatörler tarafından hazırlanıp, gözden geçirilip, onaylanır. Şikâyet eğer Kalite ve Programlar Koordinatörü veya koordinatörler ile ilgili ise Üst Yönetim tarafından değerlendirilir.
- Laboratuvarımıza iletilen tüm şikâyetlere ve müşteri beklentilerine önem verilir. Yazılı ya da sözlü gelen tüm şikâyetler değerlendirilir.
- Müşterilerden alınan şikâyetler Üst Yönetimin katılımıyla her ay düzenli toplantılar ile toplu olarak ele alınarak değerlendirilir. Toplantıda şikâyeti yöneten personel ile ilgili birim yöneticisiyle beraber şikâyetin nedenleri konuşulur, çözüm yolları tartışılır ve gerekli görüldüğünde Üst Yönetim ile beraber yeni kararlar alınır.
- Şikâyetlerin alınması, incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması Kalite ve Programlar Koordinatörü tarafından Şikâyetlerin Ele Alınması ve Değerlendirilmesi Süreç Akış Kartına göre yürütülür. Kalite ve Programlar Koordinatörü şikâyetin incelenmesi, değerlendirmesi ve sonuçlandırılması aşamasında lüzumu halinde Laboratuvar Müdürü ve ilgili birim yöneticisi 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 yönündeyse şikâyet kabul edilir. Aksi durumda müşteri şikâyeti işleme alınmaz. Her iki durum içinde müşteri bilgilendirilir. Şikâyeti alan personel tarafından şikâyet Talep Değerlendirme Formu düzenlenerek şikâyetin ele alındığına dair en geç 1 hafta içinde yazılı veya sözlü olarak bilgilendirme yapılmasını sağlanır. Bilgilendirme kayıtları şikâyet Talep Değerlendirme Formuna not edilir.
- Şikâyete yönelik gerçekleştirilen işlemler planlanır, tekrar olmaması için yapılan varsa uygunsuzlukların yönetimine göre faaliyet gerçekleştirilir. Uygunsuzluk faaliyetlerin sonuçları çalışmayı gerçekleştiren personelle beraber Kalite ve Programlar Koordinatörü tarafından şikâyet Talep Değerlendirme Formu ile kayıt edilir. Şikâyetler kapatılınca, kayıtlar Kalite ve Programlar Koordinatörü 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.

ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

- 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.
- Laboratuvar, 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 ele alınması ve değerlendirilmesi Şikâyetlerin Ele Alınması ve Değerlendirilmesi Süreç Akış Kartına göre değerlendirilmektedir.

6.2. Kurumlardan İletilen Şikâyet ve Taleplerin Çözümlemesi

- **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,
- Eksik test girişi,
- Kurye ve kargo personeli ile ilgili şikâyetler,
- Hasta isimlerinin yanlış veya eksik girişi,
- LİS bağlantısında sonuç almada yaşanan aksaklıklar,
- Sarf malzeme ve çanta gönderiminde yaşanan aksaklıklar,
- Yazılımda yaşanan aksaklıklar,

Kurumlardan telefon yoluyla alınan şikâyet ve talepler İş Geliştirme ve Strateji Birimi tarafından Şikâyet/Talep Formuna kaydedilir. Kayıt altına alınan şikâyetler, şikâyeti alan personel tarafından, Kalite ve Programlar Koordinatörüne iletilir. Kalite ve Programlar Koordinatörü şikâyeti ile ilgili birim sorumlusuna iletir ve çözüm için planlama yapılır. Şikâyetinde bulunan kurum yetkilisine Kalite ve Programlar Koordinatörü tarafından şikâyetinin kayıt altına alındığını ve bununla ilgili çalışma başlattıklarını ve çözümlendiğinde gerekirse kendisine tekrar bilgi verileceği bilgisi aynı gün içerisinde verilir.

ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

Şikâyet konu olan durum bir uygunsuzluk ise gerekli değerlendirmeler sonrası uygunsuzluğun giderilmesi için uygun olmayan işin uygulamasına göre işlem başlatılır. Şikâyet veya talebin durumu Üst Yönetime aktarılır. İyileştirme çalışmaları tamamlanan şikâyet ve talepler hakkında müşterilere İş Geliştirme ve Strateji Birimi tarafından telefon veya yazılı (e-mail) olarak bilgi aktarılır. Yapılan çalışmaların kayıtları Kalite ve Programlar Koordinatörü tarafından muhafaza edilir.

- **Müşteri Ziyaretleri Sırasında Alınan Talep ve Şikâyetler**

Sahada faaliyet gösteren iş geliştirme uzmanları tarafından yapılan kurum ziyaretleri sırasında kurum yetkililerinden alınan talep ve şikâyetler Şikayet Talep Değerlendirme Formuna aktararak Kalite ve Programlar Koordinatörüne iletilmektedir. Alınan şikâyet ve talepler için yapılacak iyileştirme faaliyetleri uygunsuzlukların yönetimine göre yapılmakta ve sonuçları takip edilerek sonuçları şikâyetin veya talebin geldiği kurum veya kişiye telefon veya yazılı (e-mail) olarak iletilmesi sağlanmaktadır.

- **İnternet Yolu ile Alınan Şikâyetler**

Müşteri şikâyet ve taleplerinin alınmasının bir diğer yöntemi ise kurum web adresinde yer alan mail adresidir. Bu şikâyetler, e-mail olarak ilgili olan İş Geliştirme ve Müşteri Memnuniyeti personelleri ve İdari İşler Direktörlüğüne iletilir. İlgili birimlere gelen bu şikâyet veya talepler Kalite ve Programlar Koordinatörüne iletilir. Alınan şikâyet veya talep sonucunda yapılacak işlemler yukarıda anlatıldığı şekilde yapılır.

- **Müşteri Şikâyetlerinin Analizi**

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

7. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

INT.KLT.FRM.09 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu
INT.KLT.FRM.11 Personel Anketi Formu
INT.KLT.FRM.95 Dilek Öneri ve Şikâyet Formu
INT.KLT.FRM.13 Şikâyet Talep Değerlendirme Formu
INT.KLT.PRS.08 Düzeltici Faaliyet Prosedürü