
 Özel İntergen Genetik Hastalıklar Değerlendirme Merkezi	Doküman No	Yürürlük Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
	INT.KLT.PRS.06	01.08.2017	02	03.04.2023	1 / 5
ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ					

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

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Mehmet TATLIDİLLİ İş Geliştirme ve Müşteri Memnuniyeti Birimi Müdürü	Prof. Dr. Serdar CEYLANER Mesul Müdür	Cem ÖNCE Genel Müdür

 Özel İntergen Genetik Hastalıklar Değerlendirme Merkezi	Doküman No	Yürürlük Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
	INT.KLT.PRS.06	01.08.2017	02	03.04.2023	2 / 5
ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ					

1. AMAÇ:

Laboratuvarımıza ilgili taraf ve paydaşlardan iletilen itiraz, şikâyet ve önerilerin kayıt altına alınarak bildirim yapılan memnuniyetsizliklerin giderilmesini standart bir süreç haline getirilmesidir.

2. KAPSAM:

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

3. KISALTMALAR:

-

4. TANIMLAR:

-

5. SORUMLULAR:

Şikâyet ve önerilerin alınmasından tüm personel, değerlendirilmesi ve gerçekleştirilecek iyileştirme çalışmalarının planlanmasından ve uygulamasından İş Geliştirme ve Müşteri Memnuniyeti Birimi Müdürü, Kalite Yöneticisi, Mesul Müdür ve Genel Müdür sorumludur.

6. FAALİYET AKIŞI:

6.1. Laboratuvar hizmetlerinden yararlananların ihtiyaçlarının ve şartlarının laboratuvar genelinde farkındalığının artması için aşağıdaki uygulamalar Genel Müdür ve İş Geliştirme ve Müşteri Memnuniyeti Birimi Müdürü sorumluluğunda yapılır.

6.2. Müşteri Memnuniyet Anketi Uygulaması

6.2.1. Laboratuvarımızda müşteri memnuniyetinin algılanması adına **Müşteri Memnuniyeti Anket Formu** hazırlanmıştır. Hazırlanan anketler Müşteri Memnuniyeti Birimi tarafından yılda en az bir kez olmak üzere kurum sorumlularına Google Forms, kurye, faks, mail veya kargo ile iletilir veya telefon aracılığıyla soruların cevaplanması sağlanır. Geri dönen anketler Müşteri Memnuniyeti Birimi tarafından toplanır ve değerlendirilmek üzere İş Geliştirme ve Müşteri Memnuniyeti Birimi Müdürü'ne iletilir. Toplanan anketler için her döneme ait olacak şekilde istatistiksel çalışmalar gerçekleştirilerek Kalite Yöneticisi'ne kayıt altına alınması için iletilir. Elde edilen veriler Genel Müdüre iletilir.

 Özel İntergen Genetik Hastalıklar Değerlendirme Merkezi	Doküman No	Yürürlük Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
	INT.KLT.PRS.06	01.08.2017	02	03.04.2023	3 / 5
ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ					

6.2.2. Anketler İş Geliştirme ve Müşteri Memnuniyeti Birimi Müdürü'ne ulaştıktan sonra, anket sonuçları İş Geliştirme ve Müşteri Memnuniyeti Birimi Müdürü tarafından değerlendirilerek kayıt altına alınır.

6.2.3. Değerlendirme; Müşteri Memnuniyeti Anket Formunda yer alan 20 soruya verilen cevaplar değerlendirilerek genel memnuniyet puanı 100 üzerinden hesaplanır. Anket değerlendirmesinde “Hiç Memnun Değilim; Memnun Değilim veya Kararsızım” seviyesinde verilen tüm notlar veya açıklama bölümünde yazan öneri veya şikâyet hususları belirtilmiş ise anketi dolduran müşteri ile irtibata geçilerek sorun hakkında ayrıntılı bilgi alınarak gerekirse düzeltici veya önleyici faaliyet başlatılır.

6.2.4. Laboratuvar İş Geliştirme ve Müşteri Memnuniyeti Birimi Müdürü ve Genel Müdür tarafından kontrol edilen sonuçlara göre iyileştirme yapılması gerekli olan hususlar, ilgili birim sorumluları ile paylaşılır. Kurumlardan gelen şikâyetler Müşteri Memnuniyeti Birimi tarafından **Görüş/Öneri Formu'na aktarılır. Şikâyetin çözümü ile ilişkili tüm çalışmalar yapılarak kayıt altına alınır. Anket sonuçlarına göre yapılacak olan iyileştirme çalışmaları **Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Prosedüründe** tanımlanan akışa göre işleme alınır. Düzeltici ve önleyici faaliyet çalışmalarının sonucunda yapılan iyileştirme faaliyetlerinin sonuçları memnuniyetsizliği bulunan kurum sorumlusuna Genel Müdür, ilgili uzman veya ilgili sorumlu tarafından telefon veya yazılı (e-posta) olarak geri dönüş yapılır.**

6.3. Personel Memnuniyet Anket Uygulaması

Personel öneri ve şikâyetleri, **Görüş/Öneri 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 Genel Müdür tarafından kontrol edilir ve değerlendirilir. Gerekli durumlarda düzeltici faaliyet başlatılır faaliyet sonucu şikâyet veya öneri sunan personele bildirilir.


Laboratuvarımızda yılda bir kez **Personel Memnuniyet Anketi Formu** uygulaması yapılmaktadır. Yapılan anket uygulaması sonuçları Genel Müdür tarafından değerlendirilir, sonuçlara göre önleyici veya düzeltici faaliyet başlatılır.

6.4. Kurumlardan İletilen Şikâyet Ve Önerilerin Çözümlemesi

6.4.1. 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,

 Özel İntergen Genetik Hastalıklar Değerlendirme Merkezi	Doküman No	Yürürlük Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
	INT.KLT.PRS.06	01.08.2017	02	03.04.2023	4 / 5
ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ					


- Numunelerin kaybolması,
- Numunelerin karışması,
- 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,

Laboratuvarımıza başlıca yukarıda yazılı olan ve oluşması muhtemel diğer konular hakkında şikâyetler iletilmektedir. Kurumlardan telefon yoluyla alınan şikâyet ve öneriler Hasta Kabul ve Danışma Personeli tarafından **Görüş/Öneri Formu'na** kaydedilir. Kayıt altına alınan şikâyetler şikâyeti alan personel tarafından, **İş Geliştirme ve Müşteri Memnuniyeti Birimi Müdürü'ne** iletilir. **İş Geliştirme ve Müşteri Memnuniyeti Birimi Müdürü** şikâyeti ile ilgili birim personeline iletir ve çözüm için planlama yapılır. Şikâyette bulunan kurum yetkilisine **İş Geliştirme ve Müşteri Memnuniyeti Birimi Müdürü veya Müşteri Memnuniyeti Birimi** tarafından şikâyetinin kayıt altına alındığını ve bununla ilgili çalışma başlattıklarını ve çözümlendiğinde gerekirse kendisine tekrar bilgi verileceği bilgisi verilir.

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

6.4.3. Müşteri Ziyaretleri Sırasında Alınan Öneri ve Şikâyetler

Laboratuvar **İş Geliştirme ve Müşteri Memnuniyeti Birimi Müdürü** veya pazarlama personeli tarafından yapılan kurum ziyaretleri sırasında kurum yetkililerinden alınan öneri ve şikâyetler **Görüş/Öneri Formu'na** aktarılarak Genel Müdüre iletilmektedir. Alınan şikâyet ve öneriler için yapılacak iyileştirme faaliyetleri **Düzeltilici/Önleyici Faaliyet Prosedür'üne** göre yapılmakta ve sonuçları Genel Müdür, ilgili uzman ve Laboratuvar **İş Geliştirme ve Müşteri Memnuniyeti Birimi Müdürü** tarafından takip edilerek sonuçları şikâyetin veya önerinin geldiği kurum veya kişiye telefon veya yazılı (e-mail) olarak iletilmektedir.

 Özel İntergen Genetik Hastalıklar Değerlendirme Merkezi	Doküman No	Yürürlük Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
	INT.KLT.PRS.06	01.08.2017	02	03.04.2023	5 / 5
ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ					

6.4.4. İnternet Yolu İle Alınan Şikâyetler

Müşteri şikâyet ve önerilerinin alınmasının bir diğer yöntemi ise www.intergen.com.tr adresinde yer alan görüş ve önerileriniz formudur. Bu maile müşteriler tarafından yazılan bilgiler e-mail olarak laboratuvar yöneticilerine iletilir. Laboratuvar yöneticileri şikâyet veya önerileri Laboratuvar **İş Geliştirme ve Müşteri Memnuniyeti Birimi Müdürü** iletilir. Alınan şikâyet veya öneri sonucunda yapılacak işlemler 6.2.1. maddesinde belirtilen şekilde yapılır.

6.5. Müşteri Şikâyetlerinin Analizi

Laboratuvarımızda **Görüş/Öneri Formu** ile kayıt altına alınan şikâyet ve öneriler yılda bir Laboratuvar Kalite Yöneticisi tarafından **Görüş/Öneri Takip Formu** üzerinden analiz edilmektedir. Yapılan analizler rutin gözden geçirme toplantılarında ve YGG toplantılarında değerlendirilir ve gerekli iyileştirme çalışmaları yapılır.

7. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

Müşteri Memnuniyeti Anket Formu

Müşteri Memnuniyeti Anketi Değerlendirme Formu

Görüş Öneri Formu

Görüş Öneri Takip Formu

Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü

Personel Anket Formu