



ÖZEL GÖZLEM TIP
LABORATUVARI

ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

1. AMAÇ

Laboratuvarımıza hizmet alan kurum veya kişilerden iletilen şikâyet ve önerilerin kayıt altına alınarak bildirimini 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 önerilerin alınmasından tüm çalışanlar, değerlendirilmesi ve gerçekleştirilecek iyileştirme çalışmalarının planlanmasından Kalite Yöneticisi ve Mesul Müdür sorumludur.

6. FAALİYET AKIŞI

6.1. Laboratuvar hizmetlerinden yararlananların ihtiyaçlarının ve şartlarının laboratuvar genelinde farkındalığının artması için aşağıdaki uygulamalar Kalite Yöneticisi ve Mesul Müdürün sorumluluğunda yapılır.

6.2. Müşteri Memnuniyet Anketi Uygulaması

6.2.1. Laboratuvarımızda müşteri memnuniyetinin algılanması adına **Müşteri Memnuniyeti Anket Formu** hazırlanmıştır. Hazırlanan anketler Kalite Yöneticisi tarafından yılda bir kez olmak üzere kurum sorumlularına kurye, 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 Yöneticisi ve Mesul Müdür tarafından değerlendirilir.

6.2.2. Değerlendirme; Müşteri Memnuniyeti Anket Formunda yer alan 10 soruya verilen cevaplar değerlendirilerek genel memnuniyet puanı 100 üzerinden hesaplanır ve form üzerine kaydedilir. Anket değerlendirmesinde 40 puan verilen tüm notlar ve soru bazlı ortalaması %40'ın altında olan sonuçlara göre iyileştirme yapılması gerekli olan hususlar, ilgili sorumlular ile paylaşılır. Hizmet alan kurum veya kişilerden gelen şikâyetler Hasta Kabul ve Kayıt Görevlisi tarafından **Görüş Öneri Formu'na** aktarılır ve Kalite Yöneticisine iletilir. Şikâyetin çözümü ile ilişkili tüm çalışmalar yapılarak kayıt altına alınır. Anket sonuçlarına göre yapılacak olan iyileştirme çalışmaları **Düzeltici Faaliyet Prosedürlerinde** tanımlanan akışa göre işleme alınır. **Düzeltici faaliyet** çalışmalarının sonucunda yapılan iyileştirme faaliyetlerinin sonuçları memnuniyetsizliği bulunan kurum sorumlusuna Kalite Yöneticisi veya Mikrobiyoloji Uzmanı/ Biyokimya Uzmanı tarafından telefon veya yazılı (e-posta) olarak geri dönüş yapılır.



ÖZEL GÖZLEM TIP
LABORATUVARI

ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

Müşteri memnuniyetlerinin ve şikayet/ önerilerinin değerlendirilmesi ve uygulanan faaliyetler hakkında Mesul Müdür tüm çalışanları bilgilendirir.

6.3. Personel Memnuniyet Anket Uygulaması

Laboratuvarımızda yılda bir kez **Personel Memnuniyet Anketi** uygulaması yapılmaktadır. Personel öneri ve şikâyetlerini bu ankette bildirmektedir. Yapılan anket uygulaması sonuçları Mesul Müdürü ve Kalite Yöneticisi tarafından değerlendirilir. Anket değerlendirmesinde 40 puan verilen tüm notlar ve soru bazlı ortalaması %40'ın altında olanlar için gerektiğinde düzeltici faaliyet başlatılır. Anket değerlendirmeleri sonunda personellerle bir toplantı planlanır ve bu toplantıda personellere yukarıda tanımlanan düşük puanlı sorular için iyileştirme önerileri sorulur. Değerlendirmeler yapılır ve tüm bu süreç **Toplantı Tutanak Formu** ile kayıt altına alınır. **Anket değerlendirmeleri sonucunda alınan kararlar ve uygulanan faaliyetler hakkında personel bilgilendirilir.**

6.4. Şikâyetlerin Alınması

6.4.1. Laboratuvarımıza gelen tüm şikâyetlerin nasıl ele alınacağını 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.

6.4.2. Müşteriden laboratuvara gelen şikâyetler sözlü veya yazılı olabilmektedir. Müşteriler, şikâyetlerini mail olarak ya da telefonla arayarak iletebilmektedir.

6.4.3. Laboratuvar doküman sisteminde bulunan ve ilgili taraflara açık olan Görüş/Öneri Formu 'nu doldurarak, şikâyetlerini yazılı olarak iletebilmektedirler.

6.4.4. Sözlü gerçekleşen Müşteri şikâyetlerinde, Mesul Müdürü veya Kalite Yöneticisi tarafından müşteriye, Görüş/Öneri Formu doldurtularak müşteri şikâyeti alınmaktadır.

6.4.5. Laboratuvar çalışanları ise laboratuvarla ilgili şikâyetlerini Görüş/Öneri Forumu'nu doldurarak mail ile ya da elden Kalite Yöneticisine iletebilmektedir.

6.4.6. Şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şikâyet konusundan bağımsız Kalite Yöneticisi veya teknik hususlara ilişkin konular için Mesul Müdürü tarafından hazırlanıp, gözden geçirilip, onaylanır. Şikâyet eğer Kalite Yöneticisi ile ilgili ise Mesul Müdür tarafından değerlendirilir.

6.4.7. Laboratuvarımıza iletilen tüm şikâyetlere ve müşteri beklentilerine önem verilir. Yazılı ya da sözlü gelen tüm şikâyetler değerlendirilir.

6.4.8. Şikâyetlerin alınması, incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması Kalite Yöneticisi tarafından Şikâyet Proses akışına göre yürütülür. Kalite Yöneticisi şikâyetin incelenmesi, değerlendirmesi ve sonuçlandırılması aşamasında lüzumu halinde Mesul Müdür ile bir araya gelir. Şikâyetin geçerli kınması



ÖZEL GÖZLEM TIP
LABORATUVARI

ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

için, şikâyetin hizmet alınan konuda olup olmadığı, şikâyet kapsamına ait doküman ve kayıtlar incelenerek ön değerlendirmeye tabii tutulur.

6.4.9. Ön değerlendirme sonucu; şikâyetin laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olduğu yönünderse şikâyet kabul edilir.

6.4.10. Aksi durumda müşteri şikâyeti işleme alınmaz. Her iki durum içinde müşteri bilgilendirilir. Şikâyeti alan personel tarafından Görüş/Öneri Formu düzenlenerek şikâyetin ele alındığına dair en geç 1 hafta içinde yazılı veya sözlü olarak bilgilendirme yapılmasını sağlanır. Bilgilendirme kayıtları Görüş/Öneri Formuna not edilir.

6.4.11. Şikâyete yönelik gerçekleştirilen işlemler planlanır, tekrar olmaması için yapılan varsa Uygunuzluk Prosedürüne uygunuzluk faaliyetlerin sonuçları çalışmayı gerçekleştiren personelle beraber Kalite Yöneticisi tarafından Görüş/Öneri Formu ile kayıt edilir. Şikâyetler kapatılınca, kayıtlar Kalite Yöneticisi tarafından muhafaza edilir.

6.4.12. 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.

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

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

6.4.15. Laboratuvar, şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur.

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

6.4.17. Tüm şikâyetlerin takibi Görüş/Öneri Takip Formu üzerinden izlenmektedir.

6.4.18. Laboratuvarımızda şikâyetlerin değerlendirilmesi aşağıda yer alan Şikâyetlerin Yönetimi Prosesi'ne göre değerlendirilmektedir.

6.5. Kurum/kişilerden İletilen Şikâyet Ve Önerilerin Çözümlemesi

6.5.1. 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 GÖZLEM TIP
LABORATUVARI

ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

- 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,
- 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 Kayıt Görevlisi ve çalışanlar tarafından **Görüş Öneri Formu**'na kaydedilir. Kayıt altına alınan şikâyetler şikâyeti alan personel tarafından, Kalite Yöneticisine iletilir. Kalite Yöneticisi alınan şikâyeti Mesul Müdürüne iletir ve çözüm için planlama yapılır. Şikâyette bulunan kurum yetkilisine Hasta Kabul ve Kayıt Görevlisi tarafından şikâyetinin kayıt altına alındığını ve bununla ilgili çalışma başlattıklarını ve çözümlendiğinde gerekirse kendisine tekrar bilgi verileceği bilgisi aynı gün içerisinde verilir.

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

6.5.3. Müşteri Ziyaretleri Sırasında Alınan Öneri ve Şikâyetler

Laboratuvar personeli tarafından yapılan kurum ziyaretleri sırasında kurum yetkililerinden alınan öneri ve şikâyetler **Görüş Öneri Formu**'na aktararak Kalite Yöneticisine iletilmektedir. Alınan şikâyet ve öneriler için yapılacak iyileştirme faaliyetleri **Düzeltilici Faaliyet Prosedürü**'ne göre yapılmakta ve sonuçları Mesul Müdürü, ilgili personel ve Hasta Kabul ve Kayıt Görevlisi tarafından takip edilerek sonuçları şikâyetin veya önerinin geldiği kurum veya kişiye telefon veya yazılı (e-mail) olarak iletilmektedir.

6.5.4. İnternet Yolu ile Alınan Şikâyetler

Müşteri şikâyet ve önerilerinin alınmasının bir diğer yöntemi ise <https://www.gozlemlab.com/> adresinde yer alan **Görüş Öneri Formudur**. Web sitesinde bulunan bu form müşteriler tarafından doldurulup e-mail, olarak laboratuvara iletilir. Laboratuvara gelen şikâyet veya öneriler Kalite Yöneticisine yönlendirilir. Kalite Yöneticisi tarafından alınan şikâyet veya öneri sonucunda yapılacak işlemler 6.4.2. maddesinde belirtilen şekilde yapılır.

6.5.5. Şikâyetlerin Takibi



ÖZEL GÖZLEM TIP
LABORATUVARI

ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

Alınan görüş öneri formları Kalite Yöneticisi tarafından haftada 1 toplanır ve **Görüş Öneri Takip Formu**'na işlenir. Kalite Yöneticisi takibini bu form üzerinden yapar.

6.6. Müşteri Şikâyetlerinin Analizi

Laboratuvarımızda **Görüş Öneri Formu** ile kayıt altına alınan şikâyet ve önerilerin girildiği **Görüş Öneri Takip Formu** yılda bir kez Kalite Yöneticisi tarafından analiz edilmektedir.

Yapılan analizler YGG toplantılarında değerlendirilir ve gerekli iyileştirme çalışmaları yapılır.

7. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

Müşteri Memnuniyeti Anket Formu

Görüş Öneri Formu

Düzeltilici Faaliyet Prosedürü

Personel Memnuniyeti Anket Formu

Toplantı Tutanak Formu

Görüş Öneri Takip Formu

Uygunsuzluk Prosedürü