

|                                                                                   |                                            |                 |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------|------------|
|  | <b>ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ</b> | Doküman No      | DNA.PR.14  |
|                                                                                   |                                            | Yayın Tarihi    | 24.01.2025 |
|                                                                                   |                                            | Revizyon No     | 00         |
|                                                                                   |                                            | Revizyon Tarihi | -          |
|                                                                                   |                                            | Sayfa No        | 1 / 4      |

| REVİZYON TAKİP |                 |                     |
|----------------|-----------------|---------------------|
| Revizyon No    | Revizyon Tarihi | Revizyon Açıklaması |
|                |                 |                     |
|                |                 |                     |
|                |                 |                     |

| Hazırlayan                | Onaylayan   |
|---------------------------|-------------|
| KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ | GENEL MÜDÜR |

|                                                                                   |                                            |                 |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------|------------|
|  | <b>ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ</b> | Doküman No      | DNA.PR.14  |
|                                                                                   |                                            | Yayın Tarihi    | 24.01.2025 |
|                                                                                   |                                            | Revizyon No     | 00         |
|                                                                                   |                                            | Revizyon Tarihi | -          |
|                                                                                   |                                            | Sayfa No        | 2 / 4      |

## 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 çözümlenmesidir.

## 2. KAPSAM

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

## 3. KISALTMALAR

## 4. TANIMLAR

**YGG:** Yönetim Gözden Geçirme

## 5. SORUMLULAR

Şikâyet, görüş ve önerilerin alınmasından tüm personel, değerlendirilmesi ve gerçekleştirilecek iyileştirme çalışmalarının planlanmasından ve uygulamasından Kalite Yönetim Temsilcisi, İnsan Kaynakları Sorumlusu ve Genel Müdür sorumludur.

## 6. FAALİYET AKIŞI

Laboratuvar hizmetlerinden yararlananların ihtiyaçlarının ve şartlarının laboratuvar genelinde farkındalığının artması için aşağıdaki uygulamalar Kalite Yönetim Temsilcisi, İnsan Kaynakları Sorumlusu ve Genel Müdür sorumluluğunda yapılır.

### 6.1. ŞİKÂyetLERİN ALINMASI

- 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, web sitesinden ya da telefonla arayarak iletebilmektedir.
- Sözlü gerçekleşen müşteri şikâyetlerinde, şikâyeti alan tarafından **Öneri ve Şikâyet Formu** doldurtularak müşteri şikâyeti alınmaktadır.
- Laboratuvar çalışanları ise laboratuvarla ilgili şikâyetlerini **Öneri ve Şikâyet Formu’nu** doldurarak mail ile ya da elden Kalite Yönetim Temsilcisine iletebilmektedir.
- Şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şikâyet konusundan bağımsız Yönetim Temsilcisi veya teknik hususlara ilişkin konular için ilgili sorumlular tarafından hazırlanıp, gözden geçirilip,

|                                                                                   |                                            |                 |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------|------------|
|  | <b>ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ</b> | Doküman No      | DNA.PR.14  |
|                                                                                   |                                            | Yayın Tarihi    | 24.01.2025 |
|                                                                                   |                                            | Revizyon No     | 00         |
|                                                                                   |                                            | Revizyon Tarihi | -          |
|                                                                                   |                                            | Sayfa No        | 3 / 4      |

onaylanır. Şikâyet eğer Kalite Yönetim Temsilcisi veya sorumlular 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 Yönetim Temsilcisi tarafından **Şikâyetlerin Alınması ve Değerlendirilmesi Süreç Akış Kartına** göre yürütülür. Kalite Yönetim Temsilcisi şikâyetin incelenmesi, değerlendirmesi ve sonuçlandırılması 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 yönündeyse şikâyet kabul edilir. Aksi durumda müşteri şikâyeti işleme alınmaz. Her iki durum içinde müşteri bilgilendirilir. Bilgilendirme kayıtları **Öneri ve Şikâyet Formu'na** not edilir.
- Şikâyete yönelik gerçekleştirilen işlemler planlanır, tekrar olmaması için yapılan çalışma varsa uygunsuzlukların yönetimine göre faaliyet gerçekleştirilir. Uygunsuzluk faaliyetlerin sonuçları çalışmayı gerçekleştiren personelle beraber Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından **Öneri ve Şikâyet Formu** ile kaydedilir. Şikâyetler kapatılınca, kayıtlar Kalite birimi 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 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 sebebi ile analizlerde gecikmeler olması durumunda müşteri yazılı olarak tüm iletişim cihazları ile bilgilendirilir.
- Tüm şikâyetlerin takibi **Öneri ve Şikâyet Formu** üzerinden izlenmektedir.

## 6.2. KURUMLARDAN İLETİLEN ŞİKÂyet VE TALEPLERİN ÇÖZÜMLENMESİ

### 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,
- Eksik test girişi,

|                                                                                   |                                            |                 |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------|------------|
|  | <b>ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ</b> | Doküman No      | DNA.PR.14  |
|                                                                                   |                                            | Yayın Tarihi    | 24.01.2025 |
|                                                                                   |                                            | Revizyon No     | 00         |
|                                                                                   |                                            | Revizyon Tarihi | -          |
|                                                                                   |                                            | Sayfa No        | 4 / 4      |

- 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,

Kurumlardan telefon yoluyla alınan şikâyet ve talepler Tıbbi Sekreterler tarafından **Öneri ve Şikâyet Formu**'na kaydedilir. Kayıt altına alınan şikâyetler, şikâyeti alan personel tarafından Kalite Yönetim Temsilcisine iletilir. Kalite Yönetim Temsilcisi şikâyeti ile ilgili birim sorumlusuna iletir ve çözüm için planlama yapılır. Şikâyetle bulunan kurum yetkilisine Tıbbi Sekreter 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 uygun olmayan işin uygulamasına göre işlem başlatılır. Şikâyet veya talebin durumu Genel Müdüre aktarılır. Yapılan çalışmaların kayıtları Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından muhafaza edilir.

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

Satış ve Pazarlama Departmanı tarafından yapılan kurum ziyaretleri sırasında kurum yetkililerinden alınan talep ve şikâyetler **Öneri ve Şikâyet Formu**'na aktararak Kalite Yönetim Temsilcisine 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.

#### 6.2.3. İnternet Yolu ile Alınan Şikâyetler

Müşteri şikâyet ve taleplerinin alınmasının bir diğer yöntemi ise kurum web adresinde yer alan mail adresidir. e-mailler Tıbbi sekreter, Satış Pazarlama ve Kalite Yönetim temsilcinin mail adresine yönlendirilir. Alınan şikâyet veya talep sonucunda yapılacak işlemler yukarıda anlatıldığı şekilde yapılır.

#### 6.2.4. Müşteri Şikâyetlerinin Analizi

Laboratuvarımızda **Öneri ve Şikâyet Formu** ile kayıt altına alınan şikâyet ve talepler yılda bir Yönetim Gözden Geçirme (YGG) toplantılarında değerlendirilir ve gerekli iyileştirme çalışmaları yapılır.

### 7. İLGİLİ DOKÜMANLAR

Öneri ve Şikâyet Formu

Şikâyetlerin Alınması ve Değerlendirilmesi Süreç Akış Kartı