

Doküman Kodu	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Sayfa No
ATB.KLT.PRS.08	01.10.2019	03.01.2025	02	Sayfa 1/4

REVİZYON TAKİP

Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklama	Revizyon No
12.11.2020	TÜRKAK denetim uygunsuzluğu sonrası şikayet doğrulama ve iletilmesi ile ilgili değişiklikler yapıldı. İtalik gösterildi.	01
03.01.2025	ISO 15189 standart revizyonu gereği prosedürün tamamı revize edilmiştir.	02

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Nihan ATA Kalite Temsilcisi	İrem YARALI ÖZBEK ÜYTE Laboratuvar Sorumlusu	Hakan YARALI Medikal Direktör

Doküman Kodu	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Sayfa No
ATB.KLT.PRS.08	01.10.2019	03.01.2025	02	Sayfa 2/4

1. AMAÇ:

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

2. KAPSAM:

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

3. KISALTMALAR:

Kalite Birimi :Kalite Birimi ve Laboratuvar Kalite Temsilcisi

4. TANIMLAR:

-

5. SORUMLULAR:

Şikâyet ve önerilerin alınmasından tüm çalışanlar, değerlendirilmesi ve gerçekleştirilecek iyileştirme çalışmalarının planlanmasından Kalite Birimi, Medikal Direktör sorumludur.

6. FAALİYET AKIŞI:

6.1. Şikâyetlerin Alınması ve Değerlendirilmesi

- ✓ Merkezimize 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 Merkezimize gelen şikâyetler sözlü veya yazılı olabilmektedir. Müşteriler, şikâyetlerini mail olarak ya da telefonla arayarak iletebilmektedir.
- ✓ Laboratuvar doküman sisteminde bulunan ve ilgili taraflara açık olan **Görüş ve Öneri Formu** 'nu doldurarak, şikâyetlerini yazılı olarak iletebilmektedirler.
- ✓ Sözlü gerçekleşen Müşteri şikâyetlerinde Kalite Birimi tarafından müşteriye, **Görüş ve Öneri Formu** doldurtularak müşteri şikâyeti alınmaktadır.
- ✓ Laboratuvar çalışanları ise laboratuvarla ilgili şikâyetlerini **Görüş ve Öneri Formu**'nu doldurarak mail ile ya da elden Kalite Birimine iletebilmektedir.

Doküman Kodu	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Sayfa No
ATB.KLT.PRS.08	01.10.2019	03.01.2025	02	Sayfa 3/4

- ✓ Şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şikâyet konusundan bağımsız Kalite Birimi veya teknik hususlara ilişkin konular için Medikal Direktör tarafından hazırlanıp, gözden geçirilip, onaylanır. Şikâyet eğer Kalite Birimi veya Medikal Direktör ile ilgili ise vekilleri 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 Birimi tarafından **Şikâyetlerin Alınması ve Değerlendirilmesi Süreç Akış Kartı** göre yürütülür. Kalite Birimi şikâyetin incelenmesi, değerlendirmesi ve sonuçlandırılması aşamasında lüzumu halinde Medikal Direktör 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 **Görüş ve Öneri Formu** düzenlenerek şikâyetin ele alındığına dair en geç 1 hafta içinde yazılı veya sözlü olarak bilgilendirme yapılmasını sağlar. Bilgilendirme kayıtları **Görüş ve Öneri 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 Birimi tarafından **Görüş ve Öneri Formu** ile kayıt edilir. 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 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.
- ✓ Merkezimiz, şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur.
- ✓ Merkezimizde tadilat, cihazlarda arıza ya da analizlerde gecikmeler olması durumunda müşteri yazılı olarak tüm iletişim cihazları ile bilgilendirilir.
- ✓ Tüm şikâyetlerin takibi **Görüş ve Öneri Formu Takip Formu** üzerinden izlenmektedir.
- ✓ Laboratuvarımızda şikâyetlerin değerlendirilmesi **Şikâyetlerin Alınması ve Değerlendirilmesi Süreç Akış Kartına** göre değerlendirilmektedir.

6.2. Kurumlardan İletilen Şikâyet ve Taleplerin Çözümlemesi

6.2.1. Telefon ile Bildirilen Şikâyetler

Laboratuvarımızda genellikle aşağıdaki konularda şikâyet ve öneriler gelmektedir;

- Kurumlara gönderilen hasta sonuç asıllarının ulaşmaması veya geç ulaşması.

Doküman Kodu	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Sayfa No
ATB.KLT.PRS.08	01.10.2019	03.01.2025	02	Sayfa 4/4

- 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,

Laboratuvarımıza başlıca yukarıda yazılı olan ve oluşması muhtemel diğer konular hakkında şikâyetler iletilmektedir. Kurumlardan telefon yoluyla alınan şikâyet ve öneriler ön banko ve çalışanlar tarafından **Görüş ve Öneri Formu**'na kaydedilir. Kayıt altına alınan şikâyetler şikâyeti alan personel tarafından, Kalite Birimine iletilir. Kalite Birimi alınan şikâyeti Medikal Direktöre iletir ve çözüm için planlama yapılır. Şikâyette bulunan kurum yetkilisine ön banko 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 Medikal Direktöre aktarılır. İyileştirme çalışmaları tamamlanan şikâyet ve talepler hakkında müşterilere Kalite Birimi veya ilgili sorumlu tarafından telefon veya yazılı (e-mail) olarak bilgi aktarılır. Yapılan çalışmaların kayıtları Kalite Birimi tarafından muhafaza edilir.

6.2.2. Müşteri Ziyaretleri Sırasında Alınan Öneri ve Şikâyetler

Hastalar, hasta yakını veya kurum yetkililerinden alınan öneri ve şikâyetler **Görüş ve Öneri Formu**'na aktarılarak Kalite Birimine iletilmektedir. Alınan şikâyet ve öneriler için yapılacak iyileştirme faaliyetleri uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet uygulamalarına göre yapılmakta ve sonuçları Medikal Direktör, ilgili personel ve ön banko 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 web adresinde yer alan **Görüş ve Öneri Formu**'dur. Web sitesinde bulunan bu form müşteriler tarafından doldurulup e-mail, olarak laboratuvara iletilir. Laboratuvara gelen şikâyet veya öneriler Kalite Birimine yönlendirilir. Alınan şikâyet veya talep sonucunda yapılacak işlemler yukarıda anlatıldığı şekilde yapılır.

Doküman Kodu	Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Sayfa No
ATB.KLT.PRS.08	01.10.2019	03.01.2025	02	Sayfa 5/4

3.2.3 Müşteri Şikâyetlerinin Analizi

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

7. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

ATB.KLT.FRM.26 Görüş ve Öneri Formu

ATB.KLT.FRM.38 Görüş ve Öneri Formu Takip Formu

ATB.LAB.SAK.09 Şikâyetlerin Alınması ve Değerlendirilmesi Süreç Akış Kartı