

REVİZYON TAKİP		
Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklama	Revizyon No

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Yöneticisi	Laboratuvar Yöneticisi	Laboratuvar Yöneticisi

### 1. AMAÇ:

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

### 2. KAPSAM:

Bu prosedür Laboratuvar hizmeti 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 Laboratuvar Yöneticisi sorumludur.

### 6. FAALİYET AKIŞI:

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

#### 6.1. Anket Uygulamaları:

##### 6.1.1. Müşteri Memnuniyet Anketi Uygulaması

6.1.1.1. Laboratuvarımızda müşteri memnuniyetinin algılanması adına **Müşteri Memnuniyeti Anket Form'u** hazırlanmıştır. Hazırlanan anketler Kalite Yöneticisi tarafından yılda bir kez olmak üzere kurum sorumlularına Google Form, kurye, faks veya 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 Kalite Yöneticisine ve Laboratuvar Yöneticisine iletilir. Anketler Kalite Yöneticisine ulaştıktan sonra, anket sonuçları Kalite Yöneticisi tarafından değerlendirilerek Müşteri Memnuniyeti Anket Formu üzerinde kayıt altına alınır.

6.1.1.2. Değerlendirme; Müşteri Memnuniyeti Anket Formunda yer alan 10 soruya verilen cevaplar değerlendirilerek genel memnuniyet puanı 100 üzerinden hesaplanır ve form üzerine kaydedilir. Anket değerlendirmesinde "Çok Kötü (1) veya Kötü (2) " 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.

6.1.1.3. Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Yöneticisi tarafından kontrol edilen sonuçlara göre iyileştirme yapılması gerekli olan hususlar, ilgili sorumlular ile paylaşılır. Hizmet alan kurum veya kişilerden gelen şikâyetler Hasta Kabul ve Danışma Personeli tarafından **Görüş/Öneri Forumu'na** aktarılır ve Kalite Yöneticisine iletilir. Şikâyetin çözümü ile ilişkili tüm çalışmalar yapılarak kayıt altına alınır. Anket sonuçlarına göre yapılacak olan iyileştirme çalışmaları **Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Prosedürlerinde** tanımlanan akışa göre işleme alınır. Düzeltici ve önleyici faaliyet çalışmalarının sonucunda yapılan iyileştirme faaliyetlerinin

sonuçları memnuniyetsizliği bulunan kurum sorumlusuna Kalite Yöneticisi veya ilgili uzman tarafından telefon veya yazılı (e-posta) olarak geri dönüş yapılır.

### 6.1.2. Personel Memnuniyet Anket Uygulaması

Laboratuvarımızda yılda bir kez **Personel Memnuniyet Anketi** uygulaması yapılmaktadır. Personel öneri ve şikâyetlerini bu ankette bildirmektedir. Yapılan anket uygulaması sonuçları Laboratuvar Yöneticisi ve Kalite Yöneticisi tarafından değerlendirilir, sonuçlara göre gerektiğinde önleyici veya düzeltici faaliyet başlatılır.

### 6.2. İletilen Şikâyet Ve Önerilerin Çözümlemesi

Laboratuvarımızda genellikle aşağıdaki konularda şikâyet ve öneriler gelmektedir

- Kurumlara gönderilen hasta sonuç asıllarının ulaşmaması veya geç ulaşması.
- 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,
- Sarf malzeme ve çanta gönderiminde yaşanan aksaklıklar,

#### 6.2.1. Telefon İle Bildirilen Şikâyetler

Kurumlardan telefon yoluyla alınan şikâyet ve öneriler Hasta Kabul ve Danışma Personeli ve çalışanlar tarafından **Görüş/Öneri Forum**'una kaydedilir. Kayıt altına alınan şikâyetler, şikâyeti alan personel tarafından, Kalite Yöneticisine iletilir. Kalite Yöneticisi alınan şikâyeti ilgili sorumlusuna iletir ve çözüm için planlama yapılır. 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 Laboratuvar Yöneticisine aktarılır. İyileştirme çalışmaları tamamlanan şikâyet ve öneriler hakkında müşterilere Hasta Kabul ve Danışma Personeli veya ilgili sorumlu tarafından telefon veya mail olarak bilgi aktarılır. Yapılan çalışmaların kayıtları Kalite Yöneticisi tarafından muhafaza edilir.

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

Laboratuvar personeli tarafından yapılan kurum ziyaretleri sırasında kurum yetkililerinden alınan öneri ve şikâyetler **Görüş/Öneri Forumu**'na aktarılarak Kalite Yöneticisine iletilmektedir. Alınan şikâyet ve öneriler için yapılacak iyileştirme faaliyetleri **Düzeltilici Ve Önleyici Faaliyet Prosedürü** 'ne göre yapılmakta ve sonuçları Laboratuvar Yöneticisi, ilgili personel ve Hasta Kabul ve Danışma Personeli tarafından takip edilerek sonuçları şikâyetin veya önerinin geldiği kurum veya kişiye telefon veya yazılı (e-mail) olarak iletilmektedir.

### 6.2.3. Görüş ve Öneri Kutusu Yoluyla alınan şikâyetler

Laboratuvara gelen Ayaktan hastalar ve Personellerden Şikâyet ve önerilerin alınması yöntemlerinden biri laboratuvar içerisinde bulunan **Görüş ve Öneri Kutusu**'dur. **Görüş/Öneri Forum**'u doldurularak kutuya atılır. Kalite yöneticisi tarafından ayda bir defa kontrolü sağlanır. Alınan şikâyet ve öneriler için yapılacak iyileştirme faaliyetleri **Düzeltilici Ve Önleyici Faaliyet Prosedürü**'ne göre yapılmaktadır. Sonuçları Laboratuvar Yöneticisi tarafından takip edilerek sonuçları şikâyetin veya önerinin geldiği kişiye telefon veya yazılı (e-mail) olarak iletilmektedir.

### 6.2.4. İnternet Yolu ile Alınan Şikâyetler

Müşteri şikâyet ve önerilerinin alınmasının bir diğer yöntemi ise [www.turklab.info](http://www.turklab.info) adresinde yer alan **Görüş/Öneri Formudur**. Web sitesinde bulunan bu form müşteriler tarafından elektronik olarak değerlendirilerek görüş ve öneriler bildirilir. Laboratuvara gelen şikâyet veya öneriler Kalite Yöneticisine yönlendirilir. Kalite Yöneticisi tarafından alınan şikâyet veya öneri sonucunda yapılacak işlemler 6.2.2. maddesinde belirtilen şekilde yapılır.

### 6.3. Müşteri Şikâyetlerinin Analizi

Laboratuvarımızda **Görüş/Öneri Takip Formu** ile kayıt altına alınan görüş ve öneriler 6 ayda bir kez Kalite Yöneticisi tarafından analiz edilmektedir.

Yapılan analizler rutin gözden geçirme toplantılarında ve YGG toplantılarında değerlendirilir ve gerekli iyileştirme çalışmaları yapılır.

## 7. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

Müşteri Memnuniyet Anket Formu

Görüş/Öneri Formu

Görüş/Öneri Takip Formu

Düzeltilici Ve Önleyici Faaliyet Prosedürü

Personel Memnuniyet Anketi Formu

Görüş ve Öneri Kutusu