

1. AMAÇ

Laboratuvarımıza hizmet alan kurum veya kişilerden iletilen şikâyet ve taleplerin kayıt altına alınarak bildirimi 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 taleplerin alınmasından tüm çalışanlar, değerlendirilmesi ve gerçekleştirilecek iyileştirme çalışmalarının planlanmasından Kalite Yöneticisi, Mesul Müdür/Laboratuvar Müdürü ve İdari Yönetici sorumludur.

6. FAALİYET AKIŞI

6.1. Şikâyetlerin Alınması ve Değerlendirilmesi

- ✓ Laboratuvarımıza 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 laboratuvara gelen şikâyetler sözlü veya yazılı olabilmektedir. Müşteriler, şikâyetlerini mail olarak ya da telefonla arayarak iletebilmektedir.
- ✓ Laboratuvar doküman sisteminde bulunan ve ilgili taraflara açık olan **Öneri ve Şikâyet Formu** 'nu doldurarak, şikâyetlerini yazılı olarak iletebilmektedirler.
- ✓ Sözlü gerçekleşen Müşteri şikâyetlerinde Hasta Kabul/Sekreteryaya tarafından müşteriye, **Öneri ve Şikâyet Formu** doldurtularak müşteri şikâyeti alınmaktadır.
- ✓ Laboratuvar çalışanları ise laboratuvarla ilgili şikâyetlerini **Öneri ve Şikâyet Formu** 'nu doldurarak mail ile Dilek ve Öneri Kutusuna elden Kalite Yöneticisine iletebilmektedir.
- ✓ Şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şikâyet konusundan bağımsız Kalite Yöneticisi veya teknik hususlara ilişkin konular için Laboratuvar Sorumluları tarafından hazırlanıp, gözden geçirilip, onaylanır. Şikâyet eğer Kalite Yöneticisi veya Laboratuvar Sorumluları ile ilgili ise Laboratuvar Müdürü/Mesul 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 Yöneticisi tarafından Şikâyetlerin Alınması ve Değerlendirmesi Süreç Akış Kartına göre yürütülür. Kalite Yöneticisi şikâyetin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması aşamasında lüzumu halinde Mesul Müdür/Laboratuvar Müdür ve idari yönetici 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 sonucunda laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olduğu belirlenen şikâyetler değerlendirmeye alınır. Laboratuvar faaliyetleri kapsamında olmadığı belirlenen başvurular kayıt altına alınır ve gerektiğinde ilgili birime yönlendirilir. Her iki durumda da başvuru sahibi değerlendirme sonucu hakkında bilgilendirilir.* Şikâyeti alan personel tarafından **Öneri ve Şikayet Formu** düzenlenerek şikâyetin ele alındığına dair en geç 1 hafta içinde yazılı veya sözlü olarak bilgilendirme yapılmasını sağlanır. Bilgilendirme kayıtları **Öneri ve Şikayet Formu'**na not edilir.
- ✓ Şikâyete yönelik gerçekleştirilen işlemler planlanır, tekrar olmaması için uygunsuzlukların yönetimi sürecine göre uygunsuzluk faaliyeti çalışmayı gerçekleştiren personelle beraber Kalite Yöneticisi tarafından **Öneri ve Şikayet Formu** ile kaydedilir. Şikâyetler kapatılınca, kayıtlar Kalite Yöneticisi 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.
- ✓ Laboratuvarımız, şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur.
- ✓ Laboratuvarımızda tadilat, cihazlarda arıza ya da analizlerde gecikmeler olması durumunda müşteri yazılı olarak tüm iletişim cihazları ile bilgilendirilir.
- ✓ Laboratuvarımızda şikâyetlerin değerlendirilmesi Şikâyetlerin Alınması ve Değerlendirmesi 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.
- 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,

Laboratuvarımıza başlıca yukarıda yazılı olan ve oluşması muhtemel diğer konular hakkında şikâyetler iletilmektedir. Kurumlardan telefon yoluyla alınan şikâyet ve öneriler Hasta Kabul/Sekreteryâ Personeli ve çalışanlar tarafından **Öneri ve Şikâyet Formu'na** kaydedilir. Kayıt altına alınan şikâyetler şikâyeti alan personel tarafından, Kalite Yöneticisine iletilir. Kalite Yöneticisi alınan şikâyeti Laboratuvar sorumlusuna iletir ve çözüm için planlama yapılır. Şikâyetinde bulunan kurum yetkilisine Hasta Kabul Personeli 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 uygun olmayan işin uygulamasına göre işlem başlatılır. Şikâyet veya talebin durumu Mesul Müdür/Laboratuvar Müdürüne aktarılır. İyileştirme çalışmaları tamamlanan şikâyet ve talepler hakkında müşterilere Kalite Yöneticisi veya ilgili sorumlu tarafından telefon veya yazılı (e-mail) olarak bilgi aktarılır. Yapılan çalışmaların kayıtları Kalite Yöneticisi tarafından muhafaza edilir.

6.2.2. Müşteri Ziyaretleri Sırasında Alınan Öneri ve Şikâyetler

Yapılan kurum ziyaretleri sırasında kurum yetkililerinden alınan öneri ve şikâyetler **Öneri ve Şikâyet Formu** 'na aktarılarak Kalite Yöneticisine iletilmektedir. Alınan şikâyet ve öneriler için yapılacak iyileştirme faaliyetleri uygunsuzlukların yönetimine göre yapılmakta ve sonuçları takip edilerek 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 www.bursagenetik.com.tr web adresinde yer alan **Öneri ve Şikâyet Formu** ve mail adresidir. Müşteriler tarafından doldurulup web sitesinden direk veya e-mail adresinden laboratuvara iletilir. Laboratuvara gelen şikâyet veya öneriler Kalite Yöneticisine yönlendirilir. Alınan şikâyet veya talep sonucunda yapılacak işlemler yukarıda anlatıldığı şekilde yapılır.

3.2.3 Müşteri Şikâyetlerinin Analizi

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

7. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

BRG.FR.08 Öneri ve Şikâyet Formu

BRG.FR.26 Müşteri Memnuniyet Anketi Formu

REVİZYON BİLGİLERİ		
Revizyon Tarihi	Revizyon No	Revizyon Açıklama
05.01.2026	01	Şikâyet değerlendirme süreci güncellenmiştir.

Hazırlayan	Onaylayan
İrem ARSLAN	Dr. Hüseyin ASLAN
Kalite Yöneticisi	Laboratuvar Müdürü