

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 şikâyetçinin 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 *Laboratuvar Müdürü* ve Kalite Yöneticisi sorumludur.

6. FAALİYET AKIŞI**6.1. Şikâyetlerin Alınması ve Değerlendirilmesi**

- ✓ 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.
- ✓ Şikâyetçi tarafından laboratuvara gelen şikâyetler sözlü veya yazılı olabilmektedir. Şikâyetçi, şikâyetlerini *web sitesi geri bildirim ve öneri sekmesi üzerinden*, e-posta, *WhatsApp* ya da telefonla arayarak iletebilmektedir.
- ✓ *Sözlü gerçekleşen şikâyetçinin şikâyet bildirimleri ilgili birim tarafından Kalite Yöneticisi'ne aktarılır. Kalite Yöneticisi SG.LS.21 Şikâyet/Talep Listesi ile kayıt altına alınır.*
- ✓ Laboratuvar çalışanları ise laboratuvarla ilgili şikâyetlerini *sözlü olarak ya da e-posta ile Kalite Yöneticisine bildirir.*
- ✓ Şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şikâyet konusundan bağımsız Kalite Yöneticisi veya teknik hususlara ilişkin konular için Laboratuvar *Koordinatörleri* tarafından hazırlanıp, gözden geçirilip, onaylanır. Şikâyet eğer Kalite Yöneticisi veya Laboratuvar *Koordinatörleri* ile ilgili ise Laboratuvar *Müdürü* tarafından değerlendirilir.
- ✓ Laboratuvarımıza iletilen tüm şikâyetlere ve 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 *Laboratuvar Müdürü* 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 yönündeysen şikâyet kabul edilir. Aksi durumda şikâyetçinin şikâyeti işleme alınmaz. Her iki durum içinde şikâyetçi bilgilendirilir. *Şikâyetler Şikâyet/Talep Listesi'ne kaydedilerek* şikâyetin ele alındığına dair en geç 1 hafta içinde yazılı veya sözlü olarak bilgilendirme yapılmasını sağlar. Bilgilendirme kayıtları da **Şikâyet/Talep Listesi'**ne not edilir.
- ✓ Şikâyete yönelik gerçekleştirilen işlemler planlanır, tekrar olmaması için uygunsuzlukların yönetimi sürecine göre düzeltici faaliyet başlatılır. 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 şikâyetçiye yazılı bilgi verir.
- ✓ Şikâyetlerin çözümü, ilgili şikâyetin konusuna dahil olmayan kişiler tarafından gerçekleştirilmeli, gözden geçirilmeli ve onaylanmalı; şikâyetin sonucu hakkında şikâyetçiye geri bildirimde bulunulmalıdır. Kaynakların buna izin vermediği durumlarda ise, izlenecek alternatif yaklaşımlar tarafsızlıktan ödün vermemelidir.
- ✓ Şikâyetin giderilmesi için uzun zaman alacak bir çalışma söz konusu ise şikâyetçi ilgisi dâhilinde şikâyet giderilerek ara değerlendirmeler/raporlamalar ile şikâyetçi bilgilendirilir.
- ✓ Değerlendirme sonucunda, işin geri çekilmesi veya durdurulması gerekiyorsa şikâyetin sürecini yürüten personel bu durumu şikâyetçiye iletilen cevap yazısında açıklar ve işin tekrarını sağlar.
- ✓ Laboratuvarımızda tadilat, cihazlarda arıza ya da analizlerde gecikmeler olması durumunda şikâyetçi yazılı olarak tüm iletişim cihazları ile bilgilendirilir.
- ✓ Laboratuvarımızda şikâyetlerin değerlendirilmesi Şikâyetlerin Alınması ve Değerlendirmesi Süreç Akış Kartına göre değerlendirilmektedir.
- ✓ Şikâyetlerin soruşturulması ve çözümlenmesi herhangi bir ayrımcı faaliyetle sonuçlanmamalıdır.

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,
- *Sonuç raporlarında yaşanan gecikmeler*

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 Kalite Yöneticisine iletilir. Kayıt altına alınan şikâyetler şikâyeti alan personel tarafından, Kalite Yöneticisine iletilir. Kalite Yöneticisi alınan şikâyeti Laboratuvar Müdürüne iletir ve çözüm için planlama yapılır. Şikâyetle bulunan kurum yetkilisine Kalite Yöneticisi 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 Laboratuvar Müdürüne aktarılır. İyileştirme çalışmaları tamamlanan şikâyet ve talepler hakkında şikâyetçi 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 ve Hasta Ziyaretleri Sırasında Alınan Öneri ve Şikâyetler

Kurum ziyaretleri yapan ilgili personel ziyaret sırasında kurum yetkililerinden edindiği öneri ve şikâyetleri Kalite Yöneticisine iletmektedir. 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-posta) olarak iletilmektedir.

6.2.3. İnternet Yolu ile Alınan Şikâyetler

Şikayetçi şikâyet ve önerilerinin alınmasının bir diğer yöntemi ise www.sapiens.com.tr web adresinde iletişim bölümünde yer alan Geri Bildirim&Öneri sekmesinden şikayetini iletebilir. Laboratuvara gelen şikâyet veya öneriler Kalite Yöneticisine yönlendirilir. Alınan şikâyet veya talep sonucunda yapılacak işlemler yukarıda anlatıldığı şekilde yapılır.

3.2.3 Müşteri ve Hasta Şikâyetlerinin Analizi

Laboratuvarımızda Şikâyet/Talep Formu ile kayıt altına alınan şikâyetler form ile izlenmektedir ve talepler yılda bir Kalite Yöneticisi tarafından analiz edilmektedir. Yönetim Gözden Geçirme (YGG) toplantılarında değerlendirilir ve gerekli iyileştirme çalışmaları yapılır.

7. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

SG.LS.21 Şikayet/Talep Formu

SG.SAK.09 Şikayetlerin Alınması ve Değerlendirilmesi Süreç Akış Kartı

SG.FR.26 Müşteri Memnuniyet Anketi Formu