

	ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	İEL.PR.16
		Yayın Tarihi	26.06.2024
		Revizyon No	01
		Revizyon Tarihi	20.10.2025
		Sayfa No	1/5

REVİZYON TAKİP		
Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklama	Revizyon No
20.10.2025	Müşteri Memnuniyet Anketi Uygulaması maddesinde genel laboratuvar sorumlusu yerine laboratuvar birim sorumluları eklenmiştir.	01

Hazırlayan	Kontrol Eden / Onaylayan
Kalite Yöneticisi	Laboratuvar Müdürü
Leyla ÖZTÜRK HACER	Uzm. Dr. Güngör YILDIRIM

	ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	İEL.PR.16
		Yayın Tarihi	26.06.2024
		Revizyon No	01
		Revizyon Tarihi	20.10.2025
		Sayfa No	2/5

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 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 önerilerin alınmasından tüm çalışanlar, değerlendirilmesi ve gerçekleştirilecek iyileştirme çalışmalarının planlanmasından Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Müdürü sorumludur.

6. FAALİYET AKIŞI:

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

6.2. Müşteri Memnuniyet Anketi Uygulaması

6.2.1. Laboratuvarımızda müşteri memnuniyetinin algılanması adına **Müşteri Memnuniyeti Anket Formu** hazırlanmıştır. Hazırlanan anketler Kalite Yöneticisi tarafından yılda bir kez olmak üzere kurum sorumlularına Google Forms, 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 **Laboratuvar Birim Sorumlularına** ve Laboratuvar Müdürüne iletilir. Anketler Kalite Yöneticisine ulaştıktan sonra, anket sonuçları Kalite Yöneticisi tarafından değerlendirilerek Müşteri Memnuniyeti Anket Formu üzerinde kayıt altına alınır.

6.2.2. 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), Kötü (2), Orta (3), İyi (4) ve Çok İyi (5)” 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 faaliyet başlatılır.

	ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	İEL.PR.16
		Yayın Tarihi	26.06.2024
		Revizyon No	01
		Revizyon Tarihi	20.10.2025
		Sayfa No	3/5

6.2.3. 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 Kayıt Kabul tarafından **Görüş/Öneri Formu'na** aktarılır ve Kalite Yöneticisine iletilir. Şikâyetin çözümü ile ilişkili tüm çalışmalar yapılarak kayıt altına alınır. Anket sonuçlarına göre yapılacak olan iyileştirme çalışmaları **Düzeltilici Faaliyet Prosedürlerinde** tanımlanan akışa göre işleme alınır. Düzeltilici 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.

6.3. Personel Memnuniyet Anket Uygulaması

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

6.4. Kurum/kişilerden İletilen Şikâyet Ve Önerilerin Çözümlemesi

6.4.1. 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 Kayıt Kabul ve Müşteri İlişkileri Sorumlusu ve çalışanlar tarafından **Görüş/Öneri Formu'na** kaydedilir. Kayıt altına alınan şikâyetler şikâyeti alan personel tarafından, Kalite Yöneticisine iletilir. Kalite Yöneticisi alınan şikâyeti

Form No: İEL.PR.16	Yayın Tarihi: 26.06.2024	Revizyon Tarihi / No: 20.10.2025/01	Sayfa 3 / 5
--------------------	--------------------------	-------------------------------------	-------------

	ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	İEL.PR.16
		Yayın Tarihi	26.06.2024
		Revizyon No	01
		Revizyon Tarihi	20.10.2025
		Sayfa No	4/5

ilgili sorumlusuna iletir ve çözüm için planlama yapılır. Şikâyetle bulunan kurum yetkilisine Hasta Kayıt Kabul ve Müşteri İlişkileri Sorumlusu tarafından şikâyetinin kayıt altına alındığını ve bununla ilgili çalışma başlattıklarını ve çözümlendiğinde gerekirse kendisine tekrar bilgi verileceği bilgisi aynı gün içerisinde verilir.

6.4.2. Şikâyetle konu olan durum bir uygunsuzluk ise gerekli değerlendirmeler sonrası uygunsuzluğun giderilmesi için **Düzeltilici Faaliyet Prosedürü**'ne göre işlem başlatılır. Şikâyet veya önerinin durumu Laboratuvar Müdürüne aktarılır. İyileştirme çalışmaları tamamlanan şikâyet ve öneriler hakkında müşterilere Hasta Kayıt Kabul ve Müşteri İlişkileri Sorumlusu veya ilgili sorumlu tarafından telefon veya yazılı (e-mail) olarak bilgi aktarılır. Yapılan çalışmaların kayıtları Kalite Yöneticisi tarafından muhafaza edilir.

6.4.3. Müşteri Ziyaretleri Sırasında Alınan Öneri ve Şikâyetler

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

6.4.4. İnternet Yolu ile Alınan Şikâyetler

Müşteri şikâyet ve önerilerinin alınmasının bir diğer yöntemi ise www.izmiregelab.com.tr adresinde yer alan izmiregelab@hotmail.com mail adresine müşteriler tarafından e-mail olarak laboratuvara iletilen geri bildirimlerdir. Laboratuvara gelen şikâyet veya öneriler Kalite Yöneticisine yönlendirilir. Kalite Yöneticisi tarafından alınan şikâyet veya öneri sonucunda yapılacak işlemler 6.4.2. maddesinde belirtilen şekilde yapılır.

6.5. Müşteri Şikâyetlerinin Analizi

Laboratuvarımızda **Görüş/Öneri Takip Formu** ile kayıt altına alınan şikâyet ve öneriler hasta kayıt kabul personeli tarafından haftalık olarak görüş öneri kutusu açılarak toplanan formlar kalite yöneticisine iletilir. Kalite Yöneticisi tarafından haftalık analiz edilmektedir.

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

	ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	İEL.PR.16
		Yayın Tarihi	26.06.2024
		Revizyon No	01
		Revizyon Tarihi	20.10.2025
		Sayfa No	5/5

7. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

Müşteri Memnuniyet Anket Formu

Görüş/Öneri Formu

Görüş/Öneri Takip Formu

Düzeltilici Faaliyet Prosedürü

Personel Memnuniyet Anketi Formu