

 ÖZEL <b>DONEGEN</b> GENETİK HASTALIKLAR DEĞERLENDİRME MERKEZİ www.donegen.com.tr   0533 358 81 14	<b>Doküman No</b>	<b>Yürürlük Tarihi</b>	<b>Revizyon No</b>	<b>Revizyon Tarihi</b>	<b>Sayfa No</b>
	DG.KY.PR.06	02.01.2020	00	-	1 / 3
<b>ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ</b>					

REVİZYON TAKİP		
Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklama	Revizyon No

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Dilara İLKHAN Kalite Yöneticisi	Murat BÜYÜKDOĞAN Mesul Müdür (Teknik Yönetici)	İbrahim Volkan BODUR CEO (İdari Müdür)

 <p>ÖZEL <b>DONEGEN</b> GENETİK HASTALIKLAR DEĞERLENDİRME MERKEZİ www.donegen.com.tr   0533 358 81 14</p>	Doküman No	Yürürlük Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
	DG.KY.PR.06	02.01.2020	00	-	2 / 3
<b>ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ</b>					

## 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 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 Laboratuvar Kalite Yöneticisi, Mesul Müdür ve CEO sorumludur.

## 6. FAALİYET AKIŞI:

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

### 6.2. Müşteri Memnuniyet Anketi Uygulaması

Laboratuvarımızda müşteri memnuniyetinin algılanması adına **Müşteri Memnuniyeti Anket Formu** hazırlanmıştır. Hazırlanan anketler Kalite Yöneticisi tarafından yılda en az 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 Mesul Müdüre ve CEO'ya iletilir. Anket sonuçlarında not olarak puan ortalaması 3'ün altında veya sorulardan herhangi birine 1 veya 2 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/önleyici faaliyet başlatılır.

CEO ve Mesul Müdür tarafından kontrol edilen sonuçlara göre iyileştirme yapılması gerekli olan hususlar, ilgili sorumlular ile paylaşılır.

Hizmet alan kurum veya kişilerden gelen şikâyetler Kalite Yöneticisi tarafından **Görüş Öneri Formu'na** aktarılır. Şikâyetin çözümü ile ilişkili tüm çalışmalar yapılarak kayıt altına alınır. Anket sonuçlarına göre yapılacak olan iyileştirme çalışmaları **Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Prosedüründe** tanımlanan akışa göre işleme alınır. Düzeltilici 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.

### 6.3. Personel Memnuniyet Anket Uygulaması

Personel öneri ve şikâyetleri, **Görüş Öneri Formu** ile kayıt altına alınmaktadır. Yazılan öneri ve şikâyetler personel öneri şikâyet kutusu kullanılarak veya kalite yöneticisine iletilerek üst yönetime ulaştırılması sağlanır. Öneri ve şikâyet kutusu ayda bir Kalite Yöneticisi tarafından kontrol edilir ve değerlendirilir. Gerekli durumlarda düzeltici faaliyet başlatılır faaliyet sonucu şikâyet veya öneri sunan personele bildirilir.

Laboratuvarımızda yılda bir kez **Çalışan Memnuniyet Anketi** uygulaması yapılmaktadır. Yapılan anket uygulaması sonuçları Mesul Müdür ve CEO tarafından değerlendirilir, sonuçlara göre gerektiğinde önleyici veya düzeltici faaliyet başlatılır.

## 6.4. Kurum/kişilerden İletilen Şikâyet Ve Önerilerin Çözülmesi

### 6.4.1. Telefon İle Bildirilen Şikâyetler

Laboratuvarımızda genellikle aşağıdaki konularda şikâyet ve öneriler gelebilir;

- Kurumlara gönderilen hasta sonuç asıllarının ulaşmaması veya geç ulaşması.
- İletişim konusunda yaşanan aksaklıklar,

 <p>ÖZEL <b>DONEGEN</b> GENETİK HASTALIKLAR DEĞERLENDİRME MERKEZİ www.donegen.com.tr   0533 358 81 14</p>	Doküman No	Yürürlük Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
	DG.KY.PR.06	02.01.2020	00	-	3 / 3
<b>ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ</b>					

- Numunelerin kaybolması,
- Numunelerin karışması,
- Eksik test girişi,
- Kurye ve kargo personeli ile ilgili şikâyetler,
- Hasta isimlerinin yanlış veya eksik girişi,
- Sarf malzeme ve çanta gönderiminde yaşanan aksaklıklar,

Laboratuvarımıza başlıca yukarıda yazılı olan ve oluşması muhtemel diğer konular hakkında şikâyetler iletebilmektedir. Kurumlardan telefon yoluyla alınan şikâyet ve öneriler Hasta Kabul ve Raporlama Personeli ve çalışanlar tarafından **Görüş Öneri Formu'na** kaydedilir. Kayıt altına alınan şikâyetler şikâyeti alan personel tarafından, kalite yöneticisine iletilir. Kalite birimi şikâyeti ile ilgili sorumlusuna iletir ve çözüm için planlama yapılır. Şikâyette bulunan kurum yetkilisine kalite birimi 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. 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 Müdürüne aktarılır. İyileştirme çalışmaları tamamlanan şikâyet ve öneriler hakkında müşterilere Laboratuvar Kalite Yöneticisi 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 ve Önleyici Faaliyet Prosedürüne** göre yapılmakta ve sonuçları Laboratuvar Koordinatörü, ilgili uzman ve Laboratuvar Kalite Yöneticisi ve Kalite Yöneticisi tarafından takip edilerek sonuçları şikâyetin veya önerinin geldiği kurum veya kişiye telefon veya yazılı (e-mail) olarak iletilmektedir.

#### **6.4.4. İnternet Yolu İle Alınan Şikâyetler**

Müşteri şikâyet ve önerilerinin alınmasının bir diğer yöntemi ise www.donegen.com.tr adresinde yer alan iletişim formundan iletmektir. Bu linke müşteriler tarafından yazılan bilgiler e-mail olarak laboratuvar yöneticilerine iletilir. Laboratuvar yöneticileri şikâyet veya önerileri kalite birimine iletirler. 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 yılda bir kez Laboratuvar Kalite Yöneticisi tarafından analiz edilmektedir.

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

#### **7. İLGİLİ DOKÜMANLAR:**

- Müşteri Memnuniyeti Anket Formu
- Görüş Öneri Formu
- Görüş Öneri Takip Formu
- Düzeltilici Önleyici Faaliyet Prosedürü
- Çalışan Memnuniyeti Anketi Formu