

ŞİKÂyetLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ**1. AMAÇ VE KAPSAM**

Özel Birim Laboratuvarı'nda klinisyenlerden, hastalardan, laboratuvar personelinden ve diğer taraflardan gelen şikâyetler, itirazlar veya öneri gibi diğer geri bildirimlerin yönetimi için izlenen yöntemleri tam olarak açıklamaktır.

2. SORUMLULUK

Şirket Müdürü

Kalite Yöneticisi

Laboratuvar Yöneticisi (Mesul Müdür)

3. TANIMLAR VE KISALTMALAR

Şikâyet: Herhangi bir kişi ya da kuruluşun Özel Birim Laboratuvarı'nın faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak laboratuvara bildirdiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizliktir.

İtiraz: Test ögesini sağlayanın Özel Birim Laboratuvarı'ndan, bu öğeye ilişkin vermiş olduğu kararın yeniden değerlendirilmesine dair talebidir. İtirazlar da şikâyetler kapsamında değerlendirilecektir.

Öneri: Bir sorunu çözmek üzere bir şey öne sürmek, teklif etmek.

Özel Birim Laboratuvarı: Medlife Biyokimya Hizmetleri Ltd. Şti.Laboratuvarı

4. UYGULAMA**4.1. Hizmet Kalitesi ile İlgili Müşteri Şikâyetleri**

Müşteri ile iletişim, test raporlarının vs. müşteriye ulaştırılması gibi konularda müşteri şikâyeti şirkete gelirse, şikâyeti alan tarafından müşteri Kalite Yöneticisi 'ne yönlendirilir. Kalite Yöneticisi müşteriye İtiraz-Şikâyet-Öneri Forumu'nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. Şikâyet Madde 4.5.'e göre değerlendirilir.

4.2. Test Kalitesi ile İlgili Müşteri Şikâyetleri

4.2.1. Özel Birim Laboratuvarı, test sonuçlarını gösteren test raporlarına itiraz ve/veya şikâyetlerin işleme konulması için Kalite Yöneticisi İtiraz-Şikâyet-Öneri Forumu'nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. Kalite Yöneticisi, İtiraz-Şikâyet-Öneri Takip Forumu'na her bir itiraz/şikâyet/öneriyi ve durumunu işler ve bir nüshasını Laboratuvar Yönetimi'ne iletir.

4.2.2. Şikâyet Madde 4.5'e göre değerlendirilir. Uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü 'ne göre işlem yapılır. Değerlendirme sonucunda, test tekrarı gerekmeyen hususlar, müşteriye gerekçesiyle birlikte yazılı olarak bildirilir.

4.2.3. Test tekrarı yapılması gerektiğinde Hizmet Sözleşmeleri Prosedürü 'ne göre gerekli düzenleme yapıldıktan sonra bildirilen tarihte, Laboratuvar Yöneticisi ve müşterinin katılımı ile görüşme yapılır. Testte uygulanacak standart, test metodu ve testlerde kullanılan cihazlar, reaktifler hakkında müşteriye bilgi verilir.

Hazırlayan

Kalite Yöneticisi

Jülide UYSAL

Onaylayan

Şirket Müdürü

Turgut MEMİŞ

ŞİKÂyetLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

4.2.4. Müşterinin talebi üzerine Laboratuvar Teknikeri/Teknisyeninin yaptığı test tekrarı esnasında herhangi bir anlaşmazlık çıkması halinde, konu Laboratuvar Yöneticisi 'ne bildirilir. İşlemin devamı konusunda karar verilirse, verilen karar İtiraz-Şikâyet-Öneri Forumu'na Kalite Yöneticisi tarafından kaydedilir. Bildirilen sonuca tekrar itiraz edilmesi durumunda müşteri ile birlikte mutabık kalınacak başka bir laboratuvar (tercihen akredite) test tekrarlatılır, sonuca göre değerlendirme yapılarak karara bağlanır. Test ücreti haksız tarafça karşılanır.

4.2.5. Tekrar edilen test sonuçlarının farklı çıkması durumunda; aynı testin uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü ve Kalite Güvence Prosedürü 'ne göre işlemler uygulanır.

4.2.6. Özel Birim Laboratuvarı, laboratuvar hizmetinden yararlananın isteğinin açığa kavuşturulmasında laboratuvar hizmetinden yararlananlar veya temsilcileri ile birlikte çalışmaya isteklidir. Eğer laboratuvar hizmetinden yararlananlar veya temsilcileri Özel Birim Laboratuvarı'nda kendilerine ait testleri izlemek isterlerse, gizlilik şartları sağlanmak koşulu ve randevu verilmek sureti ile kendi testlerinin yapılmasına Şirket Müdürü'nün izni ile refakat edebilmektedir.

4.3. Bakanlık, Resmî Kurumlar, Akreditasyon Kurumu ve Diğer İlgili Taraflar Vasıtası ile Gelen Şikâyetler

4.3.1. Bu şekilde gelen şikâyetler Şirket Müdürü, Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Yöneticisi tarafından incelenir.

4.3.2. Kalite Yöneticisi tarafından İtiraz-Şikâyet-Öneri Formu ile işlem başlatılır.

4.3.3. Şikâyetin değerlendirilmesi Madde 4.5'e göre yapılır.

4.4. Şikâyetlerin Çözümüne Kavuşturulması

4.4.1. Şikâyetlerin soruşturulması ve çözülmesi tarafsız, önyargısız, gizlilik ve eşitlik ilkelerine uygun yönetilerek, ayrımcı faaliyetlerin gerçekleşmemesine dikkate edilir. Kaynakların buna izin vermediği durumlarda tarafsızlıktan ödün vermeden, dış uzmanlardan destek alma, arabuluculuk veya uzlaştırma, teknolojik çözümlerden yararlanma vb. alternatif yöntemler kullanılabilir.

4.4.2. Özel Birim Laboratuvarı'na gelen şikâyetlerin çözülmesinde gerekirse Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu açılarak şikâyetin kök nedeninin Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü 'ne göre giderilmesi temin edilir.

4.5. Genel Uygulamalar

4.5.1. Bir şikâyetin alınması üzerine Özel Birim Laboratuvarı; şikâyetin, sorumluluğundaki laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını doğrulayarak eğer öyleyse şikâyetle ilgilenmektedir. Aksi takdirde şikâyeti yapana bu durum bildirilmektedir.

Hazırlayan

Kalite Yöneticisi

Jülide UYSAL

Onaylayan

Şirket Müdürü

Turgut MEMİŞ

ŞİKÂyetLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

4.5.2. Şikayetler itiraz-şikâyet-öneri formu doldurulmuş şekilde alınır. Telefon ya da diğer elektronik iletişimle bildirilen şikayetler için Kalite Yöneticisi müşteri ile iletişime geçerek itiraz-şikâyet-öneri formu doldurur.

4.5.3. Özel Birim Laboratuvarı bir şikâyet aldığı anda şikâyetin geçerli kılınması için gereken tüm bilgilerin bir araya getirilmesinden ve doğrulanmasından sorumlu olup bu bilgileri toplar.

4.5.4. Mümkün olan her durumda, Özel Birim Laboratuvarı şikâyeti kabul ettiğini şikâyet edene bildirmekte, şikâyetin faaliyet planını, ilerleme durumunu ve şikâyet resmi sonucunu da şikâyetçiye bildirmektedir.

4.5.5. Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanmakta, gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır. Bu amaçla yönetim sistemi ile ilgili şikâyetler Laboratuvar Yöneticisi, Laboratuvar ile ilgili şikâyetler ile ilgili kararlar ise Şirket Müdürü tarafından hazırlanmakta, gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır.

4.5.6. Özel Birim Laboratuvarı şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur. Kararlar ve faaliyetlerin bitiminden itibaren ilgili tarafa geri bildirim süresi maksimum 15 gündür.

4.5.7. Şikâyetlerin ele alınması konusu, talep eden her türlü ilgili taraf için erişilebilirdir ve bu prosedür www.birimlaboratuvari.com adresinde yayınlanmıştır.

4.6. Personel Önerileri ve Geri Bildirimleri

Özel Birim Laboratuvarı yönetimi, laboratuvar hizmetlerinin herhangi bir açıdan iyileştirilmesi için çalışanlarının önerilerde bulunmasını desteklemektedir. Çalışanlardan e-posta ya da İtiraz-Şikâyet-Öneri Formu ile gelen öneriler değerlendirilmekte, uygun görüldüğü durumlarda uygulamaya alınmakta ve çalışana geri bildirim yapılmaktadır.

4.7. Kayıtlar

4.7.1. Müşteri şikâyetleri, memnuniyeti ve diğer önerileri konusundaki kayıtlar Kalite Yöneticisi tarafından izlenir ve analiz edilir. Müşteri şikâyetleri konusunda hedef belirlenmesi için mevcut durum tespit edilir ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü çerçevesinde değerlendirilir.

4.7.2. Müşteri şikâyetlerine ve önerilere ait tüm kayıtlar Kayıtların Kontrolü Prosedürü 'ne göre Kalite Yöneticisi tarafından saklanır.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PRS.02)

Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü (PRS.04)

Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü (PRS.06)

Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (PRS.07)

Kalite Güvence Prosedürü (PRS.21)

Hizmet Sözleşmeleri Prosedürü (PRS.13)

Hazırlayan
Kalite Yöneticisi
Jülide UYSAL

Onaylayan
Şirket Müdürü
Turgut MEMİŞ

ŞİKÂyetLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

6. KAYITLAR

İtiraz-Şikâyet-Öneri Formu (FRM.11)

İtiraz-Şikâyet-Öneri Takip Formu (FRM.12)

Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Formu (FRM.15)

7. REVİZYON AÇIKLAMASI

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
00	15.03.2023	İlk Yayın
01	29.01.2024	Telefon veya farklı elektronik ortamda gelen şikâyet kaydı 4.5.2
02	20.01.2025	Şikâyetlerin çözümü madde eklendi (4.4.1)

Hazırlayan

Kalite Yöneticisi

Jülide UYSAL

Onaylayan

Şirket Müdürü

Turgut MEMİŞ