

	İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ			
	ANTALYA HALK SAĞLIĞI LABORATUVARI			
	ŞİKÂyetLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ			
Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No/Tarihi	Sayfa	
P.12	01.04.2019	00	1 / 4	

1. AMAÇ

T.C. Sağlık Bakanlığı Antalya İl Sağlık Müdürlüğü Halk Sağlığı Laboratuvarı'nın verdiği deney hizmeti ile ilişkili olarak müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen şikâyetlerin incelenmesi ve çözümlenmesidir.

2. KAPSAM

Laboratuvarın hizmet alanındaki bütün şikâyetleri kapsar.

3. SORUMLULAR

Kalite Yöneticisi prosedürün yürütülmesinden sorumludur.

4. TANIM VE KISALTMALAR

Bulunmamaktadır.

5. UYGULAMA

• Laboratuvarımıza gelen tüm şikâyetlerin nasıl ele alınacağına tanımlandığı proses internet sitesinde www.antalyasm.saglik.gov.tr 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, antalya.hsl@saglik.gov.tr mail adreslerine şikâyetlerini mail olarak yazarak,

• Laboratuvar giriş kapısında bulunan Şikâyet ve Öneri kutusuna **Müşteri Şikâyet Formu** 'nu doldurarak, şikâyetlerini yazılı olarak iletebilmektedirler.

• Sözlü gerçekleşen Müşteri şikâyetlerinde, Numune Kabul Birimi veya Kalite Yöneticisi tarafından müşteriye, **Müşteri Şikâyet Formu** doldurtularak müşteri şikâyeti alınmaktadır.

• Şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şikâyet konusundan bağımsız Kalite Yöneticisi veya Kalite Yönetim Birimi Personeli tarafından hazırlanıp, gözden geçirip, onaylanır. Şikâyet eğer Kalite Yöneticisi veya Kalite Yönetim Birim Personeli ile ilgili ise Laboratuvar Sorumlusu 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 Şikâyet Proses akışına göre yürütülür. Kalite Yöneticisi veya Kalite Yönetim Birim Personeli şikâyetin incelenmesi, değerlendirmesi ve sonuçlandırılması aşamasında lüzumu halinde Laboratuvar Sorumlusu 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 yönünde ise şikâyet kabul edilir. Aksi durumda müşteri şikâyeti işleme alınmaz. Her iki durum içinde müşteri bilgilendirilir. Şikâyeti alan personel tarafından **Müşteri Şikâyet Formu** düzenlenerek şikâyetin ele alındığına dair en geç 1 hafta içinde yazılı veya sözlü olarak bilgilendirme yapılmasını sağlanır. Bilgilendirme kayıtları **Müşteri Şikâyet Formuna** not edilir.

• Şikâyete yönelik gerçekleştirilen işlemler planlanır, tekrar olmaması için yapılan varsa düzeltici faaliyetler ve düzeltici faaliyetlerin sonuçları çalışmayı gerçekleştiren

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM BİRİMİ Biyolog Önder İRİOĞLU	KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ Dr. Biyolog Ömür CENGİZ	LABORATUVAR SORUMLUSU Uzm.Dr.Fazıla Atakan ERKAL

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSUZ KOPYADIR.

	İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ			
	ANTALYA HALK SAĞLIĞI LABORATUVARI			
	ŞİKÂyetLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ			
Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No/Tarihi	Sayfa	
P.12	01.04.2019	00	2 / 4	

personelle beraber Kalite Yöneticisi tarafından **Müşteri Şikâyet Formu** ile kayıt edilir. 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.

- Laboratuvar şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur.

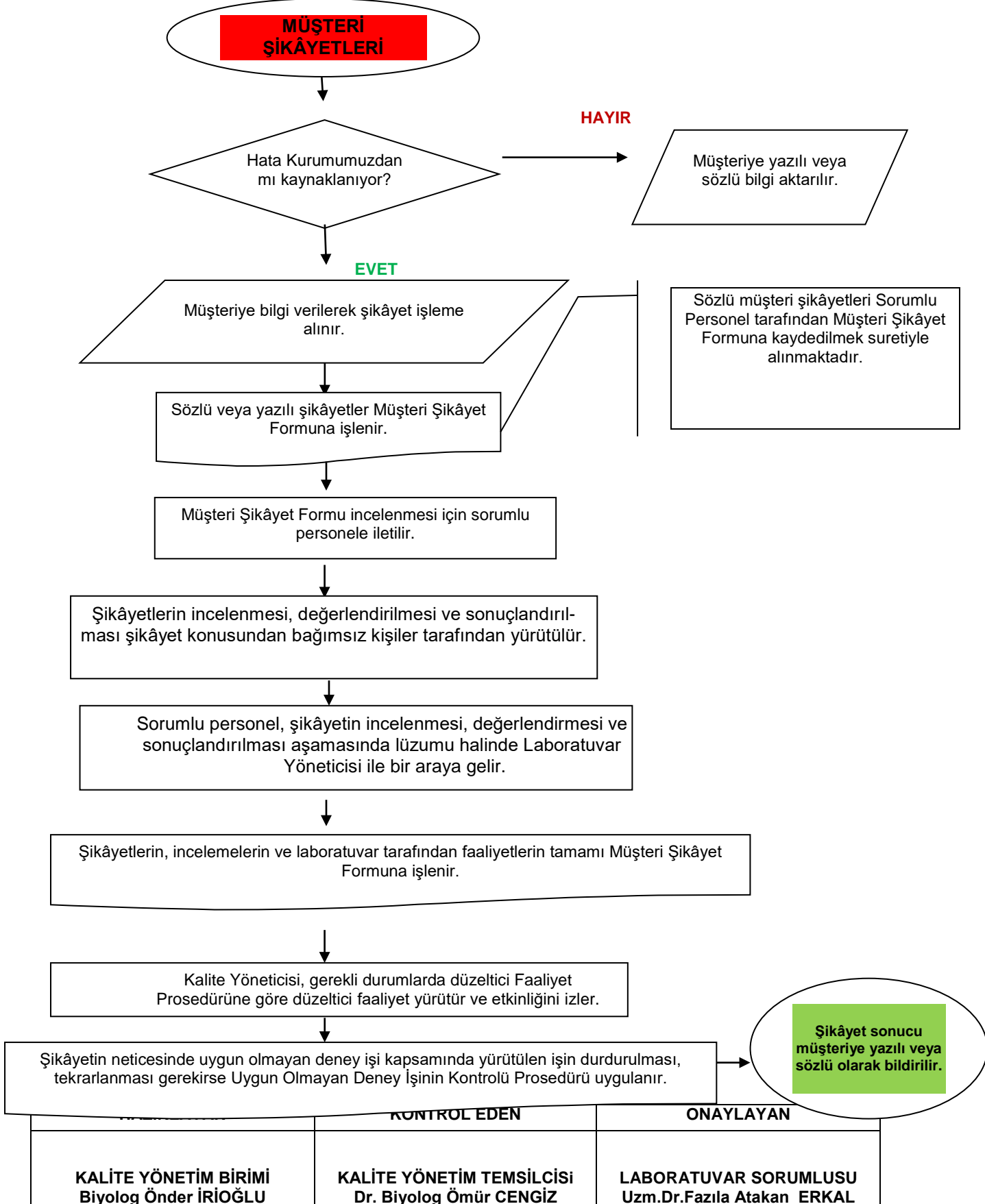
- Laboratuvarımızda tadilat, cihazlarda arıza ya da analizlerde gecikmeler olması durumunda müşteri yazılı olarak tüm iletişim cihazları ile bilgilendirilir.

Laboratuvarımızda şikâyetlerin değerlendirilmesi aşağıda yer alan şekil 1.1'deki prosese göre değerlendirilmektedir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM BİRİMİ Biyolog Önder İRİOĞLU	KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ Dr. Biyolog Ömür CENGİZ	LABORATUVAR SORUMLUSU Uzm.Dr.Fazıla Atakan ERKAL

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSUZ KOPYADIR.

Ek-1 Şikâyet Proses Akışı



	İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ			
	ANTALYA HALK SAĞLIĞI LABORATUVARI			
	ŞİKÂyetLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ			
Doküman No P.12	Yayın Tarihi 01.04.2019	Revizyon No/Tarihi 00	Sayfa 4 / 4	

6. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

- Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü (P.13)
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü (P.17)
- Müşteri Şikâyet Formu (P.12-FR.01)

7. REVİZYON DURUMU

Revizyon No	Tarih	Revizyon yapılan madde	Revizyon sebebi

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM BİRİMİ Biyolog Önder İRİOĞLU	KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ Dr. Biyolog Ömür CENGİZ	LABORATUVAR SORUMLUSU Uzm.Dr.Fazıla Atakan ERKAL

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.