

	İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ			
	ANTAYA HALK SAĞLIĞI LABORATUVARI			
	MÜŞTERİYE HİZMET VE İLETİŞİM PROSEDÜRÜ			
Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No/Tarihi	Sayfa	
P.18	01.04.2019	00	1 / 3	

1. AMAÇ

T.C. Sağlık Bakanlığı Antalya İl Sağlık Müdürlüğü Halk Sağlığı Laboratuvarı olarak müşterinin taleplerini açıklığa kavuşturma ve geri bildirimler vasıtasıyla laboratuvarın performansını izleme ve geliştirmesi ile Üst yönetim tarafından, uygun iletişim süreçlerinin oluşturulmasını ve yönetim sisteminin etkin işleyişi için, etkin bir iletişimin gerçekleşmesini sağlamaktır.

2. KAPSAM

T.C. Sağlık Bakanlığı Antalya İl Sağlık Müdürlüğü Halk Sağlığı Laboratuvarı hizmet alanına dâhil tüm deneyleri kapsar.

3. SORUMLULAR

Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Sorumlusu prosedürün yürütülmesinden; tüm laboratuvar personeli de uygulanmasından sorumludur.

4. TANIM VE KISALTMALAR

Müşteri: Deney hizmeti alan şahıs, firma, kurum, kuruluşu ifade eder.

5. UYGULAMA

5.1. Müşteri İle İşbirliği

Diğer müşterilerin gizliliğinin korunmasının sağlanması kaydıyla, laboratuvar müşteriler veya bunların temsilcileri ile müşterinin taleplerini açıklığa kavuşturma ve yapılan işle ilgili olarak laboratuvarın performansını izleme konularında iş birliği içindedir.

Müşteriler veya müşterinin temsilcileri, laboratuvarın izin verilen alanlarında kendilerine ait deneylere tanıklık etme ve izleme imkânına sahiptir. Müşteriler veya müşterinin temsilcilerinin kendilerine ait deneylere tanıklık etme ve izleme talepleri Laboratuvarın çalışma programı ve yoğunluğu dikkate alınarak Laboratuvar Sorumlusu ve Laboratuvar Birim Sorumluları tarafından değerlendirilir. Laboratuvara girmesine müsaade edilen Müşteriler veya müşterinin temsilcileri hiçbir zaman laboratuvarında yalnız bırakılmamaktadır. Laboratuvar Birim Sorumlusunun yönlendireceği kişiler eşliğinde laboratuvara giriş imkânı sağlanır.

Laboratuvar giriş-çıkışları laboratuvar personeli olmadığı zaman yetkisi olmayan şahısların girmesini engelleyecek şekildedir. Alınan tedbirler ile laboratuvara girmesine müsaade edilmiş müşterilerin veya müşterinin temsilcilerinin diğer müşterilere ait bilgilere ulaşmasına imkân verilmez.

Deneylerin gerçekleştirilmesinde herhangi bir gecikme veya önemli sapmalar olduğunda müşteriye Laboratuvar Sorumlusu tarafından bilgi verilir.

5.2. Müşteri Anketleri

Laboratuvar, müşterilerinden hem olumlu hem de olumsuz geri besleme bilgilerini müşteri anketleri (**Müşteri Anket Formu**) vasıtasıyla almaktadır.

Anket Uygulaması, Kalite Birimi tarafından, **Müşteri Anket Formunun** yıl içerisinde belirli aralıklarla; mail olarak gönderilmesi, Google Forms, müşterilerin www.antalyasm.saglik.gov.tr web sayfamızdan ilgili formu indirip doldurduktan sonra, müşteri tarafından elden, e-posta veya kargo vasıtasıyla tarafımıza ulaştırılması, yâda müşterinin şahsen laboratuvarımızda formu doldurması şeklinde yürütülmektedir.

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.

	İL SAğLIK MÜDÜRLÜğÜ			
	ANTAYA HALK SAğLIğI LABORATUVARI			
	MÜŞTERİYE HİZMET VE İLETİŞİM PROSEDÜRÜ			
Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No/Tarihi	Sayfa	
P.18	01.04.2019	00	2 / 3	

Müşteri Anket Formundaki sorular 1, 2, 3, 4, 5 şeklinde puanlandırılarak değerlendirilmektedir. Puanlama; 1 (Çok kötü), 2 (Kötü), 3 (Orta), 4 (İyi), 5 (Çok İyi) olarak sınıflandırılmıştır.

Anketler ile Laboratuvarın performansı izlenmekle beraber müşteri beklenti ve istekleri de tespit edilir. Bu bilgiler, yönetim sistemini, deney faaliyetlerini ve müşteri hizmetlerini iyileştirmek için Kalite Yöneticisi tarafından analiz edilir.

Müşteri geri bildirimlerinde; 1 (Çok kötü) ve 2 (Kötü) puan alınması durumunda Kalite Yöneticisi; Laboratuvar Sorumlusu ve ilgili Birim Sorumluları ile bir araya gelinerek kötü olan geri bildirimlerin analizini yapılır, Müşterinin iletişim bilgileri mevcutsa konu hakkında daha ayrıntılı bilgi alınır. Gerektiğinde **Düzeltilici Faaliyet Prosedürü**'ne göre işlem yapılır.

Müşteri anketlerinin istatistiksel analizi ise yıllık bazda Kalite Yöneticisi tarafından Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) toplantısından önce yapılır ve aynı toplantıda değerlendirilir.

Müşteri geri bildirimlerinde memnuniyetsizlik bildirilen konular Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) toplantısında ele alınır. Geri bildirimler, yönetim sistemini, laboratuvar faaliyetlerini ve müşteri hizmetini iyileştirebilmek için risk ve fırsatlar yönünden **Risk ve Fırsatlar Yönetimi Prosedürü**'ne göre değerlendirilir. Gerekli durumlarda düzeltilici faaliyet başlatılır. Gerçekleştirilen iyileştirmeler memnuniyetsizlik bildiren müşteri ile paylaşılır.

5.3. İç İletişim

Laboratuvar içi iletişim, **İç Yazışma Formu**, duyuru panoları, elektronik posta (e-posta), telefon ve toplantı yöntemleri kullanılarak gerçekleştirilir.

İç Yazışma Formu: Toplantı, Yetkilendirme, İç-dış denetimler gibi önemli duyuruları laboratuvara bildirmek için kullanılan yazışma yöntemidir. **İç Yazışma Formu** ile yapılır.

Duyuru Panoları: Antalya Halk Sağlığı Laboratuvarında duyuru panoları mevcuttur. İç yazışma formu ile bildirilen duyurular bu panolarda yayınlanır.

e-posta: Elektronik posta ile iç yazışma formu haricindeki konularda kullanılan bir iletişim yöntemidir.

Toplantı: Laboratuvar içindeki birimlerin ve bu birimlerdeki personellerin etkin iletişimini temin için belirli periyotlarda toplantılar düzenlenir.

Çalışan Memnuniyet Anketi: Tüm Laboratuvar personelinin katılımının sağlanması amaçlandığı Çalışan memnuniyet anketi yılda en az 1 defa kalite birimi tarafından yazılı veya Google forms yolu ile yapılır. Bu anket **Çalışan Memnuniyet Anketi Formu** ile takip edilir. Anket sonuçları Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) toplantısında değerlendirilir.

5.4. Dış İletişim

Laboratuvar dışı iletişim telefon, faks, elektronik posta, web sitemiz (www.antalyasm.saglik.gov.tr) kullanılarak gerçekleştirilir. Telefon, e-posta ve şahsen gelen talepler, bildirimler ve görüşmeler Numune Kabul Birimi tarafından **LBYS** ile kayıt altına alınmaktadır.

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.

	İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ			
	ANTAYA HALK SAĞLIĞI LABORATUVARI			
	MÜŞTERİYE HİZMET VE İLETİŞİM PROSEDÜRÜ			
Doküman No P.18	Yayın Tarihi 01.04.2019	Revizyon No/Tarihi 00	Sayfa 3 / 3	

Kayıtlar Laboratuvar Birim Sorumluları tarafından Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Sorumlusuna iletilerek değerlendirmeye ve takibe tabi olur. Talep, bildirim ve görüşme ile ilgili şahıs sözlü ve/veya yazılı bilgilendirilir.

Talep, Teklif ve Sözleşmeler, **Talep Teklif Ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi Prosedürü**'ne göre yürütülür.

Laboratuvardaki bütün satın almalar, **Satın Alma Prosedürü** 'ne göre yürütülür.

Laboratuvara intikal eden bütün şikâyetler **Şikâyetlerin Değerlendirilmesi Prosedürü**'ne göre yürütülür.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Düzeltici Faaliyet Prosedürü (P.17)
- Müşteri Anket Formu (P.18-FR.03)
- Çalışan Memnuniyet Anketi Formu (P.18-FR.02)
- İç Yazışma Formu (P.18-FR.01)
- Talep Teklif Ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi Prosedürü (P.06)
- Satın Alma Prosedürü (P.05)
- Şikâyetlerin Değerlendirilmesi Prosedürü (P.12)
- Risk ve Fırsatlar Yönetimi Prosedürü (P.16)

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.