ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

Doküman No:	PR21	**Yayın Tarihi:**	08.05.2018
Revizyon No:	05	**Revizyon Tarihi:**	15.06.2026

	İsim - Soyisim	**Görev**	**İmza**
Hazırlayan:	İpek D. YÜRÜTEN	KYS Sorumlusu	
Kontrol Eden:	Tuğrul PEKER	Laboratuvar Müdürü	
Onaylayan:	ADEM SAVCI	Genel Müdür	

1.0. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedür, laboratuvarın sağladığı hizmetler kapsamında gelen müşteri isteklerinin tam ve eksiksiz karşılanması, isteklerin toplanması, ilgili personel veya yapılan hizmet hakkındaki olumsuz geri dönüşlerinin analiz edilmesi, değerlendirilmesi, karara bağlanması ve belgelenmesini sağlamaya yönelik çalışmaların planlanmasını ve yürütülmesini, müşteri memnuniyetini ön planda tutarak ve ölçerek, tüm bu hizmeti gizlilik prensipleri ile sürdürülmesini amaçlamaktadır.

2.0. KISALTMALAR VE TANIMLAR

2.1. KISALTMALAR

Laboratuvar: Mass Laboratuvar ve Danışmanlık Hizmetleri A.Ş.
KYS: Kalite Yönetim Sistemi

2.2. TANIMLAR

Müşteri Memnuniyeti Göstergesi: Müşteri isteklerini baz alarak elde edilen veriler ışığında müşteri memnuniyetini arttırmaya yönelik belirlenen kriterlerdir.

Gizlilik: Müşteriye ait her türlü bilgilerin ve sonuçların gizli kalmasının sağlanmasıdır.

Şikayet: Analiz hizmetleri başta olmak üzere, laboratuvar ortamı ve çalışan personellerin yetersiz olmalarından kaynaklı memnuniyetsizlikler, bir yanıt beklendiği durumlarda, bir laboratuvara herhangi bir kişi veya kuruluş tarafından faaliyetleri veya sonuçları ile ilgili memnuniyetsizliğin iletilmesi.

Proses (süreç): Girdileri alıp kaynak kullanarak bir çıktıya dönüştüren her bir aktivite, faaliyet veya operasyon proses olarak tanımlanır.

3.0. SORUMLULUKLAR

Genel Müdür: Müşterilerin gizliliğine dair her türlü önlemi almaktan ve sağlamaktan, memnuniyeti göstergelerini gözden geçirmekten, yeni hizmetler ile ilgili gelen önerileri incelemekten ve gerekli kararları almaktan,

Laboratuvar Müdürü: Gelen müşteri şikayetlerinin sebebini kalite yönetim sistem sorumlusu ile birlikte değerlendirmekten, şikayet sebebinin çözümlenebilmesi için gerekli faaliyetleri planlamaktan, teknik çalışmaları veya personeli organize etmekten, laboratuvar birim sorumlusu ile birlikte gerekli çözümleri belirlemekten,

KYS Sorumlusu: Gelen tüm şikayetlerin kaydedilmesi, toplanmasını ve takip edilmesini, müşteriye bilgi verilmesini sağlamaktan, şikayet kaynağının tespit edilmesi ve önlenmesi için Laboratuvar Müdürü ve/veya laboratuvar sorumlusuna iletiminden,

Sorumludur.

4.0. UYGULAMA YÖNTEMLERİ

Laboratuvarda şikayet, müşteri ve diğer ilgililerden gelen şikayet ve personelden gelen şikayet olarak iki ayrı şekilde takip edilir ve çözülmeye çalışılır.

*Kaşesiz ve imzasız kopyalar elektronik ortamdan alındığında kontrolsüz kopya olarak işlem görür.

4.1. MÜŞTERİLERDEN GELEN ŞİKAYETLER

Müşteriler şikayetlerini, MASS LABORATUVAR resmi sitesindeki ana sayfada yer alan müşteri şikayet formu olan "Şikayet/Öneri Formu (PR21-F01)"'nu doldurarak, mail, telefon yolu aracılığıyla veya görüşmelerde laboratuvar yetkili personeline direk iletebilir.

Müşteriye sunulan hizmetler kapsamında gelen yazılı veya sözlü şikayetler, şikayeti alan yetkili personel ve/veya LM, NK personeli tarafından, KYS'ye iletilir ve "Uygun Olmayan İş Prosedürü (PR06)"ne göre işlem görür.

Müşteriler tarafından bildirilen şikayet sonrasında laboratuvar müdürü, KYS sorumlusu ve ilgili laboratuvar birim sorumlusu ve personeller ile bir araya gelir, şikayet ele alınırken, değerlendirmenin objektif olması için farklı alanlardan yetkililerinde şikayetin ele alınması sürecine dahil edilir. şikayetin alınması sonrasında, şikayetin laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olup olmadığı doğrulanır. Şikayetin çözümü için gerekli faaliyetler belirlenerek uygulanmaya başlanır. Müşteriye, planlanan faaliyetle ilgili bilgi vermek üzere aynı gün içerisinde dönüş yapılır.

KYS Sorumlusu, Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı öncesinde ya da olası toplantıların gündeminde konuşulmak üzere şikayetlerle ilgili aldığı verilerin analizini yapar ve toplantıda laboratuvar müdürü/genel müdüre iletir.

Toplantıda konu ile ilgili iyileştirme kararları alınabilir. Şikayetler, yönetimin gözden geçirmesi toplantısında gündem konularından birini teşkil eder.

4.1.1. ŞİKAYETİN ELE ALINMASI VE GİDERİLMESİNE YÖNELİK FAALİYETİN PLANLANMASI

Laboratuvar, mümkün olan her durumda laboratuvar şikayetini kabul ettiğini ve ilerleme raporlarını ve sonucunu şikayetçiye bildirir. Şikayetçiye bildirilecek sonuçlar, şikayete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir, onaylanır ve şikayetçiye geri bildirim yapılır.

Müşteri şikayetleri kayıtlara geçirildikten sonra, içeriğine göre aşağıdaki işlemler yapılır:

Şikayet müşteriye sunulmuş analiz raporu ile ilgili ise söz konusu rapor incelenir ve değerlendirilir. Laboratuvar personeli kaynaklı hata olup olmadığı kontrol edilir. Hata var ise, "Sonuçların Rapor Haline Getirilmesi (PR20)"ne göre rapor yeniden düzenlenir.

Sekretarya hatası yok ise analiz/cihaz sorumlusu personel ile birlikte analiz için uygulanan yöntemi baştan sona incelenir. Bunun için aşağıdaki işlemler yapılır:

- Analiz çıktılarının hesap işlemleri kontrol edilir.
- Yöntem uygulanırken kullanılan cihaz ve çözeltiler gözden geçirilir.
- Yöntemi uygulayan kişiden kaynaklanabilecek hatalar incelenir.
- Analiz ile ilgili kayıtlardaki bulgular gözden geçirilir, olabilecek aksaklıklar belirlenir.
- Gerekli görüldüğünde "Tarafsızlık ve Gizlilik Prosedürü (PR05)"'ne göre analiz yapılabilecek özellikte numune kalanı varsa veya ikincil numune alındıysa analiz tekrarlanır. Deney sonuçları ile ilgili olarak yapılan itirazlar "Talep, Teklif ve Sözleşme Prosedürü (PR03)" ve müşteri ile yapılan teklif/ sözleşme şartlarına uygun olarak değerlendirilir.

Şikayet konusu olan rapor/analizin incelenmesi sonucunda bir değişiklik saptanmazsa; müşteriye, raporun/analiz bulgularının doğruluğu, analiz yönteminin güvenilirliği gibi bilgileri içeren bir yazı ile bilgilendirme yapılır.

Analizlerin tekrarlanması ile farklı sonuçlar elde edilmesi halinde ikinci bir değerlendirme yapılarak sebepleri (numune özelliklerinin değişmesi, personel kaynaklı hata, cihaz kaynaklı hata vb.) araştırılır. Sonuçlar ile ilgili müşteri itirazının devam etmesi durumunda karşılıklı mutabakat yolu ile yeni numunede analizler yapılabilir. Yeni numunede analiz

yapılması yeniden ücrete tabidir, ilk numunede laboratuvardan kaynaklı hatalı sonuç elde edilmesi durumunda yeniden ücretlendirme yapılmayabilir.

Anlaşmazlığın devamı halinde konu olan analiz metodunda akredite 3. taraf olarak kamu ya da referans laboratuvarında yapılan analiz sonucu kabul edilir.

Müşteri şikayetlerinin tekrarlanmaması için, diğer müşterilerin sonuçlarını şüpheye düşüren bir durum söz konusu olduğunda "Uygun Olmayan İş Prosedürü"ne göre geriye dönük sorgulama yapılarak ve etkilenmiş olabilecek diğer müşteriler de bilgilendirilerek saptanan hataların giderilmesine çalışılır.

Müşteri şikâyetlerini cevaplama süresi maksimum 5 gündür. Şikâyetçiye bilgi verilerek bu süre 90 güne kadar uzatılabilir. Şikayet değerlendirmelerinin bittiğine dair şikayetçiye mail, dilekçe vb. yazılı ve resmi bildirimde bulunur. Zamanında cevabı verilmeyen şikâyetler kabul edilmiş sayılır.

4.2. DİĞER İLGİLİLER VE PERSONELDEN GELEN ŞİKAYETLER

Bu kapsamdaki şikayetler, dilekler kapsamında da düşünülebilir. Personel ya da ziyarete gelen ilgililer tarafından sözlü, yazılı, e-mail, telefon vb. iletişim araçlarıyla bildirilebilir.

Bunlar genel kapsamda yapılan rutin toplantılarda son madde olarak dilek ve şikayetler adı altında konuşularak değerlendirilirler.

4.3. DEĞERLENDİRME

Kalite sorumlusu, Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı öncesinde ya da olası toplantıların gündeminde konuşulmak üzere şikayetlerle ilgili departmanlarında görevli personelden aldığı verilerin analizini yapar ve Laboratuvar Müdürü / Genel Müdür'e iletir. Toplantıda konu ile ilgili iyileştirme kararları alınabilir. Şikayetler, Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısında gündem konularından birini teşkil eder.

5.0. İLGİLİ DOKÜMANLAR/KAYNAKLAR VE EKLER

PR06	Uygun Olmayan İş Prosedürü
PR20	Sonuçların Rapor Haline Getirilmesi
PR05	Tarafsızlık ve Gizlilik Prosedürü
PR03	Talep, Teklif ve Sözleşme Prosedürü
PR21-F01	Şikayet/Öneri Formu

6.0. REVİZYON

Revizyon Sayısı	Tarih	Revizyon Yapılan Madde	Revizyon Nedeni	Revizyonu Yapan
1	30.07.2019	4.4	Müşteri şikayeti değerlendirme sürecine ilişkin proses tanımlandı.	Ramazan Haslet DİLLİ
2	02.01.2023	4.4.	Müşteri Şikayeti Değerlendirmesi Süreç Şeması süreci doğru anlatacak şekilde revize edilmiştir.	Oğuzhan EKER
3	24.11.2023	4.1	Uygulama detaylandırıldı. Şikayet/Öneri Formu (PR21-F01) sisteme eklendi.	İpek D. YÜRÜTEN

3	24.11.2023	GENEL	LOGO, kodlama ve şablonda değişiklikler yapıldı	İpek D. YÜRÜTEN
4	15.05.2024	4.1	Şikayetin ele alınması konusunda detaylandırma yapıldı. Doküman revizyon sayısı ve revizyon maddesindeki eksiklik düzeltildi. Akış şeması yerine uygulama detaylandırıldı.	İpek D. YÜRÜTEN
5	15.06.2026	Genel	Logo değişti.	İpek D. YÜRÜTEN

*Kaşesiz ve imzasız kopyalar elektronik ortamdan alındığında kontrolsüz kopya olarak işlem görür.