

 Genetik Hastalıklar Değerlendirme Merkezi	Doküman No	Yürürlük Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
	GNT.KLT.PR.06	01.04.2020	03	10.02.2026	1 / 5
	ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ				

REVİZYON TAKİP		
Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklama	Revizyon No
20.05.2023	Madde 6.6'ya ekleme yapılmıştır.	01
25.12.2025	Düzeltilici ve önleyici faaliyet" ifadesi, ISO 15189:2022 ile uyumlu olacak şekilde "düzeltici faaliyet" olarak güncellendi.	02
10.02.2026	Madde 6.5 Personel Memnuniyet Anket Uygulaması maddesine ekleme yapılmıştır.	03

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Yönetim Temsilcisi	Mesul Müdür	Laboratuvar Koordinatörü

GENTAN Genetik Hastalıklar Değerlendirme Merkezi Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar Ortak Ağ üzerindedir. Basılı ortamda ve elektronik ortamda bulunan dokümanlar "**KontROLSÜZ KOPYA**" niteliğindedir. Basılı ortamda kontrollü kopya talebinizi Kalite Birimi'ne iletmeniz gereklidir. Kurum içi kullanım içindir, çoğaltılamaz ve kurum dışına çıkartılamaz.

 Genetik Hastalıklar Değerlendirme Merkezi	Doküman No	Yürürlük Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
	GNT.KLT.PR.06	01.04.2020	03	10.02.2026	2 / 5
	ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ				

1. AMAÇ:

Laboratuvarımıza hizmet alan kurum veya kişilerden iletilen şikâyet ve önerilerin kayıt altına alınarak bildirimi yapılan memnuniyetsizliklerin giderilmesini standart bir süreç haline getirilmesidir.

2. KAPSAM:

Bu prosedür laboratuvar **hizmeti alan laboratuvar faaliyetleri ile ilgili her türlü şikâyet** müşterilerin şikâyet, memnuniyet seviyesinin algılanması ve yapılan geri bildirimlerin kayıt altına alınması ve değerlendirilmesini kapsar.

3. KISALTMALAR:

4. TANIMLAR:

Şikâyet: Herhangi bir kişi veya kuruluş tarafından bir cevabın beklendiği bir laboratuvara, bu laboratuvarın faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak memnuniyetsizliğin ifade edilmesi.

5. SORUMLULAR:

Şikâyet ve önerilerin alınmasından tüm çalışanlar, değerlendirilmesi ve gerçekleştirilecek iyileştirme çalışmalarının planlanmasından Laboratuvar Kalite Yönetim Temsilcisi ve Laboratuvar Koordinatörü sorumludur.

6. FAALİYET AKIŞI:

6.1. Laboratuvar hizmetlerinden yararlananların ihtiyaçlarının ve şartlarının laboratuvar genelinde farkındalığının artması için aşağıdaki uygulamalar Laboratuvar Koordinatörü ve Kalite Yönetim Temsilcisi sorumluluğunda yapılır.

6.2. Müşteri Memnuniyet Anketi Uygulaması

6.3. Laboratuvarımızda müşteri memnuniyetinin algılanması adına **Müşteri Memnuniyeti Anket Formu** hazırlanmıştır. Hazırlanan anketler Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından yılda bir kez olmak üzere kurum sorumlularına Google Forms, kurye, faks veya kargo ile iletilir veya telefon aracılığıyla soruların cevaplanması sağlanır. Geri dönen anketler Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından toplanır. Toplanan anketler için her döneme ait olacak şekilde istatistiksel çalışmalar Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır. Elde edilen veriler Laboratuvar Sorumlusu ve Laboratuvar Koordinatörüne iletilir. Anket sonuçlarında not olarak puan ortalaması 3'ün altında, 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 faaliyet başlatılır.

6.4. Laboratuvar Kalite Yönetim Temsilcisi, Laboratuvar Sorumlusu ve Laboratuvar Koordinatörü tarafından kontrol edilen sonuçlara göre iyileştirme yapılması gerekli olan hususlar, ilgili sorumlular ile paylaşılır. Hizmet alan kurum veya kişilerden gelen şikâyetler Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından **Öneri ve Şikâyet Formu'na** aktarılır. Şikâyetin çözümü ile ilişkili tüm çalışmalar yapılarak kayıt altına alınır. Anket sonuçlarına göre yapılacak olan iyileştirme çalışmaları **Düzeltilici Faaliyet Prosedürlerinde** tanımlanan akışa göre işleme alınır. Düzeltici faaliyet çalışmalarının sonucunda yapılan iyileştirme faaliyetlerinin sonuçları memnuniyetsizliği bulunan kurum sorumlusuna Kalite Yönetim Temsilcisi veya ilgili uzman tarafından telefon veya yazılı (e-posta) olarak geri dönüş yapılır.

 Genetik Hastalıklar Değerlendirme Merkezi	Doküman No	Yürürlük Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
	GNT.KLT.PR.06	01.04.2020	03	10.02.2026	3 / 5
	ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ				

6.5. Personel Memnuniyet Anket Uygulaması

Personel öneri ve şikâyetleri, **Öneri ve Şikâyet Formu** ile kayıt altına alınmaktadır.

Bildirimler;

- Basılı form kullanılarak (**Öneri ve Şikâyet Formu**)
- Karekod (QR kod) aracılığıyla erişilen dijital form üzerinden olmak üzere iki yöntemle yapılabilir.

QR kod aracılığıyla iletilen bildirimler, basılı form ile aynı içerik ve revizyona sahip olup, kayıt altına alınır ve gizlilik esasına uygun şekilde değerlendirilir.

Personel, öneri ve şikâyetlerini isteğe bağlı olarak kimlik bilgisi paylaşarak veya anonim şekilde iletebilir. Tüm bildirimler tarafsızlık, gizlilik ve izlenebilirlik ilkeleri doğrultusunda ele alınır.

Dijital ortamda alınan bildirimler, yazılan öneri ve şikâyetler, öneri şikâyet kutusu kullanılarak veya kalite yönetim temsilcisine iletilerek üst yönetime ulaştırılması sağlanır. Öneri ve şikâyet kutusu on beş günde bir Kalite Yönetim Temsilcisi 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 Laboratuvar Koordinatörü ve Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilir, sonuçlara göre gerektiğinde düzeltici faaliyet başlatılır.

6.6.Kurum/kişilerden İletilen Şikâyet ve Önerilerin Çözümlemesi

Laboratuvarımıza iletilen tüm şikâyetlere ve müşteri beklentilerine önem verilir. Yazılı ya da sözlü gelen tüm şikâyetler değerlendirilir.

Kalite Yönetim Temsilcisi şikâyetin incelenmesi, değerlendirmesi ve sonuçlandırılması aşamasında lüzumu halinde Laboratuvar Koordinatörü 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 yönündeyse şikâyet kabul edilir. Aksi durumda müşteri şikâyeti işleme alınmaz. Her iki durum içinde müşteri bilgilendirilir.

Laboratuvarımıza gelen tüm şikâyetlerin nasıl ele alınacağını tanımlandığı prosedür internet sitesinde web adresimizde ilgili tarafların erişimine sunulmaktadır. Şikâyetin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında yer alan personelin tarafsızlık ve gizlilik ilkelerine göre hareket etmesi sağlanır.

Şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şikâyet konusundan bağımsız Kalite Yönetim Temsilcisi teknik hususlara ilişkin konular için Kalite Yönetim Temsilcisi, ilgili Birim Sorumlularından görüş alarak değerlendirme yaparak gözden geçirip, onaylar. Şikâyet eğer Kalite Yönetim Temsilcisi ile ilgili ise şikâyet Laboratuvar Koordinatörü tarafından değerlendirilir.

6.6.1. Telefon ile Bildirilen Şikâyetler

Laboratuvarımızda genellikle aşağıdaki konularda şikâyet ve öneriler gelmektedir;

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

 Genetik Hastalıklar Değerlendirme Merkezi	Doküman No	Yürürlük Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
	GNT.KLT.PR.06	01.04.2020	03	10.02.2026	4 / 5
	ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ				

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

Laboratuvarımıza başlıca yukarıda yazılı olan ve oluşması muhtemel konular hakkında şikâyetler iletilmektedir. Kurumlardan telefon yoluyla alınan veya sözlü olarak iletilen şikâyet ve öneriler Hasta Kabul Personeli veya çalışanlar tarafından **Öneri ve Şikâyet Formu'na** kaydedilir. Kayıt altına alınan şikâyetler şikâyeti alan personel tarafından, kalite yönetim temsilcisine iletilir. Kalite Yönetim Temsilcisi şikâyeti ilgili sorumlusuna iletir ve çözüm için planlama yapılır. Şikâyetle bulunan kurum yetkilisine kalite yönetim temsilcisi tarafından şikâyetinin kayıt altına alındığını ve bununla ilgili çalışma başlattıklarını ve çözümlendiğinde gerekirse kendisine tekrar bilgi verileceği bilgisi aynı gün içerisinde verilir.

6.6.2. Şikâyetle konu olan durum bir uygunsuzluk ise gerekli değerlendirmeler sonrası uygunsuzluğun giderilmesi için **Düzeltilici Faaliyet Prosedürüne göre işlem başlatılır. Şikâyet veya önerinin durumu Laboratuvar Koordinatörüne aktarılır. Yapılan çalışmaların kayıtları Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından muhafaza edilir. **Şikâyetlerin çözümü ile ilgili gerekli çalışmalar yapılarak **Öneri ve Şikâyet Formu'na** kaydedilir. Çözüme kavuşturulan şikâyet sonuçları Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından şikâyet eden kişiye telefon, mail/faks/yazılı cevap veya yüz yüze görüşülerek yöntemlerinden herhangi biri ile geri bildirimde bulunur ve **Öneri ve Şikâyet Formu'na** kayıt edilir.****

6.6.3. Müşteri Ziyaretleri Sırasında Alınan Öneri ve Şikâyetler

Laboratuvar personeli tarafından yapılan kurum ziyaretleri sırasında kurum yetkililerinden alınan öneri ve şikâyetler **Öneri ve Şikâyet Formuna** aktarılarak Kalite Yönetim Temsilcisine iletilmektedir. Alınan şikâyet ve öneriler için yapılacak iyileştirme faaliyetleri **Düzeltilici Faaliyet Prosedürüne** göre yapılmakta ve sonuçları Laboratuvar Koordinatörü, ilgili uzman ve Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından takip edilerek sonuçları şikâyetin veya önerinin geldiği kurum veya kişiye telefon veya yazılı (e-mail) olarak iletilmektedir.

6.6.4. İnternet Yolu ile Alınan Şikâyetler

Müşteri şikâyet ve önerilerinin alınmasının bir diğer yöntemi ise www.gentan.com adresinde yer alan görüş ve önerileriniz linkidir. Bu linke müşteriler tarafından yazılan bilgiler e-mail olarak laboratuvar yöneticilerine iletilir. Laboratuvar yöneticileri şikâyet veya önerileri kalite yönetim temsilcisine iletirler. Alınan şikâyet veya öneri sonucunda yapılacak işlemler 6.6.1. maddesinde belirtilen şekilde yapılır.

6.7. Müşteri Şikâyetlerinin Analizi

Laboratuvarımızda **Öneri ve Şikâyet Takip Formu** ile kayıt altına alınan şikâyet ve öneriler yılda bir kez Laboratuvar Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından analiz edilmektedir. Yapılan analizler rutin gözden geçirme toplantılarında ve YGG toplantılarında değerlendirilir ve gerekli iyileştirme çalışmaları yapılır.

7. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

GENTAN Genetik Hastalıklar Değerlendirme Merkezi Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar Ortak Ağ üzerindedir. Basılı ortamda ve elektronik ortamda bulunan dokümanlar "**KontROLSÜZ KOPYA**" niteliğindedir. Basılı ortamda kontrollü kopya talebini Kalite Birimi'ne iletmeniz gereklidir. Kurum içi kullanım içindir, çoğaltılamaz ve kurum dışına çıkartılamaz.

 Genetik Hastalıklar Değerlendirme Merkezi	Doküman No	Yürürlük Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
	GNT.KLT.PR.06	01.04.2020	03	10.02.2026	5 / 5
	ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ				

Müşteri Memnuniyeti Anket Formu

Müşteri Memnuniyeti Anketi Değerlendirme Formu

Öneri ve Şikâyet Formu

Öneri ve Şikâyet Takip Formu

Düzeltilici Faaliyet Prosedürü

Çalışan Memnuniyeti Anketi Formu