

PROSEDÜRLER

Doküman Kodu	: PR10
Yayın Tarihi	: 12.05.2014
Revizyon No	: 04
Revizyon Tarihi	: 04.09.2023
Sayfa Sayısı	: 1/4

ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ

1- AMAÇ

Bu prosedürün amacı; laboratuvar tarafından verilen hizmetlerin tümü ile ilgili müşteri ve diğer görüşlerinin toplanması ve sonucunda sorunun en kısa zamanda ve etkin olarak çözümlenmesi amaçlanmaktadır.

2- KAPSAM

Bu prosedür; geri besleme bilgilerinin toplanması dışarıdan veya personel tarafından gelen Şikâyetlerin veya önerilerinin değerlendirilmesi ve etkin çözümlerin üretilmesi ile ilgili esasları kapsar.

3- SORUMLULAR

- Genel Müdür
- Laboratuvar Müdürü
- Kalite Sistem Yöneticisi
- Deney Sorumlusu
- Numune Kayıt Kabul Sorumlusu
- Rapor Sorumlusu

4-UYGULAMA

4.1 Geri Besleme Bilgilerinin Toplanması:

Geri besleme bilgileri, her deney işi sonrasında müşterilere gönderilen Müşteri Anket Formu KSYFR 08 ile toplanır, ayrıca müşteriler veya diğer taraflarca Şikâyet/öneriler gelmesi durumunda Şikâyetçiye Şikâyet/Öneri Formu KSYFR 26 doldurularak görüşler toplanmaktadır. Mümkün olan her durumda şikayet kabul edilir.

4.1.1 Anket Formları:

LM her iş bitiminde müşteri temsilcisine raporla birlikte gönderilen Müşteri Anket Formu KSYFR 08 gönderir. Müşteriler tarafından doldurulan Müşteri Anket Formu KSYFR 08 KSY tarafından faks, internet veya elden toplanır. Toplanan anket formları LMFR79 Müşteri Anket Değerlendirme Formuna işlenerek değerlendirmesi ve takibi sağlanır.

	HAZIRLAYAN	YAYIMLAYAN	ONAYLAYAN
GÖREV	KALİTE SİSTEMİ YÖNETİCİSİ	KALİTE SİSTEMİ YÖNETİCİSİ	LABORATUVAR MÜDÜRÜ
İSİM	SAMET KORHAN	SAMET KORHAN	OĞUZHAN ÖZKESKİN
İMZA			

ELEKTRONİK NÜSHADIR. BASILMIŞ KOPYASI ALINDIĞINDA VEYA FARKLI KAYDEDİLİĞİNDE KONTROLSÜZ KOPYADIR.

PROSEDÜRLER

Doküman Kodu	: PR10
Yayın Tarihi	: 12.05.2014
Revizyon No	: 04
Revizyon Tarihi	: 04.09.2023
Sayfa Sayısı	: 1/4

ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ

Personel (iç müşteri) anketi yılda bir defa KSY tarafından KSYFR27 Eğitim/Kuruluş Değerlendirme Formu ile yapılır ve yine KSY tarafından toplanıp GM ve LM ile beraber değerlendirmesi yapılır ve YGG toplantısında gündeme getirilerek sonuçlanması sağlanır.

4.1.2 Şikâyet/Öneri Formları:

Müşteri, personelden veya dışarıdan gelebilecek Şikâyet/öneriler KSYFR26 Şikâyet Öneri Formu doldurularak alınır.

Şikâyet/öneriler için Şikâyet Öneri Formu KSYFR 26 müşteriye elden, faks veya elektronik posta yoluyla ulaştırılarak kayıt altına alınır. Şikâyet/öneriler anket formuyla geldiğinde gerekirse KSY tarafından Şikâyet Öneri Formu KSYFR 26 doldurularak kayıt altına alınır. Alınan tüm formlar KSY ye iletilir ve LM ile beraber değerlendirilir.

4.2 Geri Besleme Bilgilerinin Değerlendirilmesi:

Öneri/istekler için işlemin yapılabilirliği KSY veya LM tarafından bölüm sorumlularının da görüşleri alınarak değerlendirilir. Öneri/isteğin büyüklüğüne göre üst yönetime bilgi verilir. Uygun görülen talepler işleme konur. Ayrıca müşteri anket formlarında ve KSYFR27 Eğitim/Kuruluş Değerlendirme Formundaki eğitim değerlendirme bölümünde her bir madde de bulunan puanlama da 40 ve altında verilen puanlar uygunsuzluk olarak değerlendirilir. İlk etapta KSY ve LM durumu incelemeye alır ve bu puanlamanın sebebi araştırılır. Aynı konu üzerinde aynı yıl içinde başka bir kişi tarafından 40 ve altında bir puanlama gelirse bu konu şikayet olarak değerlendirilir.

PR22 Risk Prosedürü ne göre risk ve fırsatların değerlendirilmesi için KSYFR27 Eğitim/Kuruluş Değerlendirme Formunda(kuruluş değerlendirme bölümünde), yer alan maddelerden herhangi biri için laboratuvar çalışanlarının %30 ve üstü, 2 ve altında puanlandırma yapmış ise şikayet olarak değerlendirilir.

	HAZIRLAYAN	YAYIMLAYAN	ONAYLAYAN
GÖREV	KALİTE SİSTEMİ YÖNETİCİSİ	KALİTE SİSTEMİ YÖNETİCİSİ	LABORATUVAR MÜDÜRÜ
İSİM	SAMET KORHAN	SAMET KORHAN	OĞUZHAN ÖZKESKİN
İMZA			

ELEKTRONİK NÜSHADIR. BASILMIŞ KOPYASI ALINDIĞINDA VEYA FARKLI KAYDEDİLİĞİNDE KONTROLSÜZ KOPYADIR.

PROSEDÜRLER

Doküman Kodu	: PR10
Yayın Tarihi	: 12.05.2014
Revizyon No	: 04
Revizyon Tarihi	: 04.09.2023
Sayfa Sayısı	: 1/4

ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ

Elde edilen sonuca göre gerekli görüldüğü takdirde, KSY tarafından Düzeltici Faaliyet Prosedürü PR11'ne göre faaliyet başlatılır, KSYFR10 Uygunsuzluk ve Df Formu'na göre Df açılır ve sonuçlar buraya yazılır.

4.3 Şikâyetlerin Sonuçlandırılması:

Şikâyetlerin sonuçlandırılması ve şikâyetçiyle iletişime geçilmesi LM veya KSY tarafından yapılır. Şikâyetin yönetimi ve sonuçlandırılması şikâyete konu olan laboratuvar faaliyetinden bağımsız bir personel tarafından yapılır.

Eğer şikâyet kurum dışından gelirse KSYFR-Şikâyet öneri formu KSYFR26 ile kayıt altına alınır. Gelen Şikâyetler/öneriler KSY ve LM tarafından değerlendirilir. LM veya KSY şikâyeti kabul ettiğini müşteriye LMFR03 Dış Yazışma formunun taranmış halini mail atarak bildirir.Şikâyet/öneriler için ilgili kişi ile görüşme yapılarak ek bilgi alınır. Şikâyet/öneri herhangi bir işlem başlatmayı gerektirmiyorsa sebebi ilgili kişiye açıklanır. Eğer işlem başlatılacaksa Şikâyet için KSY veya LM tarafından sorumlular çağırılarak sebepleri araştırılır. LM veya KSY yapılacak işlemleri kararlaştırır ve Şikâyet/Öneri Formu KSYFR 26'da gerçekleştirilecek işlemler kısmına işlenir ve KSY tarafından LMFR03 Dış Yazışma Formu ile sürecin devam ettiğini ve yapılacak işlemler hakkında müşteriye bilgilendirme yapılır. Şikâyetin büyüklüğüne göre üst yönetime bilgi verilir. Şikâyet deney tekrarını gerektiriyorsa LM ve üst yönetimin vereceği karara göre deneyin tekrarı yapılır

Durum sonuçlandırıldığında KSY veya LM tarafından yapılan işlemler Şikâyet/Öneri Formu KSYFR 26' da gerçekleştirilen işlemler kısmına işlenir ve bir nüshası müşteriye iletilir. Şikâyet bu aşamada giderilemezse; şikâyetçi ile karşılıklı görüşme yapılarak şikâyetin sebebi yeniden araştırılır ve gerekli görülürse PR02 Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedür'ü Madde 4.4' e göre uygunsuzluğun sebebi araştırılır. Durum açıklığa kavuşturulduğunda müşteri ile LM iletişime geçerek işin yeniden işlem başlatmaya gerek görülmediği haklı sebepleri ile anlatılarak şikâyetçiyi ikna yoluna gidilir. Müşteri ikna edilemezse deneyin tüm aşamalarında müşterinin gözlemci olarak bulunması sağlanır ve müşteri teknik olarak bilgilendirilerek deney tekrarlanır. Deney tekrarı sonucunda şikâyetin devam etmesi durumunda, müşterinin bilgisi dahilinde

	HAZIRLAYAN	YAYIMLAYAN	ONAYLAYAN
GÖREV	KALİTE SİSTEMİ YÖNETİCİSİ	KALİTE SİSTEMİ YÖNETİCİSİ	LABORATUVAR MÜDÜRÜ
İSİM	SAMET KORHAN	SAMET KORHAN	OĞUZHAN ÖZKESKİN
İMZA			

ELEKTRONİK NÜSHADIR. BASILMIŞ KOPYASI ALINDIĞINDA VEYA FARKLI KAYDEDİLİĞİNDE KONTROLSÜZ KOPYADIR.

PROSEDÜRLER

Doküman Kodu	: PR10
Yayın Tarihi	: 12.05.2014
Revizyon No	: 04
Revizyon Tarihi	: 04.09.2023
Sayfa Sayısı	: 1/4

ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ

standarda göre yeterliliği olan bir başka laboratuvar ile karşılaştırma deneyi gerçekleştirilir. Karşılaştırma deneyi sonucunda iki laboratuvarın sonuçlarının birbirine uygun çıkması halinde Şikâyet sonuçlandırılır ve diğer laboratuvarın masrafları müşteri tarafından karşılanır. Ancak sonuçların birbirinden farklı çıkması durumunda, Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü PR02'ne göre işlem başlatılarak uygunsuzluk giderildikten sonra, deney tekrarlanır ve müşteri yeni deney sonuçlarına göre hazırlanan raporla bilgilendirilerek Şikâyet sonuçlandırılır. Bu durumda yapılan deneylerin masrafları laboratuvar tarafından karşılanır.

Eğer şikayet kurum içinden gelirse Bu şikayet KSYFR 26 – Şikayet öneri formu ile KSY tarafından alınır. Durum değerlendirmesi KSY ve LM ile beraber yapılır ve ilgili bölümün sorumluları tarafından durum tetkik edilir. Tetkikler sonucunda gerekli görülürse PR11 Düzelti Önleyici Faaliyet Prosedürü'ne KSYFR10 DF ve Uygunsuzluk formu doldurularak uygunsuzluğun sebebi araştırılır. Sonuç ilgiliye detaylı olarak aktarılır.

Eğer geri beslemeler sonucunda şikayet olarak değerlendirilmesi gereken bir durum olursa o konu hakkında hemen Uygunsuzluk ve DF Formu KSYFR 10 ile uygunsuzluk açılır, KSY ve LM tarafından değerlendirilir ve uygunsuzluğun kaynağına göre ilgili bölümün sorumlularıyla görüşülür. Uygunsuzlukla ilgili olarak gerekli düzeltmeler ve sorumlular belirlenir. Uygun olmayan işin tekrarlanması ihtimali varsa Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü PR11'ne göre faaliyet başlatılır.

Gerekli incelemeler sonucunda gerekli görüldüğü takdirde Uygunsuzluk ve DF Formu KSYFR 10 ile uygunsuzluk açılır, KSY ve LM tarafından değerlendirilir ve uygunsuzluğun kaynağına göre ilgili bölümün sorumlularıyla görüşülür. Uygunsuzlukla ilgili olarak gerekli düzeltmeler ve sorumlular belirlenir. Uygun olmayan işin tekrarlanması ihtimali varsa Düzeltici Faaliyet Prosedürü PR11'ne göre faaliyet başlatılır.

	HAZIRLAYAN	YAYIMLAYAN	ONAYLAYAN
GÖREV	KALİTE SİSTEMİ YÖNETİCİSİ	KALİTE SİSTEMİ YÖNETİCİSİ	LABORATUVAR MÜDÜRÜ
İSİM	SAMET KORHAN	SAMET KORHAN	OĞUZHAN ÖZKESKİN
İMZA			

ELEKTRONİK NÜSHADIR. BASILMIŞ KOPYASI ALINDIĞINDA VEYA FARKLI KAYDEDİLİĞİNDE KONTROLSÜZ KOPYADIR.

PROSEDÜRLER

Doküman Kodu	: PR10
Yayın Tarihi	: 12.05.2014
Revizyon No	: 04
Revizyon Tarihi	: 04.09.2023
Sayfa Sayısı	: 1/4

ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ

4.4 Kayıtların Muhafazası:

Bu prosedürün uygulanması sonucu ortaya çıkan tüm kayıtlar Kayıtların Kontrolü Prosedürü PR16'ne göre muhafaza edilir.

5- İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Müşteri Anket Formu KSYFR 08
- Eğitim kuruluş değerlendirme formu KSYFR 27
- Şikâyet/Öneri Formu KSYFR 26
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü PR11
- Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü PR02
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü PR16
- LMFR03 Dış Yazışma Formu

6- REVİZYON AÇIKLAMASI

- Sorumlulara Numune Kayıt Kabul Sorumlusunun eklenmesi
- Prosedürün müşteri şikâyet prosedüründen şikâyet prosedürü haline getirilmesi prosedürün sadece müşteri şikâyetleri ile sınırlı kalmayıp kapsamına personelden veya dışarıdan gelebilecek diğer şikâyetlerin nasıl yönetileceği ve sonuçlandırılacağına eklenmesi gerçekleşmiştir.

REV(03)

- Madde 4.3 revize edildi.

REV(04)

- Madde 4.1.1. Toplanan anket formları LMFR79 Müşteri Anket Değerlendirme Formu'na işlenerek değerlendirilmesi ve takibi sağlanır. İbaresini eklendi.

	HAZIRLAYAN	YAYIMLAYAN	ONAYLAYAN
GÖREV	KALİTE SİSTEMİ YÖNETİCİSİ	KALİTE SİSTEMİ YÖNETİCİSİ	LABORATUVAR MÜDÜRÜ
İSİM	SAMET KORHAN	SAMET KORHAN	OĞUZHAN ÖZKESKİN
İMZA			

ELEKTRONİK NÜSHADIR. BASILMIŞ KOPYASI ALINDIĞINDA VEYA FARKLI KAYDEDİLİĞİNDE KONTROLSÜZ KOPYADIR.