

 medikal kalibrasyon	HTC MEDİKAL KALİBRASYON DAN. EĞT. İNŞ. TUR. TAAH. SAN. TİC. LTD. ŞTİ. TS EN ISO IEC 17025	PROSEDÜR NO	PR-07
		İLK YAYIN TARİHİ	01.07.2014
		REVİZYON NO/ TARİHİ	05 15.11.2024
		SAYFA NO	1 / 4
PROSEDÜR ADI: ŞİKAYET PROSEDÜRÜ			

1.0. AMAÇ VE KAPSAM:

Bu prosedürün amacı; HTC MEDİKAL KALİBRASYON DAN. EĞT. İNŞ. TUR. TAAH. SAN. TİC. LTD. ŞTİ. Laboratuvarında oluşturulan TS EN ISO / IEC 17025'e göre akreditasyonu kapsamında, müşterilerden gelen ya da diğer ilgililerden iletilen şikayetlerin çözümüne yönelik olarak bir sistem oluşturmaktır. Bu prosedür, akreditasyon sürecinde, müşterilerle ilgili bilgileri kapsamaktadır.

2.0. SORUMLULAR:

- Genel Müdür
- Laboratuvar Müdürü
- Kalite Yöneticisi
- Tüm Personel

3.0. PROSEDÜR DETAYI:

3.1. Müşteri, personel ya da kurum harici tüm şikayetler telefon, faks ya da direk görüşmelerde sözlü olarak tüm personel tarafından alınır ve Kalite Yöneticisi tarafından Müşteri Şikayet Formu'na kayıt edilir. Ayrıca Memnuniyet Anketlerinde 3 ve altında ki değerlendirmelerde müşteri şikâyeti olarak değerlendirilir.

3.2. Şikâyetler Genel Müdürü'ne aktarılır bu konu değerlendirilir ve doğruluk payı varsa şikâyetlere çözüm getirilerek müşterinin sorunu giderilir ve şikâyet takip formuna kayıt edilir.

3.3. Laboratuvara iletilen görüş / şikâyet bildirimler değerlendirilir ve doğruluk payı bulunan şikâyetlere çözüm getirilerek gerekirse geri beslemede kullanılır, şikâyet karşısında ihtiyaç varsa düzeltici faaliyetlere başlanır.

3.4. Kalibrasyon sonuçları ile ilgili, şikâyetle bulunan müşterinin ve diğer ilgililerin isteğine göre, akredite olmuş başka bir laboratuvar da aynı anda paralel ölçümler yapılır. Ölçüm sonuçları karşılaştırılır ve müşteri ile mutabakat yapılarak şikâyet çözümlenmiş olur. Masrafları haksız olan taraf üstlenir.

3.5. Laboratuvar da tadilat, cihazlarda arıza ya da kalibrasyon/deney hizmetinde gecikmeler olması durumunda, müşteri yazılı olarak iletişim cihazları ile Kalite Yöneticisi tarafından bilgilendirilir.

3.6. Elde edilen memnuniyete ve şikayete dair bilgiler, öncelikle ilk geldiği anda Kalite Yöneticisi tarafından değerlendirilir ve olumsuz geri beslemeler Uygun Olmayan Hizmet prosedürüne işleme

**HAZIRLAYAN
KALİTE YÖNETİCİSİ**

**ONAYLAYAN
GENEL MÜDÜR**

 medikal kalibrasyon	HTC MEDİKAL KALİBRASYON DAN. EĞT. İNŞ. TUR. TAAH. SAN. TİC. LTD. ŞTİ. TS EN ISO IEC 17025	PROSEDÜR NO	PR-07
		İLK YAYIN TARİHİ	01.07.2014
		REVİZYON NO/ TARİHİ	05 15.11.2024
		SAYFA NO	2 / 4
PROSEDÜR ADI: ŞİKAYET PROSEDÜRÜ			

alır. Yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında oluşturduğu risk seviyelerine göre değerlendirilir. Değerlendirmeler toplantı raporunda belirtilir. Bu bilgiler, laboratuvar hizmetlerinin kalitesinin artırılması ve düzeltici/önleyici faaliyetleri etkin kılması amacı ile geri besleme olarak kullanılır.

3.7. Gelen şikayetler, önem derecesine göre Şikayeti Geri Bildirim Formu ile Genel Müdür veya Kalite Yöneticisi tarafından müşterilere bildirilir ve şikayetler giderilir.

3.8. Şikayetlerin ölçüm sonuçlarına etkilemesi durumunda müşterinin talep etmesi halinde doğrulama amacıyla farklı bir laboratuvarla karşılaştırma kalibrasyonu yapılır.

3.9. *Şikayet eğer Laboratuvar Müdürü, Kalibrasyon Sorumlusu veya Kalite Birimi ile ilgili ise, bu kişilerin vekilleri tarafından değerlendirilir v şikayete konu olan dışarıda tutularak değerlendirme yapılır.*

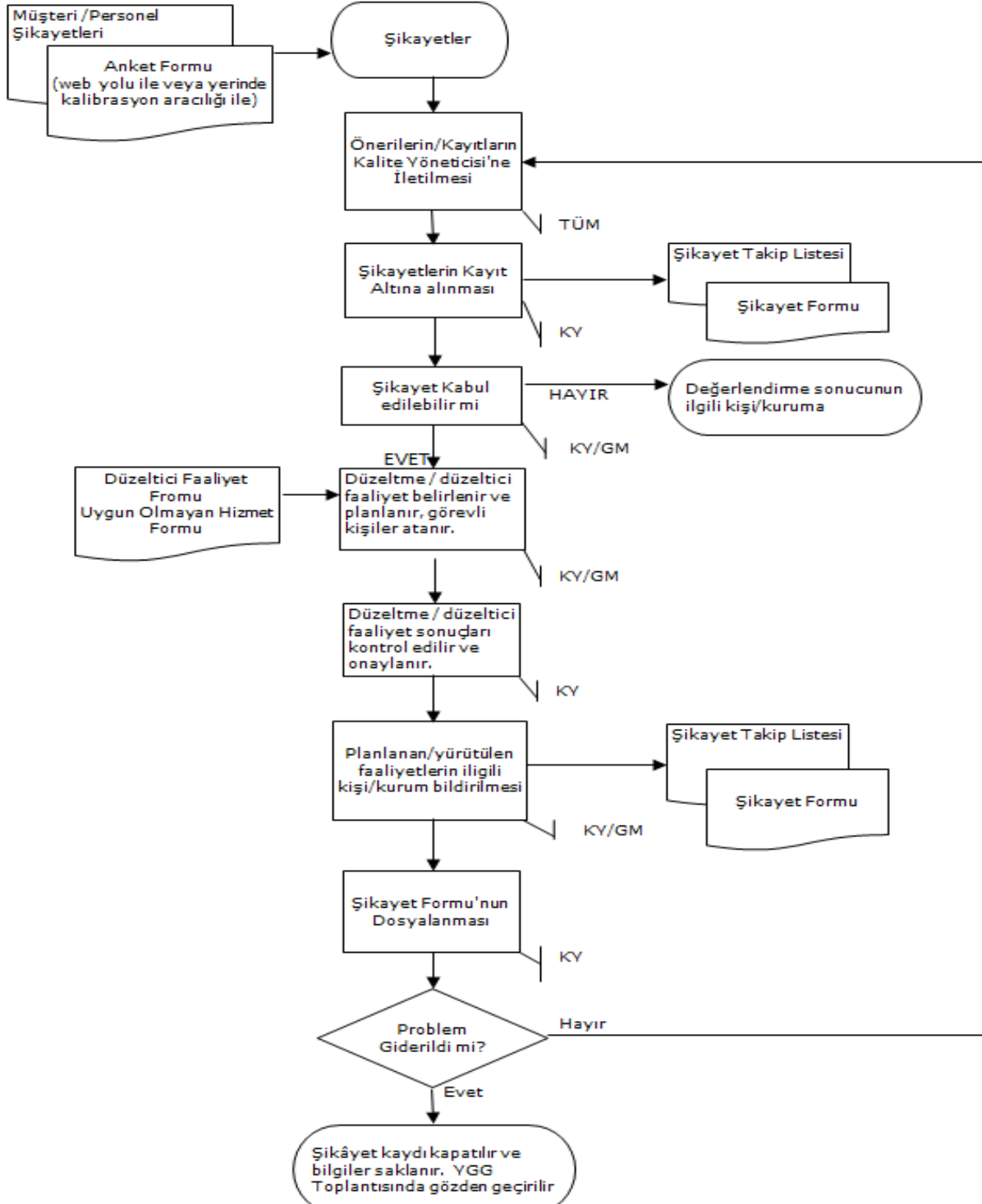
3.10. Şikayete ilişkin yapılan düzeltici faaliyetler tamamlandığında şikayette bulunan yetkili kişi/ kuruma gerekirse ve mümkünse alınan aksiyonlar hakkında elektronik posta ile yazılı olarak bildirimde bulunulur.

**HAZIRLAYAN
KALİTE YÖNETİCİSİ**

**ONAYLAYAN
GENEL MÜDÜR**

PROSEDÜR ADI: ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

3.11. Şikayet Prosesi;



 medikal kalibrasyon	HTC MEDİKAL KALİBRASYON DAN. EĞT. İNŞ. TUR. TAAH. SAN. TİC. LTD. ŞTİ. TS EN ISO IEC 17025	PROSEDÜR NO	PR-07
		İLK YAYIN TARİHİ	01.07.2014
		REVİZYON NO/ TARİHİ	05 15.11.2024
		SAYFA NO	4 / 4
PROSEDÜR ADI: ŞİKAYET PROSEDÜRÜ			

4.0. TANIMLAR :

-

5.0. İLGİLİ DÖKÜMANLAR:

- Düzeltilici Faaliyet Prosedürü (PR-03)
- Önleyici Faaliyet Prosedürü (PR-04)
- Şikayet/Öneri Formu (FR-47)
- Şikayet Takip/Geri Bildirim Formu (FR-30)
- Düzeltilici ve Önleyici Talep Formu (FR-17)
- Düzeltilici ve Önleyici Takip Formu (FR-18)
- Müşteri Memnuniyet Anketi (FR-28)
- Personel Memnuniyet Anketi (FR-52)
- Uygun Olmayan Hizmet Formu (PR-06)

6.0. KAYITLAR :

Bu prosedürün uygulanması sonucu ortaya çıkan dokümanlar standarda uygun olarak hazırlanan kayıtların kontrolü prosedüründe (PR-02) olan saklama çizelgesine göre saklanmalıdır.

REVİZYON TAKİP TABLOSU

REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	AÇIKLAMA
01	15.07.2015	Şikayetlerin değerlendirilmesi ve geri bildirimleri Laboratuvar Müdürü ifadesi yerine Genel Müdür ifadesine
02	01.10.2016	Memnuniyet anketlerinden gelen düşük değerlendirme de şikayet olarak eklendi. Kalibrasyon sonuçlarına itiraz olması durumunda yapılacak işlem eklendi. Gelen şikayetlerin ilk değerlendirilmesi eklendi
03	15.05.2019	Prosedür Müşteri Şikayet değil genel olarak Şikayet prosedürü olacak şekilde ifadeler değiştirildi.
04	15.11.2022	3.10 Maddesi eklenmiştir
05	15.11.2024	3.9 ve 3.11 Maddeleri şikayet prosesi ve kişi bazında ki şikayetlerde yapılacaklar eklenmiştir

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR
---	----------------------------------