

AMAC

ARGEFAR için çok önemsenen "Müşteri Memnuniyeti (MM)"ni sağlamak ve "kapsam"daki süreçlerde elde edilen izleme ve ölçme verilerini "kalite geliştirme" çalışmalarında bir girdi olarak kullanmak amacı ile görev, yetki ve sorumlulukların tanımlanmasıdır.

Bu doğrultuda müşteri memnuniyeti, beklentileri ve uygulamalar değerlendirildiğinde;

- ✦ bir kuruluşun pazardaki varlığının sürekliliği için MM önemli bir göstergedir ve pazarda rekabet edilebilirlik mükemmellik ve sıfır hata felsefesi ile sağlanabilmektedir.
- ✦ "hizmet/ürünlerin tam zamanında, hatasız ve en az maliyetle üretilmesi" müşteri beklentilerini karşılamakta ve bunun uygun sistem ve alt yapıların tesis edilmesi ile mümkün olduğu kabul edilmektedir.
- ✦ müşteri sadakatini kazanmanın kolay olmadığı ve memnuniyetsiz müşterilerin %90'ının bir daha o ürün ve hizmeti satın almadığı veriler arasındadır.
- ✦ bir kuruluşa ürünleri/ hizmeti veya şikayetleri ele alma prosesleri ile ilgili yapılan memnuniyetsizlik ifadesi "şikayet" olarak tanımlanmaktadır. Burada doğrudan veya dolaylı olarak cevap veya çözüm beklenir ve çok önemsenir.

Tüm bunları sağlama yolunda;

- ✦ "Müşterileri odak noktası olarak aldığınızda, öncelikleri belirlemek oldukça kolaydır (Walton)" yaklaşımı dikkate alınmalıdır.

KAPSAM

- ✦ Müşteri (destekleyici) ilişkilerini,
- ✦ tüm ARGEFAR birimleri hizmetlerine/ çalışanlarına ilişkin (dış) müşteriden doğrudan gelen/ buna ilişkin ARGEFAR çalışanlarından sözlü veya yazılı olarak bildirilen tüm memnuniyet/ öneri ve şikayetleri,
- ✦ (iç müşteri olarak) çalışanların kurum özelindeki şikayet/ önerilerini ve ilgili süreçleri kapsar.

İLGİLİ BİRİMLER

"ARGEFAR Kalite Yönetim (KY) Sistemi" içindeki tüm birimler

REFERANSLAR

TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti ve Şikayet Yönetim Sistemi

REVİZYON NEDENİ

- ✦ "AMAC" başlığı altında prosedür uygulamasının öneminin detaylandırılması,
- ✦ "KAPSAM"ın detaylandırılması,
- ✦ "REFERANSLAR" kapsamına bilgi kaynağının eklenmesi,
- ✦ Md A.a kapsamında müşteri iletişim, şikayet ve gizlilik uygulamalarının başlıklarla tanımlanması ve detaylandırılması,
- ✦ Md B.1 kapsamındaki uygulamaların detaylandırılarak ve başlıklar açılarak yeniden düzenlenmesi; "önemli şikayet" tanımının oluşturulması, bu doğrultuda değişen uygulamaların "ŞÖM" formuna yansıtılması, adının "izlem"i içerecek şekilde değiştirilmesi, ilgili izlem tablolarının tanımlanması,
- ✦ Md C.1/2 içeriğinde anketi rapor ekinde gönderecek birim/ sorumluların yeniden tanımlanması,
- ✦ Md C.2 nin sadeleştirilmesidir.

Dok. Kodu	MÜŞTERİ HİZMETLERİ	Sayfa No
AO- KK- SÇP- 03		2/10

UYGULAMA

A. Müşteri ile İlişkiler:

a. İletişim & Çalışan Sorumluluğu:

NO	İŞLEM	SORUMLULAR	KAYITLAR/ KAYIT ORTAMI	İLGİLİ DOKÜMANLAR
1	ARGEFAR müşterileri ile iletişim açık tutulur,	Üst Yönetim & Birim Yönetimleri & Birim Sekreterlikleri & (ÇEG Özelinde) NKR Birimi Çalışanları		
	geri bildirim (şikayetleri de içermek üzere) açık, (yüz yüze, yazılı, sesli, e-posta ve web üzerinden) bir iletişim ortamı yürürlüktedir.			
	geri bildirim sağlayacak yazılı bilgilendirme duyuruları gerekli görülen birimlerde başvuru ortamında müşteriler tarafından açıkça görülebilecek koşullarda tutulmaktadır (Numune Kabul Birimleri/ web vb.).			
2	Müşteri iletişim bilgileri periyodik olarak her yıl (ve gereğinde daha sıklıkla) güncellenir.	Birim Sekreterliği		
3	Müşterilerle (gerek görülür ise) sözleşme koşulları belirlenir/ kayıt altına alınır.	Birim Sorumlusu	ARGEFAR & Paydaş Hizmet Alım Sözleşmeleri	"(birimlere özel) Standart Çalışma Prosedürleri (SÇP)"
4	Birimlerde çalışma süreçlerinin her aşamasında (varsa); ✚ aksama/ uygunsuzluğun müşteriyi olası etkileme durumu değerlendirilir,	Birim Yönetimi & Kalite Yöneticisi		"(birimlere özel) Uygunsuzluğun Kontrolü SÇP"
	✚ (gerekli görülür ise) ilgili SÇP doğrultusunda müşteri bilgilendirilir.			

✚ "şikayet (S)" lere ilişkin:

5	İlgili tüm personel; ✚ şikayetlerin ele alınması, müşterilere karşı nasıl davranılması gerektiği, iyi kişisel ilişkiler kurulması ve iyi iletişim yeteneğinin sağlanması, şikayetlerin/ "önemli şikayetler" in hızlı şekilde cevaplandırılması ve uygun kişilere yönlendirilmesi konusunda eğitilmiştir,			
	✚ şikayetlerle ilgili görevlerinden, sorumluluklarından ve yetkilerinden haberdardır.			

Rev. No / Tarih
14/30.03.2017

Hazırlayan	Kontrol Eden & Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Yöneticisi

Dok. Kodu

Sayfa No

AO- KK- SÇP- 03

MÜŞTERİ HİZMETLERİ

3/10

6	Müşteriler için; ✚ şikayetlere açık ve kullanımı kolay, kolayca erişilebilir, <u>ücretsiz</u> bir şikayet prosesi yürürlüktedir (Md A.a/1).	Birim Sorumlusu & Kalite Yöneticisi		
	✚ her bir şikayet, şikayetin ele alınması prosesi adil, <u>objektif</u> ve tarafsız olarak yürütülür.			

✚ **"İstek"** lere ilişkin:

7	✚ (şikayet/ öneri/ memnuniyet bildirim/ rutin uygulamalar dışındaki) müşteri isteklerinin uygulanabilirliği değerlendirilir (rapora eklenmesi/ çıkartılması istenen bilgiler, değişiklikler vb.); ✚ uygun bulunursa uygulanır, ✚ uygun bulunmadığında (gerekçesi açıklanarak) müşteri bilgilendirilir.	Birim Sorumlusu/ Yönetimi		
---	--	---------------------------	--	--

b. Müşteri Bilgilerinin Güvenliği/ Gizlilik:

1	Çalışmaları izlemek isteyen müşteri/ müşteri temsilcileri (proje/ analiz vb.); Üst Yönetimin bilgisi doğrultusunda; ✚ ilgili formu/ sözleşmeyi imzalar, ✚ kendilerine anlatılan güvenlik kurallarına uymak koşulu ile ve <u>ancak kendileri için tanımlanmış olan çalışma alanına</u> girebilir (Laboratuvar/ Klinik ilgili bölümleri vb.).	Birim Sorumlusu	"Ziyaretçi Gizlilik Sözleşmesi" "ARGEFAR & Paydaş Gizlilik Sözleşmesi"	
2	Bu kapsamda; müşteri bilgilerinin ve yürütülmekte olan çalışmaların gizliliğinin sağlanması (proje/ analiz vb.) ve gerekli güvenlik kurallarının oluşturulması amacı ile talimat/ SÇP'ler yürürlüktedir.			"Gizliliğin Sağlanması & Korunması T" "Güvenlik & Sağlık Önlemleri SÇP" "Kayıtların Kontrolü & Arşivleme SÇP"
	Paydaşlarla (müşteri/ tedarikçi/ işbirliği yapılan kuruluşlar vb.) bilgi ve belgelerin amaç dışı kullanılmamasına yönelik çalışma süreçlerinde yapılan <u>gizlilik sözleşmeleri</u> uygulamadadır.	Birim Yönetimi	"ARGEFAR & Paydaş Gizlilik Sözleşmesi"	
	Müşteri şikayetleri durumunda; şikayetçi ile ilgili gerekli kişisel bilgiler, sadece kuruluş içerisinde şikayetin ele alınması amacı ile kullanılabilir.			

Rev. No / Tarih

14/30.03.2017

Hazırlayan

Kalite Koordinatörlüğü

Kontrol Eden & Onaylayan

Kalite Yöneticisi

B. Şikayet/ Öneri/ Memnuniyet Konularının Ele Alınması (Müşteri/ Çalışan)**1. (Dış) Müşterilerden Gelen Bildirimler:****a. İlk Kayıtlar:**

NO	İŞLEM	SORUMLULAR	KAYITLAR/ KAYIT ORTAMI	İLGİLİ DOKÜMANLAR
1	<p>ARGEFAR hizmetleri sürecinde (Laboratuvar çalışmaları, Klinik Araştırmalar Birimi projeleri, Veri Yönetimi & Biyoistatistik Birimi çalışma süreçleri vb. ile ilgili);</p> <p><u>müşteri (destekleyici)den ARGEFAR' a yazılı/ sözlü gelen, çözümlenmiş olan/ olmayan</u> her tür "şikayet/ öneri/ memnuniyet" konuları</p> <p>✚ kayıt altına alınır/ müşterinin kayıt altına alması sağlanır,</p> <p>✚ Birim Sorumlusu'na teslim edilir.</p>	ARGEFAR Çalışanı	"Şikayet/ Öneri/ Memnuniyet Bildirim & İzlem Formu (ŞÖM) I"	
2	<p>Teslim alınan form paraflanır, kayıt ve değerlendirme için Kalite Yöneticisi' ne teslim edilir.</p>	Birim Sorumlusu		

b. Değerlendirme & Uygulanacak Çalışmanın Seçilmesi:

1	<p>✚ Değerlendirme formun teslimi aşamasında birlikte yapılır.</p> <p>✚ Ön araştırma/ detaylı araştırma gerekli ise ilgili çalışanlardan bilgi istenir.</p> <p>✚ Uygulanacak çalışma saptanır, ilgili form üzerinde tanımlanır.</p> <p>✚ Bildirim birden fazla çalışma gerektiriyor ise (hem şikayet hem öneri vb. içeriyorsa); her biri için (aşağıda detayları verilen) ayrı işlem başlatılır.</p>	Birim Sorumlusu & Kalite Yöneticisi	"Şikayet/ Öneri/ Memnuniyet Bildirim & İzlem Formu (ŞÖM) II"	
---	--	-------------------------------------	--	--

Dok. Kodu	MÜŞTERİ HİZMETLERİ	Sayfa No
AO- KK- SÇP- 03		5/10

✚ **"şikayet (S)"** durumunda:

2	<p>"uygunsuzluk" kapsamında değerlendirilerek "düzeltici çalışma (DC)" başlatılması kararı verilmişse; ilgili form ile kayıt altına alınır, ilgili e- tabloya işlenir ve ilgili SÇP doğrultusunda süreç başlatılır.</p>	Kalite Yöneticisi	<p>"Uygunsuzluk Bildirim & İzlem Formu (UBİF)" "UBİF İzlem Tablosu (İZT)"</p>	"Düzeltilen Çalışmalar SÇP"
	<p>✚ "önemli şikayet" olarak tanımlanmış ise işlemler hızlandırılır, ✚ gerek görülür ise üst yönetim bilgilendirilir. "önemli şikayet": ✓ ARGEFAR üzerinde olası önemli etkileri olması, ✓ kaynak sağlanması gereğinin bulunması, ✓ acil işlem gereğinin bulunması, ✓ yasal yaptırım olasılığının bulunması vb." olarak tanımlanmıştır.</p>		<p>"Şikayet/ Öneri/ Memnuniyet Bildirim & İzlem Formu (ŞÖM) II"</p>	
	<p>"önleyici çalışma (ÖÇ)" kapsamında düşünülmüşse; ilgili form ile kayıt altına alınır, ilgili e- tabloya işlenir ve ilgili SÇP doğrultusunda süreç başlatılır.</p>		<p>"Önleyici Çalışma İzlem Formu (ÖÇİF)" "ÖÇİF İzlem Tablosu"</p>	"Önleyici Çalışmalar SÇP"

✚ **"öneri (Ö)"** durumunda:

3	<p>"iyileştirici çalışma (İÇ)" kapsamında düşünülerek; ilgili form ile kayıt altına alınır, ilgili e- tabloya işlenir ve ilgili SÇP doğrultusunda süreç başlatılır.</p>	Kalite Yöneticisi	<p>"Öneri Formu (ÖF)" "ÖF İZT"</p>	"İyileştirme Çalışmaları SÇP"
---	--	-------------------	--	-------------------------------

✚ **"memnuniyet (M)"** durumunda:

4	<p>Yıl sonu YGG çalışmalarında girdi olarak değerlendirilmek üzere ilgili tabloda kayıt altına alınır.</p>	Kalite Yöneticisi	"ŞÖM İZT"	
5	<p>Çözümlemiş/ çözümlenmemiş tüm bildirim formları içeriğindeki bilgiler izlenebilirliği sağlamak üzere; bir e- tabloda kaynağı belirtilerek kayıt altına alınır.</p>	Kalite Yöneticisi	"ŞÖM İZT"	"Şikayet/ Öneri/ Memnuniyet Bildirim & İzlem Formu (ŞÖM) I & II"

Rev. No / Tarih
14/30.03.2017

Hazırlayan	Kontrol Eden & Onaylayan
Kalite Koordinatörlüğü	Kalite Yöneticisi

Dok. Kodu	MÜŞTERİ HİZMETLERİ	Sayfa No
AO- KK- SCP- 03		6/10

c. Birimlere teslim:

1	Çözümlemiş/ çözümlenmemiş bildirimler için; form(lar) taranır/ yazılı bir kopyası alınır ve formların aslı <u>iki hafta içerisinde yanıt alınmak üzere,</u> uygulanacak çalışma doğrultusunda hazırlanan formlar (UBİF/ ÖÇİF/ ÖF vb.) ile birlikte gereği yapılmak üzere Birim Sorumlusu na teslim edilir.	Kalite Yöneticisi	"Şikayet/ Öneri/ Memnuniyet Bildirim & İzlem Formu (ŞÖM) I & II"
2	Üzerinde çalışma gereği bulunmadığına karar verilen bildirimler, yıl sonu YGG çalışmalarında girdi olarak değerlendirilmek üzere saklanır.		"(Birim) Kayıtları Listesi"

d. Müşterinin bilgilendirilmesi:

1	"Şikayet" durumunda müşteriler; ("önemli şikayet"te daha hızlı olmak üzere) şikayetin ele alındığı konusunda bilgilendirilir. İzlem sürecinde bilgilendirmeler Md B.1./e doğrultusunda sürdürülür.	Birim Sorumlusu & Kalite Yöneticisi	
2	"Öneri" ler için geri bildirim gereği değerlendirilir ve uygulanır.		

e. İzlem:

1	Şikayet ve öneri konusu olan durumlar izlenir:	Kalite Yöneticisi	
2	<u>Uygulanacak çalışmaların izlemi için kullanılan e- tablolar kontrol altındadır,</u> salt okunur olarak erişilebilir.	Birim Yönetimi	"Kalite İzlem" Paylaşım Sürücüsü "ŞÖM İZT" "ÖÇİF İZT" "ÖF İZT" "UBİF İZT"

✚ "şikayet (S)" lerin izlenmesi & kapatılması:

3	İki hafta içerisinde çözümlenen şikayetler: ✚ aynı form üzerinde açıklanarak kayıt altına alınır, ✚ müşteri çözüme ilişkin bilgilendirilir.	Birim Sorumlusu	"ŞÖM II"	
4	İki hafta içerisinde çözümlenmesi olanaksız olduğu görülen durumlarda: müşteri bu yönde bilgilendirilir.	Birim Sorumlusu/ Kalite Yöneticisi		
5	Öngörülen sürede problem çözülemedi ise; gecikme/ çözülememe nedeni, sürdürülen çalışma (DÇ/ ÖÇ/ İÇ vb.) ile ilgili son durum ilgili forma kayıt edilir ve sonrasında Kalite Yöneticisi bilgilendirilir.	Birim Sorumlusu	"ŞÖM II"	
6	Problem çözüldüğünde: aynı form üzerinde açıklanarak Kalite Yöneticisi 'ne iade edilir.			
7	Sonuç, izlem tablolarında kayıt altına alınır, Müşteri <u>yazılı olarak</u> bilgilendirilir.	Kalite Yöneticisi	"ŞÖM İZT" "ÖÇİF İZT" "ÖF İZT" "UBİF İZT"	
		Kalite Yöneticisi/ Birim Sorumlusu		

2. Çalışanlardan Gelen Bildirimler (İç Müsteriler):

NO	İŞLEM	SORUMLULAR	KAYITLAR/ KAYIT ORTAMI	İLGİLİ DOKÜMANLAR
1	ARGEFAR çalışanlarının şikayet/ önerileri bir form ile kayıt altına alınır, Birim Sorumlusu' na teslim edilir.	ARGEFAR Çalışanı	"Öneri Formu"	
2	İşlemler ilgili SÇP doğrultusunda sürdürülür.	Birim Sorumlusu & Kalite Yöneticisi		"İyileştirme Çalışmaları SÇP"

C. Müşteri (Destekleyici) Memnuniyet (MM) Anketleri**1. Anketin Uygulanması:**

NO	İŞLEM	SORUMLULAR	KAYITLAR/ KAYIT ORTAMI	İLGİLİ DOKÜMANLAR
1	ARGEFAR' da verilen hizmetle ilgili müşterinin memnuniyet derecesini ölçmek üzere birimlere özel farklı uygulamalar yapılır:			
2	Çalışma/ projeleri ARGEFAR' da yürütülen müşteriye anket, raporlandırma yapan her ARGEFAR Birimi tarafından " <u>her çalışma/ proje için</u> " rapor ekinde gönderilebilir. Örn: ✚ Biyoanalitik Laboratuvarı ve Klinik Araştırmalar Birimi'nde; gerçekleştirilen çalışmalar sonucunda hazırlanan "Sonuç Raporları", ✚ Veri Yönetimi & Biyoistatistik (VY) Birimi'nde; "İstatistiksel Değerlendirme Sonuç Raporu" vb.	Birim Sorumlusu SAK BS VY Birimi Sorumlusu		"Memnuniyet Anket Formu"
3	Hizmetleri rutin analizler bazında olan birimlerde; o yıl içinde analiz isteğinde bulunmuş müşterilere <u> yıl sonunda bir kez</u> anket formu gönderilir. Örn; Çevre & Gıda Analizleri (CEG) Laboratuvarları	Numune Kabul & Raporlandırma BS & Laboratuvarlar Sekreteri & Kalite Yöneticisi		
4	Çalışma süreçlerindeki paydaşların memnuniyet değerlendirmeleri için farklı uygulamalar yapılabilir: Örn; ARGEFAR Klinik Araştırmalar Birimi'nde çalışmalar kapsamındaki gönüllülere uygulama bitiminde geri bildirimleri için anket uygulanır.	Klinik Sekreteri	"Gönüllü Şikayet/Öneri/ Memnuniyet Bildirim Formu (ŞÖM)" "Gönüllü ŞÖM İzlem Tablosu (İZT)"	

Dok. Kodu

AO- KK- SÇP- 03

MÜŞTERİ HİZMETLERİ

Sayfa No

9/10

2. Anketin Değerlendirilmesi:

NO	İŞLEM	SORUMLULAR	KAYITLAR/ KAYIT ORTAMI	İLGİLİ DOKÜMANLAR
1	Her anket yanıtı teslim alındığında öncelikli olarak <u>açık uçlu soruların karşılığı olan konular gözden geçirilir,</u> "önemli şikayetler" varsa anketlerin tümünün yanıtları beklenmez, Md B.1 doğrultusunda çalışma başlatılır, süreçler izlenir.	Kalite Yöneticisi & Birim Sorumlusu	"ŞÖM I & II"	
2	Anketler VY Birimi' ne iletilir.	Kalite Yöneticisi		
3	Anketlerin istatistiksel değerlendirilmesi ve raporlandırılması yapılır.	VY Birimi Sorumlusu	"MM Anketi Değerlendirme Raporu"	
4	Anket sonuçlarının değerlendirilmesinde "hizmet kalitesi" ile "iletişim kalitesi" temel alınır. Hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde; ilgili doküman kapsamındaki madde 5-14 arasındaki sorular dikkate alınır. Yanıtlarda hedeflenen genel memnuniyet ortalamasının %80-100 aralığında ("Her zaman") olmasıdır. İletişim kalitesinin değerlendirilmesinde; ilgili doküman kapsamındaki madde 15-18 arasındaki sorular dikkate alınır. Yanıtlarda hedeflenen genel memnuniyet ortalamasının %80-100 aralığında ("Çok iyi/ İyi") olmasıdır.	VY Birimi Sorumlusu		"Memnuniyet Anket Formu"
5	Rapor ilgili birime e- ortamda gönderilir.	VY Birimi Sorumlusu		
6	Yaş imzalı raporlar saklanır.	Kalite Yöneticisi		
7	Hedef dışı durumlar; ✚ gözden geçirilir; ✚ hizmet/ iletişim kalitesini olumsuz etkileyen anket maddeleri ayrı ayrı irdelenir, ✚ Md B.1./A doğrultusunda çalışma başlatılır.	VY Birimi Sorumlusu & Kalite Yöneticisi & Birim Yönetimi	"Sebeup Analizi Formu (SAF)" "ŞÖM I & II"	"Düzeltilici Çalışmalar SÇP"

Rev. No / Tarih

14/30.03.2017

Hazırlayan

Kalite Koordinatörlüğü

Kontrol Eden & Onaylayan

Kalite Yöneticisi

D. Yönetimin Bilgilendirilmesi

NO	İŞLEM	SORUMLULAR	KAYITLAR/ KAYIT ORTAMI	İLGİLİ DOKÜMANLAR
1	<p>Müşteri memnuniyeti/ şikayeti/ önerisi ile ilgili kayıt altına alınan tüm verilerin ilk gözden geçirme değerlendirme sonucunda;</p> <p>✚ B.1/ b doğrultusunda gerekli görülür ise Üst Yönetimin de katıldığı toplantı düzenlenir,</p> <p>✚ öngörülen işlemler planlanır.</p>	<p>Kalite Yöneticisi & Birim Sorumlusu</p>	<p>Toplantı Tutanak Formları</p>	<p>"ŞÖM"ler</p>
	<p>Anketlerin ilk gözden geçirme değerlendirmesine ilişkin işlemler tanımlanmıştır (Md C/ 2).</p>			<p>"MM Anketleri"</p>
2	<p>Öncelikli yönetim toplantısını gerektirmeyen;</p> <p>✚ veri/ anket değerlendirme sonuçlarına göre saptanan ve iyileştirilmesi gereken konular,</p> <p>✚ ilgili raporlar,</p> <p>YGG Toplantıları'nın girdisi olarak işlem görür.</p>	<p>Kalite Yöneticisi</p>		<p>"ŞÖM"ler</p> <p>"MM Anketi Değerlendirme Raporları"</p>
3	<p>Veriler ilgili SCP doğrultusunda istatistiksel olarak incelenir (konular, birimlere dağılım vb.) ve yeni iyileştirme hedefleri belirlenir.</p>	<p>YGG Katılımcıları</p>	<p>YGG Toplantı Tutanak Formu</p>	<p>"Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) SCP"</p>