

DOKÜMAN KODU	YAYIN TARİHİ	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	SAYFA /NO
SÇ.PR.01	01.01.2019	0	-	Sayfa 1 / 2

1. AMAÇ: Hastanemize başvuran tüm bireylerin ve çalışanların öneri, şikayet ve isteklerini değerlendirmek, uygun olanlara geri bildirimde bulunmak, şikayet durumunda gerekli çalışmaları yapmak, memnuniyetin sürekli değerlendirilmesi ve ölçülmesini sağlamak, çalışanların kalite geliştirme ve iyileştirmeye katılım şeklini belirlemektir.

2. KAPSAM: Tüm birimleri kapsar.

3. KISALTMALAR

4. TANIMLAR

5. SORUMLULAR: Tüm hastane personeli

6. FAALİYET AKIŞI

Hasta ve Çalışan Memnuniyet Anketleri: Her ay 'Ayaktan, Yatan, Acil Hasta Memnuniyet Anketleri', yılda iki kez 'Çalışan Memnuniyet Anketi' periyodik olarak uygulanır. Anket değerlendirmeleri; yönetim tarafından değerlendirilir. Gerekli iyileştirmeler yapılır.

Görüş Öneri Kutuları: Hastanemizde hastalar ve çalışanlar için kliniklerde, acil serviste ve hasta bekleme alanlarında olmak üzere 5 adet 'Görüş ve Öneri Kutusu' bulunmaktadır. Görüş ve öneri kutuları Hasta iletişim birimi sorumlusu ve Başhemşire tarafından her ay açılarak görüşler hastane yönetimi ile değerlendirilerek kayıtlar tutulur. Gerekli iyileştirmeler ve dönüşler yapılır.

Hastanemiz İnternet Sayfası: İnternet sayfamızda bulunan görüş-öneri bölümünden hastalarımız ve tüm çalışanlar görüşlerini ve şikâyetlerini bildirebilirler. Kalite birimi tarafından takipleri yapılarak hastane yönetimi ile paylaşılır ve gerekli iyileştirmeler yapılır.

Hasta İletişim Birimi: Birinci katta bulunan Hasta İletişim Birimine direk başvurarak hastalarımız ve çalışanlarımız görüş ve önerilerini yazılı ve sözlü olarak bildirebilirler.

6.1 Yapılan tüm bildirimler büyük bir hassasiyetle incelenir.

6.2 Yapılan anketler Kalite Yönetim Birimi tarafından incelenir ve memnuniyet oranları hesaplanır.bu oranların yıllık karşılaştırmaları yapılır.

6.3 Hasta ve çalışanlar kutuların yanında bulunan 'Teşekkür ve Şikâyet Formu' aracılığı ile görüş ve şikayetlerini yazarak iletebilirler.

6.4 Görüş ve Öneri Kutuları, Hasta İletişim Birimi sorumlusu ve yönetimden bir kişi ile tutanak eşliğinde açılır, Kalite Yönetim Direktörüne onaylatılır.

6.5 İnternet üzerinden bildirim yapılmışsa, Kalite Yönetim Direktörü tarafından incelenir.

6.6 Tüm öneri ve şikayetler değerlendirme formuna yazılır. Kalite Yönetim Direktörü, Hasta İletişim Sorumlusu ve Başhekim tarafından değerlendirme yapılır.

6.7 İyileştirme isteklerinin, önerilerin, varsa şikayet ve teşekkürlerin hangi birimlere iletileceğine karar verilir.

6.8 Küfür, hakaret içeren öneri ve şikayetler, isimsiz ve nereye ait olduğu belli olmayan öneri ve şikayetler uygun olarak değerlendirilmez.

6.9 Ekip hangi öneri ve şikayete geri bildirim yapılacağına karar verir.

6.10 Alınan kararlar doğrultusunda ilgili kişi veya birimlere resmi kanallarla iletilir.

DOKÜMAN KODU	YAYIN TARİHİ	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	SAYFA /NO
SÇ.PR.01	01.01.2019	0	-	Sayfa 2 / 2

6.11 Ekip tüm bu işleştikten sonra toplantıda yapılan iyileştirmelere bakar ve geri bildirim yapıp yapılmadığını kontrol eder.

7. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

7.1 Teşekkür ve Şikayet Formu

7.2 Acil, Ayaktan, Yatan Hasta Memnuniyet Anketi

7.3 Çalışan Memnuniyet Anketi

7.4. Sağlık Bakanlığı Memnuniyet Anket Rehberi

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
BÖLÜM KALİTE SORUMLUSU	KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ	BAŞHEKİM