



HASTA - ÇALI AN GÖRÜ VE ÖNER DE ERLEND RME TAL MATI

DOKÜMAN NO	HD.TL.01
YAYIN TAR H	22.10.2012
REV ZYON NO	02
REV ZYON TAR.	03.02.2017
SAYFA	1 / 1

1.AMAÇ: Hasta ve Çalı anların hastanemiz hizmet süreci ile ilgili görü ve önerilerine yönelik yazılı bir sistem olu turmak.

2.KAPSAM: Hastanemizden hizmet alan hasta, hasta yakınları ve çalı anları kapsar.

3.KISALTMALAR:-

4.TANIMLAR:-

5. SORUMLULAR:

- Ba hekim
- Kalite Yönetim Direktörü
- Kalite Yönetim Sorumlusu
- Öneri De erlendirme Ekibi
 - Çalı an, Tesis ve dare ile ilgili Görü leri De erlendirme Ekibi
 - Hasta Görü lerini De erlendirme Ekibi

6. FAAL YET AKI I:

6.1. Hastanemiz çe itli bölgelerine yerle tirilmi bulunan öneri kutuları 15 günde bir (Pazartesi günlerinin resmi tatile denk gelmesi durumunda ilk mesai günü) Kalite Yönetim Biriminin görevlendirece i personel tarafından açılarak öneriler Kalite Yönetim Birimi Sorumlusuna teslim edilir.

6.2. Hasta ve çalı anlardan gelen görü ve öneriler internet üzerinden de bildirilebilir.

6.3. Öneri formları Kalite Yönetim Birimi Sorumlusu tarafından okunarak ilgili ekiplere göre ayrılır ve Öneri De erlendirme Takip Defterine kayıt edilerek, ekip sorumlularına gönderilir.

6.4. Öneri formları Öneri De erlendirme Ekipleri tarafından toplanarak de erlendirilir.

6.6. Çalı an görü leri, Tesis ve dari ile ilgili gelen görü lerin de erlendirilmelerinde;

- Kalite Yönetim Direktörü ve Kalite Yönetim Sorumlusu ve Ba müdür yer alır.

6.6.1. Çalı an, Tesis ve dare ile ilgili görü lerdeki konu ba lıklarına göre müdürlükleri ilgilendiren öneriler ilgili müdürlüklere, Akademik personele te ekkürü içeren öneriler Yazı leri Müdürlü üne gönderilir ve Ba hekim imzası ile ilgili Anabilim Dalına gönderilir.

6.6.2. Önerilerin de erlendirilmesi sonunda ilgili müdürlük tarafından gerekti inde iyile tirme faaliyetleri ba latılır.

6.6.3. Müdürlükler öneri cevaplarını Kalite Yönetim Birimine gönderir. Öneri cevapları Kalite Yönetim Birimi tarafından ileti im bilgileri olan öneri sahiplerine çe itli yöntemlerle (e-mail, posta, telefon vb.) geri bildirimde bulunulur.

6.6.4. Kalite Yönetim Birimi Sorumlusu her yılsonunda öneri formları ile ilgili bir rapor hazırlar, yönetime sunar.

6.5. Hasta görü lerini de erlendirmelerinde;

- Kalite Yönetim Direktörü, Hasta leti im Sorumlusu ve Hasta Hakları Ekibi yer alır.

6.5.1. Akademik personel hakkında ikayet ve hizmetle ilgili ikayet formları Hasta Hakları Birimine ara tırma yapılması ve çözümüne yönelik gönderilir.

6.5.2. Hasta leti im Birimi gönderilen öneri ve görü ler hakkında ara tırma yapar ve gerekli yazı maları yapar ve iyile tirme faaliyetleri ba latılır. Önerilerde adres bildirilmi ise görü bildiren hasta veya yakınına geri bildirimde bulunulur.

7. LG L DÖKÜMANLAR:

- Öneri De erlendirme Formu
- Öneri De erlendirme Takip Defteri

HAZIRLAYAN KAL TE YÖNET M B R M SORUMLUSU	KONTROL EDEN KAL TE YÖNET M D REKTÖRÜ	ONAYLAYAN BA HEK M
---	--	-----------------------