



HASTA / HASTA YAKINI Ve ÇALIŞAN

DİLEK- ŞİKÂYET-ÖNERİLERİ VE ANKETLERİ DEĞERLENDİRME TALİMATI

Kod No	YÖN.TL.30	Yayın Tarihi	03.10.2015	Rev. No	1	Rev.Tarihi	05.12.2016	Sayfa No	2/2
--------	-----------	--------------	------------	---------	---	------------	------------	----------	-----

1.AMAÇ

Dilek, şikâyet ve önerilerini ve yapılan bakanlık anketlerinin tarafsız ve etkin bir şekilde değerlendirmek.

2. KAPSAM Şehitkamil Devlet Hastanesi tüm hasta/hasta yakını ve çalışanlar

3. KISALTMALAR

4.SORUMLULAR

Hastane Üst Yönetimi , Kalite Yönetim Birimi, Hasta ve Yakınları Görüşlerini Değerlendirme Ekibi, Çalışan Görüşlerini Değerlendirme Ekibi

5.TANIMLAR

6. FAALİYET AKIŞI

6.1. Hasta ve yakınlarının görüş, öneri ve şikâyetleri alınması ve her ay yapılan bakanlık anketlerinin değerlendirilmesi:

1- Hastalar görüş, öneri ve şikâyetlerini internet üzerinden (<http://sehitkamildh.saglik.gov.tr/>) veya poliklinik bulunan Hasta İletişim Birimine yapılabilir.

2- Ayrıca hastanenin birçok yerinde (poliklinik, acil) dilek, şikâyet bildirim için **Dilek-Öneri ve Şikâyet Formu**yla birlikte kutular bulunmaktadır.

- Dilek Öneri kutuları her ay görüş öneri ekibi toplantısı öncesi kalite çalışanları tarafından açılır.

3- Hasta ve yakınlarının dilek, şikâyet, önerileri her ay düzenli aralıklarla Hasta Ve Yakınları Görüşlerini Değerlendirme Ekibi tarafından toplantı yapılarak, değerlendirilir ve kayıt altına alınır. Gerekirse düzeltici önleyici faaliyet başlatılır.

4-Hastanemizde her ay **‘AYAKTAN HASTA, YATAN HASTA VE ACİL HASTA olacak şekilde bakanlık memnuniyet anketleri yapılmaktadır. Anket sonuçlar her ay Hasta Ve Yakınlarının Görüşlerini Değerlendirme Ekibi tarafından değerlendirilir ve kayıt altına alınır.**

Görüş-öneriler ve anketler:

- Öncelikli olarak müdahale edilmesi gereken geri bildirimler en kısa zamanda ele alınır.
- Veri analizleri ile ulaşılan bulgular üst yönetim ve ilgili birimler ile paylaşılır.
- Elde edilen bulgular neticesinde hangi iyileştirmelerin gerekli olduğu tespit edilmeli ve önem düzeylerine göre bu iyileştirmelerin nasıl gerçekleştirileceği planlanmalıdır.
- Görüş, öneri ve şikâyeti bulunan hasta veya yakınına gerektiğinde elde edilen bulgular neticesinde hangi iyileştirmelerin gerekli olduğu tespit edilir ve önem düzeylerine göre bu iyileştirmelerin nasıl gerçekleştirileceği planlanır.
- Görüş, öneri ve şikâyeti bulunan hasta veya yakınına gerektiğinde ekip tarafından geri bildirimde bulunulur.

6.2. Çalışanların görüş, öneri ve şikâyetleri alınması ve değerlendirilmesi:

1- Çalışanlar görüş, öneri ve şikâyetlerini internet üzerinden (<http://sehitkamildh.saglik.gov.tr/>) personel görüş /öneri butonundan yapılabilir.Bildirimler kalite birimi tarafından kontrol edilir.

2- Ayrıca hastanenin yemekhane katında Dilek-Öneri ve Şikâyet Formuyla birlikte personel görüş öneri kutusu bulunmaktadır.



HASTA / HASTA YAKINI Ve ÇALIŞAN

DİLEK- ŞİKÂYET-ÖNERİLERİ VE ANKETLERİ DEĞERLENDİRME TALİMATI

Kod No	YÖN.TL.30	Yayın Tarihi	03.10.2015	Rev. No	1	Rev.Tarihi	05.12.2016	Sayfa No	2/2
--------	-----------	--------------	------------	---------	---	------------	------------	----------	-----

- Dilek Öneri kutuları her ay görüş öneri ekibi toplantısı öncesi kalite çalışanları tarafından açılır.
- 3-** Personel Dilek, şikâyet, önerileri her ay Çalışan Görüşlerini Değerlendirme Ekibi tarafından toplantı yapılarak, değerlendirilir ve kayıt altına alınır. Gerekirse düzeltici önleyici faaliyet başlatılır.
- 4-Hastanemizde 6 ayda bir ÇALIŞAN MEMNUNİYET ANKETİ yapılmaktadır. Anketler çalışan görüş- öneri değerlendirme ekibi tarafından değerlendirilir. Anket sonuçları idarenin içinde bulunduğu toplantıyla tüm çalışana sunulur.
- Öncelikli olarak müdahale edilmesi gereken geri bildirimler en kısa zamanda ele alınır.
- Veri analizleri ile ulaşılan bulgular üst yönetim ve ilgili birimler ile paylaşılır.
 - Elde edilen bulgular neticesinde hangi iyileştirmelerin gerekli olduğu tespit edilmeli ve önem düzeylerine göre bu iyileştirmelerin nasıl gerçekleştirileceği planlanmalıdır.
 - Görüş, öneri ve şikâyeti bulunan çalışana gerektiğinde geri bildirimde bulunulur.
 - Görüş, öneri ve şikâyeti bulunan hasta veya yakınına gerektiğinde ekip tarafından geri bildirimde bulunulur.
- 4-** Çalışanlar; kendilerine sunulan hizmetler, hizmet süreçlerinde karşılaştıkları sorunlar ya da hastane ve personel ile ilgili görüş, öneri ve şikâyetlerini iletebilecekleri konusunda bilgilendirilir.
- Sinkaflı sözler, hakaret içeren öneri ve şikâyetler ve İsim bilgileri ve iletişim bilgileri bulunmayan şikâyetler uygun olarak değerlendirilmez. İsim bilgileri ve iletişim bilgileri bulunmayan öneriler üst yönetimle paylaşılarak yapılan değerlendirme neticesinde gerekiyorsa araştırılması için ilgili birime havale edilir.
 - Elde edilen bulgular neticesinde hangi iyileştirmelerin gerekli olduğu tespit edilerek sorunun giderilmesi için DÖF başlatılır.
 - İsim bilgileri ve iletişim bilgileri bulunan öneri ve şikâyetlerin sahibine gerekirse ilgili ekip tarafından geri bildirimde bulunulur.
 - Yapılan bildirimler her ay düzenli olarak sorumlu ekip tarafından toplantı yapılarak kayıt altına alınır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Dilek-Öneri Ve Şikâyet Formu