**1.AMAÇ:**

Hizmet kalitesini geliştirmek ve verimliliğini artırmak için Fakültemize gelen hasta ve hasta yakınlarının her türlü öneri ve şikâyetlerini değerlendirmektir.

**2.SORUMLULUK:**

Bu prosedürün uygulanmasından; hasta ve hasta yakınları görüşleri değerlendirme ekibi ve kalite birimi sorumludur.

**3.TANIMLAR:**

**Hasta ve hasta yakını şikâyet-öneri-memnuniyet formu**: Fakültemize gelen hastalarımızın istek ve önerilerini iletilebilecekleri kutuların yanında bulunan formdur.

**Hasta ve hasta yakını şikayet ve öneri değerlendirme formu**: Aylık olarak kutulardan çıkan istek öneri ve memnuniyetlerin işlendiği formdur.

**4.UYGULAMA:**

● Fakültemize hasta ve hasta yakınlarının görüşlerini bildirebilmesi için düzenlemeler yapılır.

● Fakültemize hasta ve hasta yakınlarının görüşleri, Hasta ve hasta yakını anketleri, hasta ve hasta yakını şikâyet ve öneri kutuları, bireysel başvurular olarak değerlendirmeye alınır.

● Kurumumuzun hastalarca kolay ulaşabilecekleri yerlerinde hasta - hasta yakınlarından görüş ve önerilerini almak amacı ile şikâyet ve öneri kutuları yerleştirilir. Bu kutuların yanlarına *Hasta ve hasta yakını Öneri- Memnuniyet ve Şikâyet Formları* bırakılır.

● Öneri ve şikâyet kutusundan çıkan sonuçlar maddeler halinde Hasta Hakları Birim Sorumlusu, Kalite Yönetim Direktörü ve Dekan tarafından yapılır.

● Genel ve soyut nitelikte olan, şikayet sahibinin adı, soyadı, adresi ve iletişim telefonu belli olmayan şikayetler değerlendirmeye alınmaz. Hasta ve hasta yakını görüşlerini değerlendirme ekibinde kalite yönetim direktörü, hasta hakları yönetimden bir kişi bulunur.

● Hasta yakınları görüşleri değerlendirme ekibi öneri ve şikâyetleri değerlendirilir ve gerekirse *Düzeltici ve Önleyici Faaliyet* başlatır.

● Gerektiğinde görüş bildiren hasta ve hasta yakınına geri bildirimde bulunulur.

**5. İLGİLİ DÖKÜMANLAR:**

● Hasta- Öneri-Memnuniyet ve Şikâyet Formları

● Hasta ve hasta yakını şikâyet ve öneri değerlendirme formu

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Hazırlayan**  Kalite Birim Sorumlusu | **Kontrol Eden**  Kaliteden Sorumlu Dekan Yardımcısı | **Onaylayan**  Dekan |