1. **AMAÇ:** Prosedürün amacı; Fakültemize gelen hasta ve yakınlarının her türlü görüş, öneri ve şikâyetlerini, hizmet kalitesini geliştirmek ve verimliliğini artırmak için değerlendirilmesini sağlamak.
2. **KAPSAM:** Bu prosedür fakültemize başvuran tüm hasta ve hasta yakınlarını kapsar.

# KISALTMALAR

1. **TANIMLAR**

**Öneri Dilek ve Teşekkür Formu:** Fakültemize gelen hastalarımızın istek ve önerilerini iletilebilecekleri kutuların yanında bulunan form.

**Hasta/Hasta yakını görüşleri değerlendirme formu:** Aylık olarak kutulardan çıkan istek öneri ve memnuniyetlerin işlendiği form.

# SORUMLULAR

Hasta Memnuniyeti Öneri Şikayet ve Anket Değerlendirme Komisyonu, Hasta Hakları Birim Sorumlusu

# FAALİYET AKIŞI

* + Hasta ve hasta yakınlarının görüşleri, hasta ve hasta yakını anketleri, hasta ve hasta yakını şikâyet ve öneri kutuları, hasta haklarına yapılan bireysel başvurular sonrasında Hasta Hakları birimine sevk edilen teşekkür, görüş ve öneriler, internet başvuruları olarak değerlendirmeye alınır.
	+ Hastalarımız internet sitesi üzerinden de istek, öneri ve şikâyetlerini bildirebilmeleri için menüde hasta görüş, öneri ve şikayet butonu oluşturulmuştur.
	+ Ayrıca fakültede hastaların kolay ulaşabilecekleri yerlerde hasta - hasta yakınlarından görüş ve önerilerini almak amacı ile şikâyet ve öneri kutuları yerleştirilir. Bu kutuların yanlarına **Öneri Dilek ve Teşekkür Formu** bırakılır.
	+ Öneri ve şikâyet kutuları öncelikli olarak müdahale edilmesi gereken başvuruların değerlendirilebilmesi için ayda iki defa her ayın 15. günü ve ayın son günü Hasta Hakları Birimi tarafından açılarak çıkan şikâyet ve öneri formları komisyon tarafından tutanak altına alınır.
	+ İlgili ayda çıkan dilek öneri ve şikâyet formları, internet başvuruları ve anketlerde bildirilen görüşler hasta ve hasta yakını anket sonuçları, Hasta Memnuniyeti Öneri Şikayet ve Anket Değerlendirme Komisyonu toplantısında aylık olarak değerlendirilir.
	+ Hasta ve hasta yakını şikayet öneri değerlendirme formu ile fakülte yönetiminin bilgisine sunulur.
	+ Genel ve soyut nitelikte olan, şikayet sahibinin adı, soyadı, adresi ve iletişim telefonu belli olmayan şikayetler değerlendirmeye alınmaz.
	+ Hasta Memnuniyeti Öneri Şikayet ve Anket Değerlendirme Komisyonu kalite yönetim direktörü, hasta hakları temsilcisi yönetimden en az bir kişi bulunur.
	+ Hasta Memnuniyeti Öneri Şikayet ve Anket Değerlendirme Komisyonu öneri ve şikâyetleri değerlendirir, elde edilen bulgulara göre hangi iyileştirmelerin gerekli olduğu tespit edilir önem düzeylerine göre iyileştirmeler planlanır ve başlatır.
	+ Gerektiğinde görüş bildiren hasta ve hasta yakınına geri bildirimde bulunulur.

# İLGİLİ DÖKÜMANLAR

* + Öneri Dilek ve Teşekkür Formu
	+ Hasta/Hasta Yakını Görüşleri Değerlendirme Formu