|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **DİLEK ÖNERİ ŞİKAYET VE MEMNUNİYET**  **(HASTA / HASTA YAKINLARI)**  **GÖRÜŞLERİNİN**  **DEĞERLENDİRİLMESİ EKİBİ** | | | **AMBLEM1_small** |
| **DÖK.NO:KY.HB.05** | **YAY.TAR.11.2017** | **REV.NO:** | **REV.TAR:** | **SAYFA NO:1** |

**1.KURULUŞ AMACI:**

Hastanemizde yatarak ve ayaktan tedavi gören hastalarımızla hasta yakınlarının öneri ve şikâyetlerini değerlendirmek ve bu bağlamda gerekli çalışmaları gerçekleştirmek.

.

**2.KURULUŞU:**

15 günde bir Hasta Hakları Birim Sorumlusu, Kalite Yönetim Birimi tarafından kutular açılmakta, görüşler ve şikâyetler ayda bir kez yapılan ekip toplantısında değerlendirilmektedir.

**3.KOMİTENİN GÖREV ALANI ASGARİ AŞAĞIDAKİ KONULARI KAPSAR:**

Hastanemizden hizmet alan yatan ve ayaktan tedavi gören hasta ve hasta yakınlarını kapsamaktadır.

1. Dilek öneri şikayet ve memnuniyet kutularını açmak.
2. Sonuçları değerlendirerek raporlamak.
3. Hazırlanan raporların yönetime sunulmasını sağlamak.
4. Gerektiğinde düzenleyici önleyici faaliyet geliştirmek.

Dilek öneri şikayet memnuniyet kutuları 15 günde bir Hasta hakları birim sorumlusu ve Kalite Yönetim birimi tarafından açılır, görüşler ve şikayetler ayda bir kez yapılan ekip toplantısında değerlendirilir ve toplantı raporu tutulur.

**4.EKİBİN TOPLANMA SÜRESİ: 12 AY(HER AY)**

**5.EKİBDE YER ALAN KİŞİLER:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO** | **GÖREVİ/ÜNVANI** | **ADI SOYADI** |
| **1** | Başhekim | Hasan BALABAN |
| **2** | Kalite Yönetim Direktörü | Hayrettin TEYFUR |
| **3** | Hasta Hakları birimi sorumlusu | Ekrem AYYILDIZ |
| **4** | Sosyal hizmetler Uzmanı | Yasin YARDIMCI |
| **5** | Kalite Birim Hemşiresi | Recep ÖZMEN |