



NIĞDE ÖMER HALİSDEMİR ÜNİVERSİTESİ DIŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ
AĞIZ VE DIŞ SAĞLIĞI MERKEZİ
GÖRÜŞ, TEMENİNİ, ŞİKÂYET, MEMNUNİYET PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
HD.PR.01	OCAK 2024	0	0	1

1. AMAÇ: Fakültemize başvuran tüm kişilerin ve kurum çalışanlarının görüş, öneri ve isteklerini değerlendirerek aksayan yönleri tespit etmek, hizmet kalitesini geliştirmek, verimliliği artırmak, çalışanların kalite geliştirme ve iyileştirme süreçlerine dahil edilmesini sağlamak ve hizmet katılımını ön plana çıkarmak amacıyla hazırlanmıştır.

2. KAPSAM: Fakültemizin tüm birimlerini ve çalışanlarını, hizmet alan hasta ve yakınlarını kapsar.

3. KISALTMALAR:

4. TANIMLAR:

- **Hasta, Çalışan Deneyimi Anketleri:** Sunulan hizmetlerin hasta/çalışan perspektifinden değerlendirilerek hizmete ilişkin durum tespitinin yapılmasını sağlayan ölçüm araçlarını.
- **Öneri, Dilek ve Teşekkür Formu:** Hizmet alan ve verenlerin görüş, öneri şikâyet vb. bildirimlerini yazıp bildirebildikleri her katta ve/veya alanlarda bulunan kutuları ve WEB sitesinde bulunan linki
- **Hasta Hakları Birimi:** Fakültede, hasta hakları ihlallerinin önlenmesi amacıyla başvuruları kabul eden, acil sorunlara yönelik çözümü sağlayan ve bir üst birimi bilgilendiren, sağlık çalışanlarının ve hastaların hasta hakları ile ilgili eğitimlerinden sorumlu birimi,
- **Öneri, Dilek ve Teşekkür Formu Değerlendirme Ekibi:** Dekanlık tarafından ilgili mevzuatlar çerçevesinde kurulan Hasta/yakını ve çalışanların görüş, temenni ve şikâyetlerini değerlendiren ekip
Ekip üyeleri :Dekan Yard. Fakülte sekreteri(Hastane müd.),Kalite birimi

5. SORUMLULAR: Başta Üst Yönetim olmak üzere, Birim amirleri ve tüm çalışanlar sorumludur.

6. FAALİYET AKIŞI:

- Çalışanların, Hasta/yakınlarının kolay ulaşım görüş, temenni, şikâyet, Memnuniyetlerini bildirebilecekleri, çeşitli düzenlemeler yapılır. Ayrıca Üst Yönetim tarafından içerisinde Kalite Yönetim Direktörü ve Yönetimden bir kişinin olduğu en az üç kişiden oluşan Görüş, Temenni, Şikâyet, Anket Değerlendirme Ekibi Hasta/Yakınları ile Çalışanların Görüşünü Değerlendirmek üzere kurulur.
- Çalışanlar, Hasta ve yakınları fakültemizde internet üzerinden (WEB Sitesi Aracılığı ile) “Öneri, Dilek ve Teşekkür Formunu” doldurup bildirim yapabilecekleri gibi, fakültenin gözle görülür ve kolay ulaşılabilir yerlerinde bulunan “Öneri, Dilek ve Teşekkür kutularına” da “Öneri, Dilek ve Teşekkür Formunu” doldurarak bildirim yapabilirler. Ayrıca “Hasta/Çalışan Memnuniyet Anketleri, “İstenmeyen Olay Bildirim Sistemi” vasıtasıyla da bildirimde bulunabilirler.
- Her yeni ayın ilk haftası Görüş ve Temenni kutuları ile internet aracılığı ile yapılan bildirimler görevli ekip tarafından açılır. Yapılan bildirimler sayılarak “Hasta Ve Hasta Yakını Öneri, Dilek ve Teşekkür Değerlendirme Formu” na kaydedilir ve tutanak imza altına alınır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN



NIĞDE ÖMER HALİSDEMİR ÜNİVERSİTESİ DIŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ
AĞIZ VE DIŞ SAĞLIĞI MERKEZİ
GÖRÜŞ, TEMENNİ, ŞİKÂYET, MEMNUNİYET PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
HD.PR.01	OCAK 2024	0	0	2

- Kayıt altına alınan tüm bildirimler yeni ayın ikinci haftasında değerlendirme yapılmak üzere görevli ekip tarafından değerlendirilir. Kurallara uygun yapılan bildirimler hassasiyetle incelenir ve değerlendirilir. Ayrıca diğer kanallardan gelen bildirimlerde bu forma işlenir.
- Küfür, hakaret içeren öneri ve şikâyetler, isimsiz ve nereye ait olduğu belli olmayan öneri ve şikâyetler uygun olarak değerlendirilmez. Ekip hangi bildirimlere geri dönüş yapılacağına da karar verir.
- Veri analizleri ile ulaşılan bulgular önem derecesine göre ayrılır. Öncelikli olarak müdahale edilmesi gereken geri bildirimler belirlenir ve en kısa zamanda ele alınır. Gerekli durumlarda düzeltici önleyici faaliyetler başlatılır. Acil çözümlenmesi gereken olaylar hemen incelemeye alınır. Üst yönetime bildirilir ve acil olarak çözümlenmesi için işlem yapılır.
- Alınan kararlar/Planlanan faaliyetler üst yönetimin onayına sunulur. Üst yönetimin onayının ardından ilgili kişi, kişiler veya birimlere öneri ve şikâyetlerin ilgili kısmı ile planlanan faaliyetler resmi kanallarla iletilir.
- İlgili kişi, kişiler yazılan yazıya istinaden gerekli olan iyileştirmeleri yapar, hemen yapılamayacak faaliyetlerle ilgili bir süre belirterek 15 gün içerisinde raporlarını Kalite Yönetim Birimine bildirir.
- Yapılan işlemlerle ilgili geri bildirim Kalite Yönetim Birimi tarafından yazılı olarak yapılır.
- Kalite Yönetim Birimi tarafından Görüş, Temenni, Şikâyet, Memnuniyette bulunan hasta/yakını veya çalışanlara gerektiğinde geri bildirimde bulunur.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN