
 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ	<b>HASTA VE HASTA YAKINLARININ GÖRÜŞLERİNİN ALINMASI, DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ</b>			 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ DIŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ
Kodu HD.PR.26	Yayın Tarihi 03.12.2018	Revizyon No 01	Revizyon Tarihi 05.06.2024	Sayfa No / Sayfa Sayısı 1 / 2

### 1.AMAÇ

Hizmet kalitesini geliştirmek ve verimliliğini arttırmak için Fakültemize gelen hasta ve hasta yakınlarının her türlü öneri ve şikayetlerini değerlendirmektir.

### 2.KAPSAM

Kurum faaliyetleri, tetkik, tedavi süreci vb. konular ile ilgili şikayetleri ve hasta memnuniyetini kapsar.

### 3.KISALTMALAR

**DİF:** Düzeltici İyileştirici Faaliyet

**KYS:** Kalite Yönetim Sistemi

**CİMER:** Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi

### 4.TANIMLAR

**Hasta:** Dış tedavisi için fakültemize başvuran kişi.

### 5.SORUMLULAR

Dekan, Dekan Yardımcısı, Kalite Yönetim Sorumlusu, Hasta Hakları Sorumlusu

### 6.FAALİYET AKIŞI

#### 6.1.Hasta Şikayet ve Taleplerinin Alınması



**6.1.1.**Fakülte genelinde bulunan dilek ve şikayet kutuları Hasta Hakları Birim Sorumlusu, Kalite Yönetim Sorumlusu ve Fakülte Sekreteri eşliğinde ayın son çalışma iş günü açılarak tutanakla kayıt altına alınır.

**6.1.2.**Selçuk Üniversitesi Dış Hekimliği Fakültesi Web sayfasında bulunan şikayet ve önerilere gelen mesajlar, ayın son çalışma iş günü bilgi işlem personeli tarafından çıktıları alınarak hasta hakları birim sorumlusuna kayıt tutularak verilir.

**6.1.3.**Sözlü istek ve şikayetler hasta hakları biriminde, hasta hakları birim sorumlusu tarafından dinlenerek başvuru formuna şikayet/öneri konusu yazılı olarak işlenir ve kişiye imzalatılır.

**6.1.4.**CİMER'den ve Hasta Haklarına şahsen, internet üzerinden veya posta yolu ile başvuru yazılar listelenir.

**6.1.5.**Tüm formlar hasta hakları birim sorumlusu tarafından dosyalanır.

 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ	<b>HASTA VE HASTA YAKINLARININ GÖRÜŞLERİNİN ALINMASI, DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ</b>			 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ DIŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ
Kodu HD.PR.26	Yayın Tarihi 03.12.2018	Revizyon No 01	Revizyon Tarihi 05.06.2024	Sayfa No / Sayfa Sayısı 2 / 2

## 6.2.Hasta Şikayetinin Değerlendirilmesi

**6.2.1.**Fakültemize hasta ve hasta yakınlarının görüşleri, hasta ve hasta yakını anketleri, hasta ve hasta yakını şikayet ve öneri kutuları, bireysel başvurular, internet başvuruları olarak değerlendirmeye alınır.

**6.2.2.**Tüm öneri ve şikayetler dönüle bilirliliklerine göre (iletişim bilgisi olan ve olmayan formlar) ayrılır.

**6.2.3.**Geri dönülebilir öneri ve şikayetlerdeki iletişim bilgileri kullanılarak tüm başvuru sahiplerine ulaşılır ve formdaki şikayetler açıkça yazılmamışsa, problemin ne olduğu belli değilse hasta aranır ve şikayetler telefonla teyit edilir.

**6.2.4.**Dilek ve şikayetler ile ilgili her ay bir önceki ayın değerlendirmesi şeklinde hasta ve hasta yakınlarının görüşlerini ekip tarafından değerlendirme yapılır.

**6.2.5.**Bölüm ya da Çalışana teşekkür-temenni söz konusu ise resmi yazı ile EBYS'den ilgili bölüm ve çalışana gönderilir.

**6.2.6.**Bölüm ya da çalışanla ilgili herhangi bir şikayet varsa bununla ilgili bölüm ya da çalışana EBYS'den yazı eklenerek DİF düzenlenir.

**6.2.7.**Bölmülerden ya da çalışandan gelen yazı sonucu gerekli görülürse hastaya sözlü, yazılı vb. bilgi verilir.

**6.2.8.**Şikayet, teşekkür ve önerilerin tümü dekanlığa bildirilir.

**6.2.9.**Dekanlık, Dilek Öneri ve Şikayetleri, belirtilen şikayetin sebeplerini giderecek, hasta ve hasta yakını algılamasını ortadan kaldıracak ve tekrarını önleyecek iyileştirmeler ve düzenlemeleri KYS açısından değerlendirir ve gereğini yerine getirir.

**6.2.10.**Hasta Hakları Birimi, başvuru sahibini sonuçlar konusunda telefon, faks, internet veya yüz yüze konuşma yöntemlerinden biri ile bilgilendirir.

**6.2.11.**Dekanlık ve hasta hakları birimi, yapılan inceleme sonucunda şikayeti geçerli bulmazsa Dilek Öneri ve Şikayet Formu üzerinde bir raporla bunu belirtir.

Hazırlayan	Kontrol Eden Kal. Yön. Direkt.	Onaylayan Dekan