



|   |  |                   |                               |   |
|---|--|-------------------|-------------------------------|---|
| <br>SELÇUK<br>ÜNİVERSİTESİ | <b>ÇALIŞANLARIN GÖRÜŞLERİNİN<br/>ALINMASI VE DEĞERLENDİRİLMESİ<br/>PROSEDÜRÜ</b> |                   |                               | <br>SELÇUK ÜNİVERSİTESİ<br>DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ |
| Kodu<br>SÇ.PR.31  | Yayın tarihi<br>01.07.2021   | Revizyon No<br>01 | Revizyon tarihi<br>05.06.2024 | Sayfa No / Sayfa Sayısı<br>1 / 1  |

### 1.AMAÇ

Bu Prosedürün amacı; Fakültemizde çalışanların her türlü öneri ve şikâyetlerini, hizmet kalitesini geliştirmek ve verimliliğini artırmak için değerlendirmeye almaktır.

### 2.KAPSAM

Hastanemizde çalışan tüm personeli kapsamaktadır

### 3.KISALTMALAR

-----

### 4.TANIMLAR

**Çalışan görüşlerini değerlendirme formu:** Aylık olarak kutulardan çıkan istek öneri ve memnuniyetlerin işlendiği form.

### 5.SORUMLULAR

Bu prosedürün yürütülmesinden; çalışan görüşlerini değerlendirme ekibi ve kalite birimi sorumludur.

### 6.FAALİYET AKIŞI

- Kurumda çalışanların görüşlerini bildirebilmesi için düzenlemeler yapılır.
- Kurumda çalışan görüşlerinin alınması çalışan memnuniyet anketleri, dilek -öneri-şikâyet kutusu, internet başvuruları yoluyla yapılır.
- Ayrıca Kurumun kolay ulaşılabilecek yerlerinde çalışan görüş ve önerilerini almak amacı ile şikâyet ve öneri kutusu bulunur. Çalışan dilek öneri ve şikâyet kutusundan çıkan sonuçlar çalışan görüşlerini değerlendirme ekibi tarafından her ay bir önceki ayın öneri ve şikâyetleri değerlendirmeye alınır.
- Çalışan görüşlerini değerlendirme ekibinde kalite yönetim direktörü, çalışan güvenliği komitesinden bir temsilci ve üst yönetimden bir kişi yer alır.
- Çalışan görüşleri değerlendirme ekibi öneri ve şikâyetleri değerlendirir ve gerekirse Düzeltici Önleyici Faaliyet başlatır.

### 7. İLGİLİ DÖKÜMANALAR

- Çalışan -Memnuniyet ve Şikâyet Formu
- Çalışan memnuniyet anketi.

| Hazırlayan | Kontrol Eden<br>Kal. Yön. Direkt. | Onaylayan<br>Dekan |
|------------|-----------------------------------|--------------------|
|            |                                   |                    |