**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. TANIMLAR**

**3.1. Hasta, Çalışan Deneyimi Anketleri:** Sunulan hizmetlerin hasta/çalışan perspektifinden değerlendirilerek hizmete ilişkin durum tespitinin yapılmasını sağlayan ölçüm araçlarını

**3.2. Dilek, Şikâyet, Öneri Kutuları/Sistemi**: Hizmet alan ve verenlerin görüş, öneri şikayet vb. bildirimlerini yazıp bildirebildikleri her katta ve/veya alanlarda bulunan kutuları ve WEB sitesinde bulunan linki

**3.3. 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,

**3.4. Hasta Hakları Kurulu:** Dekanlık tarafından ilgili mevzuatlar çerçevesinde kurulan Hasta/yakını ve çalışanların görüş, temenni ve şikayetlerini değerlendiren ekibi ifade eder.

**4. SORUMLULAR**

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

**5. FAALİYET AKIŞI**

**5.1**. Çalışanların, Hasta/yakınlarının kolay ulaşıp 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 Hasta Hakları Kurulu Hasta/Yakınları ile Çalışanların Görüşünü Değerlendirmek üzere kurulur.

**5.2.** Çalışanlar, Hasta ve yakınları internet üzerinden (WEB Sitesi Aracılığı ile) “Dilek, Şikâyet, Öneri Formunu” doldurup bildirim yapabilecekleri gibi, fakültenin gözle görülür ve kolay ulaşılabilir yerlerinde bulunan “Görüş, Temenni, Şikâyet, memnuniyet kutularına” da “. Dilek, Şikâyet, Öneri Formunu” doldurarak bildirim yapabilirler. Ayrıca “Hasta/Çalışan Memnuniyet Anketleri, “İstenmeyen Olay Bildirim Sistemi” vasıtasıyla da bildirimde bulunabilirler.

**5.3.** Her yeni ayın ilk haftası Dilek, Şikâyet, Öneri kutuları ile internet aracılığı ile yapılan bildirimler görevli ekip tarafından açılır. Yapılan bildirimler sayılarak “. Dilek, Şikâyet, Öneri Tutanağına” na kaydedilir ve tutanak imza altına alınır.

**5.4.** Kayıt altına alınan tüm bildirimler yeni ayın ikinci haftasında değerlendirme yapılmak üzere görevli ekip tarafından “. Dilek, Şikâyet, Öneri Takip Formu” na kaydedilir. Kurallara uygun yapılan bildirimler hassasiyetle incelenir ve değerlendirilir. Ayrıca diğer kanallardan gelen bildirimlerde bu forma işlenir.

**5.5.** 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.

**5.6.** 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.

**5.7.** Alınan kararlar/Planlanan faaliyetler üst yönetimin onayına sunulur. Üst yönetimin onayının ardından ilgili kişi, kişiler veya birimlere öneri ve şikâyetlerin ilgili kısmı ile planlana faaliyetler resmi kanallarla iletilir.

**5.8.** İlgili kişi, kişiler veya birimler Komisyon tarafından yazılan yazıya istinaden gerekli olan iyileştirmeleri yapar, hemen yapılamayacak faaliyetlerle ilgili bir süre belirterek 15 gün içerisinde raporlarını Kalite Yönetim Birimine bildirir.

**5.9.** Yapılan işlemlerle ilgili geri bildirim Hasta Hakları Birimi tarafından yazılı olarak yapılır.

**5.10.** Hasta Hakları Birimi tarafından Dilek, Şikâyet, Öneride bulanan hasta/yakını veya çalışanlara gerektiğinde geri bildirimde bulunur.

**6. İLGİLİ DÖKÜMANLAR**

**6.1.** Dilek, Şikâyet, Öneri Formu

**6.2.** Hasta/Çalışan Memnuniyet Anketleri

**6.3.** İstenmeyen Olay Bildirim Sistemi

**6.4.** Dilek, Şikâyet, Öneri Tutanağı

**6.5.** Dilek, Şikâyet, Öneri Bildirimleri Takip Formu