
 URARTU GÖZ	HİZMET MEMNUNİYETİ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ			
DOKÜMAN KODU	YAYIN TARİHİ	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	SAYFA /NO
KY.PR.05	01.01.2024	0	-	Sayfa:1/5

1. AMAÇ

Özel Urartu göz Tıp merkezinde hasta ve hasta yakınlarının memnuniyetini izlemek, istek ve ihtiyaçlarını karşılamak, şikâyetlerinin çözülmesi için konuyu ilgili birimlere iletmek ve takip etmenin yanı sıra, hasta memnuniyetinin ve çalışan memnuniyetinin tarafsız ve doğru bir şekilde tespiti için gerekli araştırma, sorgulama, görüşme ve anket düzenlerini kurmak ve gerçekleştirmektir.

2. KAPSAM

Bu prosedür, Tıp merkezi Çalışanlarını kapsar.

3. KISALTMALAR

WEB: Word Wide Web

4. TANIMLAR

Özel bir tanım yoktur.

5. SORUMLULUKLAR

Onay ve yürürlük

Bu prosedür Başhekim'in onayı ile yürürlüğü girer.

Prosedürün Kullanıcıları

Bu prosedürün uygulanmasından, Anketör ve Tıp Merkezi çalışanları sorumludur.

6. PROSEDÜR

Hasta Memnuniyeti Değerlendirme

Poliklinik Hastası Şikâyet ve Önerilerinin Değerlendirilmesi



Poliklinik hizmeti alan hastaya ve/veya hasta yakınına sunulan hizmete yönelik öneri, şikâyet ve memnuniyetlerini iletebilmeleri için "Ayaktan Hasta Memnuniyet Anketi" bulunduğu öneri ve şikâyet kutuları poliklinik katlarında mevcuttur.

Şikâyetini veya memnuniyetini birebir iletmek isteyen hasta da "Hasta Hakları Birimi"ne yönlendirilir.

6.1.2.3.Şikâyet, yerinde çözüme kavuşturulabilecek seviyede ise Hasta Hakları Sorumlusu tarafından ilgili idari ve tıbbi bölümlerle koordinasyon sağlanarak sonuçlandırılır.

6.1.2.4.Şikâyet yerinde çözüme kavuşturulabilecek seviyede değil ise hastanın veya hasta yakınının iletişim bilgileri edinilir, ilgili idari ve tıbbi bölümlerle görüşüldükten sonra sonuçla ilgili geribildirimde bulunulur ve "Hasta Şikâyet ve Öneri Değerlendirme Formu"na bilgiler kaydedilerek dosyalanır.

Telefon ile İletilen Hasta Şikâyet ve Önerilerinin Değerlendirilmesi

 URARTU GÖZ	HİZMET MEMNUNİYETİ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ			
DOKÜMAN KODU	YAYIN TARİHİ	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	SAYFA /NO
KY.PR.05	01.01.2024	0	-	Sayfa:2/5

Telefon ile gelen hasta şikâyetlerinde hastanın/yakınının şikâyeti dinlenip, hastadan web sitemizdeki "Görüş ve Önerileriniz " kısmını doldurması veya şikâyeti ile ilgili bir dilekçeyi fakslanması ya da mail göndermesi istenir, hasta bunları kabul etmiyorsa "Şikâyet Ve Öneri Değerlendirme Formu" Hasta Hakları Sorumlusu tarafından doldurulur.

Hasta/yakınının şikâyeti hakkında ilgili idari ve tıbbi bilimlerle koordinasyon sağlanır. Hastaya konu hakkında geribildirimde bulunulur.

Gönderilen şikâyet ve öneriler değerlendirildikten sonra sonuç "Şikâyet ve Öneri Değerlendirme Formu"na kaydedilerek dosyaya kaldırılır.

6.1.4.E-mail Yolu ile İletilen Hasta Şikâyet ve Önerilerinin Değerlendirilmesi

6.1.4.1.Hastanın/yakınının e-mail yoluyla iletilen şikâyeti ile ilgili gerekli kayıtlar alınır.

5.1.4.2.Hastanın/yakınının ilettiği şikâyet hakkında ön bilgiler sistemden toplanır ve konu hakkında kurum içinde çalışanlarla görüşülür.

Hastanın/yakınının şikâyeti hakkında ilgili idari ve tıbbi birimlerle koordinasyon sağlanır.

Hastaya konu hakkında yazılı geribildirimde bulunulup, geribildirim yazısı arşivlenir.

WEB Sayfasından Yapılan Hasta Şikâyet Ve Önerileri İle Hasta Deneyim Anketi Doldurulması

Hastalarımız, tıp merkezimiz web sayfasında bulunan öneri ve şikâyetleriniz bölümüne giriş yaparak öneri ve şikâyetlerini yazabilirler.

Tıp merkezi web sayfasında; ayaktan hasta deneyim anketi bölümüne giriş yapabilirler.

Web sayfasına yapılan öneri ve şikâyet ya da doldurulan hasta deneyim anketleri Kalite Yönetim Direktörü'nün mail adresine otomatik olarak yönlendirilir.



Hasta Şikâyet, Görüş, Öneri ve Memnuniyet Yönetimi Hizmetlerinin Analizi

Hasta şikâyet ve önerileri değerlendirip iyileştirmeleri yapma amaçlı Hasta Hakları Sorumlusu, Kalite Yönetim Direktörü ve Başhekimden oluşan ekip her ay tüm öneri ve şikâyet kutuları açılarak toplanan anket bilgileri "Öneri ve Şikâyet Kutuları Açma Formu"na kaydedilir. Anketörler tarafından doldurulmuş ve elden teslim edilen memnuniyet anketleri de değerlendirmeye katılır.

Hasta ve yakınlarına ait görüş ve öneriler ile hasta hakları dışında kalan şikâyetler kalite direktörlüğü tarafından değerlendirilir.

Hasta hakları kapsamına giren şikâyetler hasta hakları birim sorumlusu tarafından değerlendirilir. Hasta, hasta yakını şikâyet görüş ve önerileri aylık olarak raporlanır ve öncelikli müdahale gerektiren geri bildirimler hızlıca en kısa zamanda ele alınır.

Tıp Merkezi sürecini tamamlamış hastalar aylık çağrı merkezi tarafından aranarak hasta deneyim anketleri doldurulur. Kalite Yönetim Direktörü tarafından her bir hasta deneyim anketi genel ve soru bazlı raporlanır. Yapılan hasta deneyim anket raporları yönetim kurulu ve ilgili yöneticiler ile paylaşılır.

 URARTU GÖZ	HİZMET MEMNUNİYETİ YÖNETİMİ			
	PROSEDÜRÜ			
DOKÜMAN KODU	YAYIN TARİHİ	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	SAYFA /NO
KY.PR.05	01.01.2024	0	-	Sayfa:3/5

Hasta deneyim anketlerinde bulunan öneriler kısmına, yazılmış öneri ve şikâyetler de metin olarak rapora eklenir. Yabancı hastaların farklı dillerdeki öneri ve şikâyetleri tercümanlar tarafından çevirilerinin yapılması sağlanır.

Analiz neticesine göre gerek görülür ise iyileştirme planlanarak istenen alanlar için uygunsuzluk tespiti "Uygunsuzluk Tespit Formu" ve "Düzeltilici Önleyici Faaliyet İstek Formu" doldurularak iyileştirme planlanabilir. Yönetimi Gözden Geçirme, Hasta Güvenliği Komitesi, Hasta Hakları Komitesi ve Eğitim Komitesinde sonuçlar ve iyileştirmeler değerlendirilir.

Hasta Hakları Sorumlusu tarafından bir ay boyunca gelen tüm şikâyet ve öneriler bir arada görülebilmesi amaçlı "Hasta -Hasta Yakını-Şikâyet Öneri Takip Formu"na kaydedilir ve gerek gördüğü şikâyetler ve tespitleri neticesinde DÖF başlatılır.

Hasta Hakları Komitesi

Hasta hakları komitesi; çözümlenemeyen şikâyet ve önerileri değerlendirmek üzere 3 ayda bir toplanır. Kutulardan çıkan öneri şikâyet ve memnuniyet değerlendirme formları Hasta Hakları Birimi tarafından istatistiki olarak analiz edilir.

Hastaların her bir öneri şikâyeti tek tek ele alınır ve değerlendirme sonuçları Hasta Hakları Komitesi Toplantı Tutanağı formuna kaydedilir. Değerlendirme sonuçlarına göre şikâyetin tekrarlanmaması ve verimliliğine karar verilen önerilerin yürürlüğe konması için, iyileştirme yapılacak konular belirlenir ve ilgili birimlerle koordinasyon sağlanarak iyileştirme için planlama yapılır. Düzeltilici Önleyici Faaliyet prosedürüne göre süreç başlatılır. Kalite Yönetim Direktörü tarafından, alınan kararlar iyileştirme planına süre belirtilerek işlenir. İyileştirme için kaynak ihtiyacı olan durumlarda Yönetim Kuruluna raporlama yapılır ve değerlendirme sonucu beklenir. Verilen onaya göre yürürlüğe konur.

Üst Yönetim Bilgilendirmesi



Hasta ve yakınlarından gelen tüm "Öneri/ Şikâyet Kabul ve Değerlendirme Formu" ve memnuniyet anketlerinin sonuçlarının analizi Kalite Yönetim Direktörü tarafından yapılarak, her ay Üst Yönetime sunulur. Ayrıca periyodik olarak gerçekleşen Yönetimi Gözden Geçirme toplantısında sunulur.

Hasta deneyim anketleri aylık olarak raporlanır ve üst yönetime mail ile gönderilir. Gerekliğinde ilgili komitelerde görüşülerek iyileştirme faaliyetleri uygulanır.

Görüş, Öneri ve Şikâyet Bildirimi Sonrası Hastaya Geri Dönüş Yapılması

Hastanın bildirdiği görüş, öneri veya şikâyet ile ilgili detaylı bilgi almak için ya da yapılan uygulama için hastaya geri dönüş yapılması gerektiğinde, hasta hakları birimi çalışanları hasta ile görüşür. Çalışanlardan başka birinin geri dönüş yapması gerektiği durumlarda ilgili kişinin hastaya dönüş yapması hasta hakları birim çalışanları tarafında takip edilir ve geri dönüş kayıt edilir.

Çalışan Geri Bildirimlerinin Değerlendirme

 URARTU GÖZ	HİZMET MEMNUNİYETİ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ			
DOKÜMAN KODU	YAYIN TARİHİ	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	SAYFA /NO
KY.PR.05	01.01.2024	0	-	Sayfa:4/5

İç Müşteri olan çalışanların geri bildirim değerlendirilmesi amaçlı yılda bir "Çalışan memnuniyet Anketi" doldurulur.

Çalışan memnuniyet anketleri görevlendirilen anketörler tarafından yüz yüze görüşülerek yapılır, doldurulan memnuniyet anket formları kalite katlarda bulunan öneri ve şikâyet kutularına atılır.

Toplanan anketler Kalite Yönetim Direktörlüğünce raporlanır. Değerlendirme raporu Kalite Yönetim Direktörü tarafından Yönetim kuruluna rapor sunulur.

6.2.5. WEB Sayfasından Yapılan Çalışan Öneri Ve Şikâyetleri /Çalışan Geri Bildirim Anketleri

6.2.5.1 Tıp Merkezi web sayfasında bulunan öneri ve şikâyet bölümüne çalışanlarımızda giriş yaparak öneri ve şikâyetlerini bildirebilirler.

Çalışanlar, Web sayfasında çalışan anketleri bölümündeki "Çalışan geri bildirim Anketi"ni doldurabilirler.

Web sayfasına yapılan öneri ve şikâyetler ile doldurulan çalışan geri bildirim anket formları sistem tarafından otomatik olarak Kalite Yönetim Direktörü mailine yönlendirilir.

Çalışan geri bildirim anketi uygulama döneminde, kurumda çalışanlardan bir yılını doldurmuş olanlar, geribildirim anketi doldurur.

Çalışan Geri Bildirim Anketlerinin Yönetimi Hizmetlerinin Analizi

Çalışan şikâyet ve önerileri değerlendirip iyileştirmeleri yapma amaçlı; Başhekim, Kalite Yönetim Direktörü, Başhemşire, Hastane Müdürü'nden oluşan bir ekip mevcuttur. Toplanan öneri ve şikâyetler, "Çalışan Geri Bildirim Anketleri" değerlendirilip Üst Yönetime raporlanır.

Analiz neticesine göre gerek görülür ise iyileştirme planlanarak istenen alanlar için uygunsuzluk tespiti "Uygunsuzluk Tespiti Formu" ve/veya "Düzeltilici Önleyici Faaliyet İstek Formu" doldurularak iyileştirme planlanabilir.

Yapılan analiz ve iyileştirme süreçlerine üst yönetimin katılımı da sağlanır.

Öneri ve şikâyetler sonucu yapılan iyileştirmeler gerektiğinde ilgili çalışana geribildirimde bulunulur.

7. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

Uygunsuzluk Tespit Formu

Düzeltilici Önleyici Faaliyet İstek

Formu

Hasta Öneri - Memnuniyet - Şikâyet Formu

Hasta Şikâyet ve Öneri Değerlendirme Formu



Hasta -Hasta Yakını-Şikâyet Öneri Takip

Formu

Öneri ve Şikâyet Kutuları Açma Formu

Çalışan geri bildirim Anketi

23 Çalışan Öneri - Şikâyet Formu

 URARTU GÖZ	HİZMET MEMNUNİYETİ YÖNETİMİ			
PROSEDÜRÜ				
DOKÜMAN KODU	YAYIN TARİHİ	REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	SAYFA /NO
KY.PR.05	01.01.2024	0	-	Sayfa:5/5

24 Çalışan Şikayet Öneri Memnuniyet Takip Formu

Ayaktan Hasta Deneyimi Anketi

16 Yatan Hasta Deneyimi Anketi

Acil Servis Hasta Deneyimi Anketi