AMAÇ:

Hastanemizde yatarak ve ayaktan tedavi gören hastalarımızla hasta yakınlarının öneri ve şikâyetlerini değerlendirmek ve bu bağlamda gerekli çalışmaları gerçekleştirmek.

KAPSAM:

Hastanemizden hizmet alan yatan ve ayaktan tedavi gören hasta ve hasta yakınları.

SORUMLULAR:

Hastane Yönetimi, Hasta İletişim Birimi, Kalite Yönetim Birimi

UYGULAMA:

- **Sağlık Bakanlığı Hasta Memnuniyet Anketleri:** Aylık olarak hasta memnuniyet anketleri düzenlenmekte, anketlerdeki hastaların görüş ve şikayetleri periyodik olarak değerlendirmektedir.
- **Hasta Öneri ve Şikayet Kutuları:** Hastanemiz poliklinik katı , Karma Servis ve Ameliyathane- Kadın Doğum Servisi katlarında hasta öneri ve şikayet kutuları bulunmakta ve hastalarımız bu kutulara yazarak dilek, şikayet ve önerilerini iletmektedir. Bu kutular her ayın ilk haftası Hasta İletişim Birim Sorumlusu , Kalite Yönetim Sorumlusu ve Sorumlu Başhekim Yardımcısı tarafından açılmakta görüşler ve şikâyetler değerlendirilmektedir.
- **Hastanemiz Internet Sayfası:** İnternet sayfamızda bulunan görüş-öneri bölümünden de hastalarımızın görüş ve önerileri Hasta İletişim Birim Sorumlusu tarafından her gün kontrol edilmekte , değerlendirilmektedir. Gerekli durumlarda Hasta Hakları Birim Sorumlusu üst yönetimi bilgilendirir.
- **Hasta İletişim Birimi:** Hastanemiz ‘ de hastalarımızın rahatlıkla ulaşabilmesi için yönlendirme işaretleriyle belirtilen Hasta İletişim Birimi’ ne direk başvurarak görüş, şikâyet ve isteklerini iletebilmektedirler. Değerlendirilen görüş ve şikâyetler hakkında yapılan çalışmalar iletişim bilgileri bulunan hastalarımıza bildirilir.

Hasta ve Yakınlarının Görüşlerini Değerlendirme Ekibi İşleyişi:

1.Poliklinik ,Dahiliye Servisi, Kadın Doğum Hizmetleri’nde bulunan Hasta ve Yakınları dilek şikayet kutuları her ayın başında Hasta İletişim Birimi sorumlusu ve idari yönetimden temsilciler ile açılır.

2 . İlgili ayda değerlendirme ekibi ve hastane yönetiminin de katılımı ile düzenlenen toplantıda formlar okunarak değerlendirilir, görüşler ve çözümler kayıt altına alınır.

3. Kişilere dönülmesi gerekiyor ise iletişim bilgilerinden ulaşılarak bilgi verilir.

4. Gerektiği durumlarda DÖF (Düzeltici/Önleyici Faaliyet) başlatılır.

5. Hasta /Hasta Yakınları kutular dışında kurum web sitesi üzerinden de şikayet ve öneri de bulunabilirler.

6. Her gün web sitesi üzerinden gelen öneri ve şikayetler için gerekli işlemler yapılır ve ekip toplantılarında görüşülür.

7. Her ay yapılan toplantı da web sitesi üzerinden yapılan öneri ve şikayetler de değerlendirilir

İlgili Dokümanlar:

- Hastane Hizmet Kalite Standartları