1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; çalışan memnuniyetinin değerlendirilmesi, çalışanların görüş ve önerilerinin alınması, yönetime erişimlerinin kolaylaştırılması, yönetici randevu süreçlerinin düzenlenmesi, çalışan motivasyonunun korunması ve arıtırılması, kurum içi iletişimin etkin yürütülmesine ilişkin usul ve esasları belirlemektir.

2. KAPSAM

Bu prosedür, kurumda görev yapan tüm çalışanları ve yöneticileri kapsar.

3. TANIMLAR

• **Çalışan Memnuniyeti:** Çalışanların çalışma ortamı, memnuniyet süreçleri, iletişim ve hizmet süreçlerine ilişkin çalışmalar.

• **Görüş ve Öneri:** Çalışanların hizmetlerin geliştirilmesine yönelik yazılı veya sözlü geri bildirimleri. • **Yönetici Randevusu:** Çalışanların yöneticiler ile planlı görüşme talebinde bulunması. • **İletişim Kanalları:** Telefon, e-posta, kurumsal mesajlaşma sistemi, dilek-öneri kutusu, toplantılar vb.

4. SORUMLULAR

• Başhekim

• Sağlık Bakım Hizmetleri Müdürü

• İdari ve Mali işler Müdürü

• Kalite Yönetim Birimi

• Çalışan Hakları Birimi

5. UYGULAMA

5.1 Çalışan Memnuniyetinin Değerlendirilmesi

• Çalışan memnuniyeti yılda en az bir kez anketler aracılığıyla değerlendirilir.

• Anketler ‘Anket Uygulama Rehberi’ne göre hesaplanan 278 çalışana uygulanır.

• Memnuniyet hedef yüzdesi %70 olarak berlirlenmiştir.

• Anket sonuçları Kalite Yönetim Birimi tarafından analiz edilir.

• İyileştirme gerektiren alanlara yönelik düzeltici-iyileştirici faaliyet planlanır.

• Sonuçlar ilgili yöneticiler ile paylaşılarak, çalışan görüş öneri değerlendirme ekibi tarafından karara bağlanır.

5.2 Görüş ve Önerilerin Alınması

Çalışanlar görüş ve önerilerini aşağıdaki yollarla iletebilir:

• Görüş/öneri formları

• Dilek ve öneri kutuları

• Gizli Bildirim-Hastanemiz web sayfası (.....gov.tr) • Diğer kurumsal iletişim kanalları

• Değerlendirme Toplantıları

• Yönetici görüşmeleri

• Çalışan motivasyon toplantıları

• Uygun bulunan öneriler için gerekli iyileştirme çalışmaları çalışan görüş öneri komisyonu tarafından planlanır.

• Sonuçlanan süreçler ile ilgili çalışanlara prokalite sistemi, sms, yazılı tebliğ, hbys duyurusu vb. yollardan biri ile Geri bildirim yapılır.

5.3 Yönetici Randevu Süreci

• Çalışanlar yöneticilerle görüşme talebini başhekim sekreterliğini arayarak ..... iletebilir. • Randevu talebine en geç 3 iş günü içerisinde olumlu/olumsuz geri dönüş yapılır.

• Görüşme talepleri uygunluk durumuna göre planlanır.

• Görüşmeler kayıt altına alınarak takip edilir.

5.4 İzleme ve Değerlendirme

• Fiziksel alanlarda (personel yemekhanesi ve koridorlar) bulunan "Çalışan Öneri/Görüş Kutuları" her ayın son günü çalışan görüş öneri değerlendirme ekibi tarafından açılır.

• Memnuniyet sonuçları, görüş-öneri kayıtları ve iletişim süreçleri çalışan görüş öneri değerlendirme ekibi tarafından aylık olarak değerlendirilir.

• Gerektiğinde düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılır.

• Tüm kayıtlar ilgili doküman yönetim sistemi ile uygun şekilde saklanır.

5.5 Analiz-İyileştirme Ve Motivasyon Toplantıları

• Her ayın 3. Çarşamba Günü düzenli olarak çalışan ve yöneticilerin bir araya geldiği iç iletişim(motivasyon) toplantıları idarenin belirlediği planda yapılır. Toplantılar işleyişin aksamayacağı şekilde, bağlı yöneticiler tarafından planlanarak imza formu ile kayıt altına alınır. İşleyişi ile ilgili alınan kararlar veya yapılan değerlendirmeleriçin karar dökümanı hazırlanır.

• Çalışanların aidiyet duygularını ve motivasyonlarını artıracak faaliyetler yıllık olarak hastane yönetimi, kalite yönetim birimi ve çalışan görüş öneri değerlendirme ekibi ile planlanır ve plana göre işleyiş sürdürülür.

• Başhekim başkanlığında ilgili yönetici ve sorumluların katılımı ile iki ayda bir, sonraki ayın ilk 7 günü içerisinde çalışan memnuniyeti analizleri konusunda önceki iki aya ait veriler değerlendirilir. Gerekli hallerde iyileştirme çalışması başlatılır.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

• Çalışan Memnuniyet Anketi

• Çalışan Motivasyonu Eylem Planı

• Görüş ve Öneri Formu

• DİF Formu

• Toplantı Tutanağı

7. KAYITLAR

• Memnuniyet anket sonuçları

• Görüş ve öneri kayıtları

• Yönetici görüşme kayıtları

• Toplantı tutanakları

- İyileştirme faaliyet kayıtları