SDS-13: Çalışan Memnuniyeti ve İletişim Süreçleri Analiz Tablosu

Ölçüt No	Ölçüt Tanımı	Değerlendirme ve Kanıt Yöntemi	Başarı Hedefi (Puanlama)
13.1	**Geri Bildirim Kanalları**	Görüş, öneri ve şikayetler için dijital veya fiziksel kanalların varlığı.	**Tam Karşılanıyor (%80+)**
13.2	**Yönetimle Görüşme Sistemi**	Çalışanların yöneticilerle randevu/görüşme talebi için duyurulmuş bir sistematiğin olması.	**Tam Karşılanıyor (%80+)**
13.3	**Aylık Değerlendirme**	Toplanan bildirimlerin her ay düzenli analiz edilmesi ve DİF başlatılması.	**DİF Kapatma Oranı (%80+)**
13.4	**Çalışana Geri Bildirim**	Kararların ve sonuçların ilgili çalışana şeffaf bir şekilde iletilmesi.	**Bilgilendirme Oranı (%80+)**
13.5	**Motivasyon Faaliyetleri**	Aidiyet artırıcı sosyal etkinlikler ve teşekkür belgeleri gibi uygulamalar.	**Uygulama Kanıtları**
13.6	**Yönetsel Analiz Toplantısı**	Başhekim başkanlığında iki ayda bir verilerin kurulca analiz edilmesi.	**Toplantı Kayıtları ve Analiz Raporu**

1. İletişim Kanallarının Kurulması (13.1):

• Hastanede çalışanların sessiz kalmaması için ulaşılabilir iletişim mekanizmaları (öneri kutuları, dijital formlar (prokalite web) veya "Bize Ulaşın (web)" hatlarımız) aktif tutulmaktadır.

2. Yönetimle Görüşme Sitematiği (13.2):

• Yalnızca kapının açık olması yetmez; çalışanların başhekim veya müdürlerle ne zaman ve nasıl görüşebileceğine dair **yazılı bir prosedür** olmalı ve bu durum tüm personele duyurulmalıdır. Değerlendirmede personelin bu sistemden haberdar olup olmadığı sorgulanır. (Çalışan - Yönetici Görüşme ve İletişim Prosedürümüz devreye alınmıştır.)

3. Verilerin Aylık Değerlendirilmesi ve DİF Süreci (13.3):

• Gelen her bildirim bir veri kaynağıdır. Bu veriler aylık olarak incelenmektedir. Eğer bir birimde kronik bir memnuniyetsizlik varsa o alanda **Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet (DİF)** başlatılmaktadır.

4. Şeffaflık ve Geri Bildirim (13.4):

• Çalışan bir öneride bulunduğunda, sonucun ne olduğunu bilmelidir. Alınan kararların ilgili personele iletilmesi, yönetime olan güveni ve sürece katılımı artırır. (Hastanemizde alınan kararların Çalışan Hakları Birimince Duyuru gruplanrımızda ve kişiye özelse kişi bazında duyurusunun yapılması planlanmıştır.)

5. Motivasyon ve Aidiyet (13.5):

• Sadece sorun çözmek değil, başarıyı ödüllendirmek de esastır. **Teşekkür belgeleri, sosyal etkinlikler, öneri yarışmaları ve yıldönümü kutlamaları** gibi motivasyon artırıcı faaliyetlerin planlanması ve belgelenmesi şarttır. (Zaman zaman yönetim tarafından yapılmakta sosyal medya gibi platformlardan bu etkinlikler paylaşılmaktadır.

6. Başhekimlik Denetimi ve Sürekli İyileştirme (13.6):

• Tüm bu memnuniyet verileri Başhekim başkanlığında **iki ayda bir** SDS toplantılarımızda analiz edilmektedir.

AYLIK ANALİZ VE DEĞERLENDİRME TOPLANTISI	
TARİH:	
TOPLANTIYA KATILANLAR:	
BİRİM SORUMLULARI	**İMZA**