|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| aibu_dis_logo | **BOLU ABANT İZZET BAYSAL ÜNİVERSİTESİ DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ**  HASTA VE YAKINLARININ GÖRÜŞLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ | | | C:\Users\Aidata\Downloads\birincilogo_3559696.png |
| DOKÜMAN KODU | YAYIN TARİHİ | REVİZYON NO | REVİZYON TARİHİ | SAYFA NO |
| HHD.PR.01 | 12/04/2018 | - | - | 1/2 |

**1- AMAÇ**

Hizmet kalitesini geliştirmek ve verimliliğini artırmak için Fakültemize gelen hasta ve hasta yakınlarının her türlü öneri ve şikayetlerini değerlendirmektir.

**2- KAPSAM**

Fakülte Yönetimi, Kalite Yönetim Birimi ve Hasta Hakları Birimini kapsar.

**3- SORUMLULAR**

Hasta ve Hasta Yakınlarının Görüşlerini Değerlendirme Ekibi ve Kalite Yönetim Birimi sorumludur.

**4- TANIMLAR**

**Hasta ve Hasta Yakınları Dilek, Şikayet ve Öneri Formu:** Fakültemize gelen hastaların dilek, şikayet ve önerilerini iletebilmeleri için hazırlanmış, dilek, şikayet ve öneri kutularının yanında yer alan formdur.

**Hasta ve Hasta Yakınları Dilek, Şikayet ve Öneri Değerlendirme Formu:** Dilek, şikayet ve öneri kutularından çıkan formların aylık olarak kaydedildiği formdur.

**5- UYGULAMA**

\* Fakültemizde hasta ve yakınlarının görüşlerini bildirebilmesi için düzenlemeler yapılır.

\*Fakültemizde hasta ve hasta yakınlarının görüşleri; Hasta Memnuniyet Anketleri, Hasta ve Hasta Yakınları Dilek, Şikayet ve Öneri Değerlendirme Kutuları, bireysel başvurular ve internet başvuruları olarak değerlendirmeye alınır.

\*Fakültemizin web sayfasında, hastalarımızın dilek, şikayet ve önerilerini bildirebilmeleri için dilek, şikayet ve öneri butonu oluşturulur.

\*Fakültemizin hastalar tarafından kolay ulaşılabilecek yerlerine dilek, şikayet ve öneri kutuları yerleştirilir. Bu kutuların yanına Hasta ve Hasta Yakınları Dilek, Şikayet ve Öneri Formu bırakılır.

\*Her ayın ilk üç iş günü içersinde Hasta Hakları Birim Sorumlusu ve Kalite Direktörü tarafından dilek, şikayet ve öneri kutuları açılır.

\*Formları değerlendirmek için Hasta ve Yakınlarının Görüşlerini Değerlendirme Ekibi toplantı düzenler. Ekipte yönetimden bir kişi, Fakülte Sekreteri, Kalite Direktörü ve Hasta Hakları Birim Sorumlusu yer alır.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| aibu_dis_logo | **BOLU ABANT İZZET BAYSAL ÜNİVERSİTESİ DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ**  HASTA VE YAKINLARININ GÖRÜŞLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ | | | | C:\Users\Aidata\Downloads\birincilogo_3559696.png |
| DOKÜMAN KODU | YAYIN TARİHİ | REVİZYON NO | REVİZYON TARİHİ | SAYFA NO | |
| HHD.PR.01 | 12/04/2018 | - | - | 2/2 | |

\*Genel ve soyut nitelikte olan, ad, soyad, adres ve iletişim bilgileri olmayan ve hakaret içerikli şikayetler değerlendirmeye alınmaz.

\*Toplantıda dilek, şikayet ve öneriler değerlendirilir, Hasta ve Hasta Yakınları Dilek, Şikayet ve Öneri Değerlendirme Formuna kaydedilir ve alınan kararlar doğrultusunda ilgili kişiye, ilgili birime veya Dekanlık Makamına üst yazıyla bildirilir. Gerekli görülürse hasta veya hasta yakınına geri bildirimde bulunulur.

\*Gerekirse DÖF (Düzeltici ve Önleyici Faaliyet) başlatılır.

**6- İLGİLİ DOKÜMANLAR**

\* Hasta ve Hasta Yakınları Dilek, Şikayet ve Öneri Formu

\* Hasta ve Hasta Yakınları Dilek, Şikayet ve Öneri Değerlendirme Formu

\*Toplantı Tutanağı

\*Dilek, Şikayet ve Öneri Kayıt Tutanağı Formu

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| HAZIRLAYAN | KONTROL EDEN | ONAYLAYAN |
| Kalite Yönetim Direktörü | Fakülte Sekreteri | Dekan |
| Canan ŞAHİN | Sevgi İNAL GÖREN | Prof. Dr. Hasan ORUÇOĞLU |