

Döküman No	HŞÇ.PR.01
Yayın Tarihi	01.01.2015
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	01.01.2020
Sayfa No	1/2

## 1.AMAÇ:

Hastanemizde çalışan personelin görüş, öneri ve şikayetlerinin alınması ve değerlendirilmesini sağlamaktır.

## 2.KAPSAM:

Hastanemizde çalışan personeli kapsar.

## 3.KISALTMALAR:

## 4.TANIMLAR:

## 5.SORUMLULAR:

Bu prosedürün uygulanmasından Üst Yönetim ve Kalite Yönetim Birimi sorumludur.

## 6.FAALİYET AKIŞI :

**6.1.** Çalışanlar; kendilerine sunulan hizmetler, hizmet süreçlerinde karşılaştıkları sorunlar ya da kurum ve personel ile ilgili görüş, öneri ve şikayetlerini iletebilecekleri konusunda bilgilendirilmiştir.

**6.2.** Çalışanların görüş, öneri ve şikayetleri değerlendirilmektedir. Değerlendirmelerde, Kalite Yönetim Direktörü, çalışan güvenliği komitesinden bir temsilci ve üst yönetimden bir kişi yer almaktadır. Görüş, öneri ve şikayetler, düzenli aralıklarla değerlendirilir. Öncelikli olarak müdahale edilmesi gereken geri bildirimler en kısa zamanda ele alınır. Elde edilen bulgular neticesinde hangi iyileştirmelerin gerekli olduğu tespit edilir ve önem düzeylerine göre bu iyileştirmelerin nasıl gerçekleştirileceği planlanır. Görüş, öneri ve şikayeti bulunan çalışana gerektiğinde geri bildirimde bulunulur.

**6.3.** Çalışan görüşlerinin alınmasında İstenmeyen Olay Bildirim Formları da aktif olarak kullanılmaktadır.

**6.4.** Çalışan geri bildirim anketleri uygulanmaktadır.

**6.5.** Çalışan geri bildirim anketi asgari, Bakanlık tarafından yayınlanan anket sorularını içerir.

**6.6.** Anketler mümkünse belirlenen aralıklarda yapılır.(Mart ve Eylül aylarında) Değilse en az yılda bir kez yapılır.

**6.7.** Anketlerin uygulanması ve takibinden kalite yönetim birimi personeli görevlidir.

**6.8.** Anket sonuçları değerlendirilir ve gerekli iyileştirme çalışmaları başlatılır.

**Hazırlayan :**  
**Kalite Yönetim Direktörü**

**Onaylayan:**  
**Başhekim**

Döküman No	HŞÇ.PR.01
Yayın Tarihi	01.01.2015
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	01.01.2020
Sayfa No	1/2

**6.9.** Sonuçların değerlendirilmesi ve iyileştirme sürecine üst yönetimin katılımı sağlanır.

**6.10.** Görüşlerin değerlendirilmesi ve bu konuda yapılacak çalışmaların koordinasyonundan Kalite Yönetim Birimi sorumludur.

**Hazırlayan :**  
**Kalite Yönetim Direktörü**

**Onaylayan:**  
**Başhekim**