



Doküman No: KM-P09

Yürürlük Tarihi: 20.10.2000

Değişiklik No: 5

Değişiklik Tarihi: 25.10.2005

HASTA ŞİKAYET ve ÖNERİLERİNİN TESBİTİ VE TAKİBİ PROSEDÜRÜ

DEĞİŞİKLİK DURUMU

Değişiklik Tarihi	Açıklama	Değişiklik No
-	Yeni yayınlandı	0
16.05.2001	Prosedür ve Form Değişikliği Yapıldı	1
20.08.2001	Prosedürde Değişiklik Yapıldı	2
15.10.2001	Prosedürde Değişiklik Yapıldı	3
30.01.2003	Prosedürde Değişiklik Yapıldı	4
25.10.2005	Yönetim ve İçerik Değişikliği Yapıldı	5

HAZIRLAYAN: Derya CERİT

Dokümantasyon Sorumlusu

İMZA

ONAYLAYAN: Feza KORKUSUZ

Başhekim

İMZA

ONAYLAYAN: Emine ÇELİK

Kalite Yönetim Temsilcisi

İMZA



Doküman No: KM-P09

Yürürlük Tarihi: 20.10.2000

Değişiklik No: 5

Değişiklik Tarihi: 25.10.2005

HASTA ŞİKAYET ve ÖNERİLERİNİN TESBİTİ VE TAKİBİ PROSEDÜRÜ

1. AMAÇ: Sağlık ve Rehberlik Merkezi'ne hastalar ve / veya hasta yakınları tarafından iletilen şikayet ve önerilerinin kaydedilmesi, değerlendirilmesi ve giderilmesi için bir yöntem belirlemektir.

2. KAPSAM: Sağlık Rehberlik Merkezinin tüm birimlerini kapsar.

3. SORUMLULAR :

Bu prosedürün uygulanmasından Kalite Merkezi sorumludur.

4. PROSEDÜR AKIŞI:

Hasta öneri/ şikayetlerinin değerlendirilmesinde şu yöntem izlenmektedir:

4.1. Hasta ya da Hasta Yakınlarının Yazılı ve Elektronik Posta ile İlettikleri Şikayet ve Önerilerin Giderilmesi, Kaydedilmesi, Değerlendirilmesi Ve Düzeltici Faaliyetlerin Planlanarak Uygulanması;

4.1.1. Sağlık ve Rehberlik Merkezi'ne yazılı ve e-posta olarak iletilen şikayetler üzerinde işlem yapılır.

4.1.2. Yazılı şikayetler hastalara uygulanan anketlerle tespit edilebileceği gibi hasta ya da hasta yakınlarının dilekçeleri, öneri kutularına atılan Hasta Öneri/ Değerlendirme Formları ve Kalite Merkezine gönderilen e-posta yoluyla da tespit edilebilir.

4.1.3. Kilitli olan Öneri Kutuları SRM binalarının girişlerinde bulunmaktadır. Hasta veya hasta yakınları doldurdukları formları bu kutulardan herhangi birine atarlar.

4.1.4. Öneri kutuları haftada bir Toplam Kalite Yönetimi Dökümantasyon sorumlusu tarafından anahtar ile açılarak öneriler toplanır. Günlük olarak Kalite Merkezine e-posta yoluyla gelen öneri/şikayetlerde Dökümantasyon Sorumlusu tarafından Öneri / Değerlendirme Giriş Formuna Kayıt Edilir.

4.1.6. Yazılı ve e-posta olarak iletilen şikayetler ilgili Başhekim Yardımcısı veya Başhekim tarafından, konu ile ilgili birimlerin amirleri ile birlikte irdelendikten sonra, sorunun çözümü konusunda hastaya yazılı olarak cevap verilir ve gönderilen yazının bir kopyası Hasta Öneri Formu ile birlikte dosyalanır.

4.1.7. Öneri ya da şikayetin niteliğine göre eğer uygun görülürse Düzeltici Önleyici Faaliyet İstek Formu düzenlenir ve takibi Kalite Dökümantasyon Sorumlusu tarafından yapılır.

4.1.8. Sağlık Rehberlik Merkezine iletilen şikayetler her yılın son ayının



Doküman No: KM-P09

Yürürlük Tarihi: 20.10.2000

Değişiklik No: 5

Değişiklik Tarihi: 25.10.2005

HASTA ŞİKAYET ve ÖNERİLERİNİN TESBİTİ VE TAKİBİ PROSEDÜRÜ

son 7 mesai günü içerisinde “**Ölçme ve İyileştirme Prosedürü**”

doğrultusunda değerlendirilerek, raporlanır ve KM’de saklanır.

5.2. Hasta ya da Hasta Yakınlarının Önerilerinin Saklanması

5.2.1. Hasta ve hasta yakınlarının şikayet ve önerileri Toplam Kalite Yönetimi Dökümantasyon Sorumlusu tarafından Kalite Merkezinde iki yıl süre ile saklanır. İki yıl sonunda Toplam Kalite Yönetimi Dökümantasyon Sorumlusu tarafından yırtılarak imha edilir.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- | | |
|-------------------------|---|
| 6.1. KM-F01 /P09 | Hasta Öneri/Değerlendirme Formu |
| 6.2. KM-F03/P09 | Öneri/ Değerlendirme Giriş Formu |
| 6.3. KM-P07 | Ölçme ve İyileştirme Prosedürü |
| 6.4. KM-F01/P04 | Düzeltilici Önleyici Faaliyet İstek Formu |