



MÜŞTERİ İLE İLETİŞİM VE MÜŞTERİ ODAKLILIK TALİMATI

Döküman No	HHE.PR.02
Yayın Tarihi	07.05.2018
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	--
Sayfa No	1 / 3

1. AMAÇ VE KAPSAM:

Bu talimatın amacı, hasta ve hasta yakınlarının memnuniyet, öneri ve şikayet bildirimini sağlamak, bu bildirimlere yönelik gerekli araştırmalar yapılarak yetkililer adına hasta ve hasta yakınlarına geri bildirimde bulunmaktır. Memnuniyetin sürekli ölçülmesi ve herhangi bir şekilde şikâyet gelmesi durumunda yürütülecek faaliyetleri, yetki ve sorumlulukları belirlemektir.

2. KAPSAM

Başhekimlik ve Hasta Hakları Birimi

3- TANIMLAR :

4- İŞLEM

- 4.1. Hastanemizde hastalar ile iletişim yöntemleri tanımlanarak Hasta memnuniyetinin artırılması sağlanır.
- 4.2. Hastanemizle hastaları arasındaki iletişim aşağıda verilen iletişim yöntemleriyle sağlanır;
- 4.2.1. Ayaktan tedavi gören hastaların görüşleri öneri/şikayet kutuları yanında bulundurulmuş Hasta Görüşleri Formu hasta/hasta yakını tarafından doldurularak, bu kutulara atılır. Bu kutular Hasta Hakları Birimi tarafından açılarak, alınan görüşler Yönetime bildirilir.
- 4.2.2. Dilek ve öneri kutularından elde edilen formlar geri dönülebilirliklerine göre (iletişim bilgisi olan ve olmayan formlar) ayrılır. Geri dönülebilir formlardaki iletişim bilgileri kullanılarak başvuru sahiplerine ulaşılır ve telefonda teyit edilir.
- 4.2.3. Dilek, teşekkür ve önerilerin tümü Hasta Hakları Birimi çalışanı tarafından konu ve hizmet alanı başlıklarına ayrılarak excel formatında analiz edilir ve periyodik olarak Başhekimliğe bildirilir.
- 4.2.4. Başhekimlik, gelen bildirimleri değerlendirerek amaçlanmayan algılamaları ortadan kaldıracak ve tekrarını önleyecek iyileştirme ve düzenleme çalışmalarını başlatır.
- 4.2.5. Yönetim gelen bildirimleri, yönetim sistemleri açısından değerlendirir ve gerekli ise Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü' ne göre işlem başlatır.
- 4.2.6. Hastalarımıza yılda bir kez anket yapılır. Bu anketler için rastgele örnekleme yöntemiyle hastalar belirlenir. Belirlenen hasta sayısı en az, yıl içinde kuruma gelen toplam hasta sayısının %0.05'i ne karşılık gelecek sayıda olmalıdır. Daha sonra yapılan anketin sonuçları değerlendirilerek hasta memnuniyetinin artırılması için çalışmalar yapılır. Anket formları elektronik ortamda kayıt altında tutulur.

Hazırlayan
Kalite Yönetim Birimi

Kontrol Eden
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Başhekim



MÜŞTERİ İLE İLETİŞİM VE MÜŞTERİ ODAKLILIK TALİMATI

Döküman No	HHE.PR.02
Yayın Tarihi	07.05.2018
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	--
Sayfa No	2 / 3

- 4.2.7. Toplanan anket sonuçları, istatistiksel yöntemlerle raporlanır ve Başhekimliğe sunulur.
- 4.2.8. Basın yayın araçları, web sayfası, anonlar, duyurular ve hastanemiz içerisinde yer alan öneri ve şikâyet kutuları kullanılarak hastalarımız arasında iletişim sağlanır.
- 4.3. Hastalarımız ya da hasta yakınları tarafından şikâyet gelmesi durumunda aşağıdaki işlemler uygulanır;
- 4.3.1. Her türlü yazılı veya sözlü hasta şikâyeti Hasta Hakları Birimine bildirilir.
- 4.3.2. Söz konusu hasta şikâyeti Hasta Hakları birim sorumlusu tarafından incelenir. Hastanın bildirdiği şikâyet hakkında aşağıdaki işlemler yapılır.
- 4.3.3. Hasta Hakları Birimi başvuruyu alır, ilk görüşmeyi yapar ve hasta dilerse hasta görüş formunu doldurur. Bu form daha sonra hastane idaresine iletilerek çözüm aşaması başlatılır.
- 4.3.4. Başvuru alındığında durum acil ise aynı gün hastane idaresi bilgilendirilir.
- 4.3.5. Hasta görüşü hangi konuda gelmişse sonuç hakkında başvuruda bulunan hasta ve ilgili personel bilgilendirilir.
- 4.4. Gerek görülürse Kalite Yönetim Temsilcisi bilgilendirilerek şikâyetle ilgili uygunsuzluğun çıktığı birime KİO.FR.02 Düzeltici ve Önleyici İşlem Formu düzenlenir, uygunsuzluğun verilen tarih içerisinde giderilmesi istenir.
- 4.4.1. Uygunsuzluğun çıktığı birim düzeltici işlemde belirtilen süre içerisinde uygunsuzluğun tekrar etmemesi için gerekli tedbirleri alır.
- 4.5. Hastanemize gelen her türlü hasta şikâyeti Üst Yönetim tarafından Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında ele alınır ve yapılan faaliyetler takip edilir.
- 4.6. Hastanemize iletilen şikâyetler incelenerek, gerekiyorsa 2547 Sayılı Yüksek Öğretim Kanununun ilgili maddeleri uyarınca Disiplin ve İdari soruşturma başlatılır.

4.7.Hasta Şartlarının belirlenmesi:

- 4.7.1 Hastanemiz üst yönetimi tarafından hasta memnuniyetinin artırılması amacıyla hasta şartları belirlenir.
- 4.8. Hasta şartları belirlenirken;
- 4.8.1. Anketler düzenlenir. Yapılan anket sonuçları değerlendirilerek hasta şartları belirlenir.
- 4.8.2. Hastalarımızın hastanemize müracaat ettiklerindeki beklentileri ve şartları Hasta Hakları Birimi tarafından takip edilir.
- 4.8.3. Bunların dışında ilgili kanunlarda yer alan yasal hasta şartları belirlenerek bu şartlar yerine getirilir.

Hazırlayan
Kalite Yönetim Birimi

Kontrol Eden
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Başhekim



MÜŞTERİ İLE İLETİŞİM VE MÜŞTERİ ODAKLILIK TALİMATI

Döküman No	HHE.PR.02
Yayın Tarihi	07.05.2018
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	--
Sayfa No	3 / 3

4.9. Yukarıda verilen yöntemlerle hasta şartları belirlendikten sonra, uygulanabilir hasta şartları ve bu şartların gerçekleşmesi için yapılan çalışma sonuçları hastalara ve kuruluş içindeki birimlere yazılı olarak bildirilir.

5-SORUMLULUK : Bu talimattaki işlemlerin yürütülmesinden bütün birimler sorumludur.

6. EKLER :

Hazırlayan
Kalite Yönetim Birimi

Kontrol Eden
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Başhekim