



T.C.  
ERCIYES ÜNİVERSİTESİ  
DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ

Döküman Kodu	:H.HD.PR.03
Yayın Tarihi	: 29.01.2024
Revizyon No	: 00
Revizyon Tarihi	:
Sayfa No	: 1/2

## GÖRÜŞ, TEMENNİ, ŞİKÂyet, MEMNUNİYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

### 1. AMAÇ:

Fakültemize başvuran tüm kişilerin ve kurum çalışanlarının görüş, öneri ve isteklerini değerlendirerek aksayan yönleri tespit etmek, hizmet kalitesini geliştirmek, verimliliği artırmak, çalışanların kalite geliştirme ve iyileştirme süreçlerine dahil edilmesini sağlamak ve hizmet katılımını ön plana çıkarmak amacıyla hazırlanmıştır.

### 2. KAPSAM:

Fakültemizin tüm birimlerini ve çalışanlarını, hizmet alan hasta ve yakınlarını kapsar.

### 3. TANIMLAR:

**3.1. Hasta, Çalışan Deneyimi Anketleri:** Sunulan hizmetlerin hasta/çalışan perspektifinden değerlendirilerek hizmete ilişkin durum tespitinin yapılmasını sağlayan ölçüm araçlarını.

**3.2. Görüş ve Temenni, Şikâyet, Memnuniyet Kutuları/Sistemi:** Hizmet alan ve verenlerin görüş, öneri şikâyet vb. bildirimlerini yazıp bildirebildikleri her katta ve/veya alanlarda bulunan kutuları ve WEB sitesinde bulunan linki

**3.3. Hasta Hakları Birimi:** Fakültede, hasta hakları ihlallerinin önlenmesi amacıyla başvuruları kabul eden, acil sorunlara yönelik çözümü sağlayan ve bir üst birimi bilgilendiren, sağlık çalışanlarının ve hastaların hasta hakları ile ilgili eğitimlerinden sorumlu birimi,

**3.4. Görüş, Temenni, Şikâyet, Memnuniyet, Anket Değerlendirme Ekibi:** Dekanlık tarafından ilgili mevzuatlar çerçevesinde kurulan Hasta/yakını ve çalışanların görüş, temenni ve şikâyetlerini değerlendiren ekibini

### 4. SORUMLULAR:

Başta Üst Yönetim olmak üzere, Birim amirleri ve tüm çalışanlar sorumludur.

### 5. FAALİYET AKIŞI:

**5.1.** Çalışanların, Hasta/yakınlarının kolay ulaşım görüş, temenni, şikâyet, Memnuniyetlerini bildirebilecekleri, çeşitli düzenlemeler yapılır. Ayrıca Üst Yönetim tarafından içerisinde Kalite Yönetim Direktörü ve Yönetimden bir kişinin olduğu en az üç kişiden oluşan Görüş, Temenni, Şikâyet, Anket Değerlendirme Ekibi Hasta/Yakınları ile Çalışanların Görüşünü Değerlendirmek üzere kurulur.

**5.2.** Çalışanlar, Hasta ve yakınları internet üzerinden (WEB Sitesi Aracılığı ile) " Görüş, Temenni, Şikâyet, Memnuniyet Formunu" doldurup bildirim yapabilecekleri gibi, fakültenin gözle görülür ve kolay ulaşılabilir yerlerinde bulunan "Görüş, Temenni, Şikâyet, memnuniyet kutularına" da "Görüş, Temenni, Şikâyet, memnuniyet Formunu" doldurarak bildirim yapabilirler. Ayrıca "Hasta/Çalışan Memnuniyet Anketleri, "İstenmeyen Olay Bildirim Sistemi" vasıtasıyla da bildirimde bulunabilirler.

**5.3.** Her yeni ayın ilk haftası Görüş ve Temenni kutuları ile internet aracılığı ile yapılan bildirimler görevli ekip tarafından açılır. Yapılan bildirimler sayılarak "Görüş, Temenni, Şikâyet, Memnuniyet Bildirim Açılış Tutanağına" na kaydedilir ve tutanak imza altına alınır.

**5.4.** Kayıt altına alınan tüm bildirimler yeni ayın ikinci haftasında değerlendirme yapılmak üzere görevli ekip tarafından "Görüş, Temenni, Şikâyet, Memnuniyet, Anket Bildirimleri Değerlendirme Formu"na kaydedilir. Kurallara uygun yapılan bildirimler hassasiyetle incelenir ve değerlendirilir. Ayrıca diğer kanallardan gelen bildirimlerde bu forma işlenir.



T.C.  
ERCIYES ÜNİVERSİTESİ  
DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ

Döküman Kodu	:H.HD.PR.03
Yayın Tarihi	: 29.01.2024
Revizyon No	: 00
Revizyon Tarihi	:
Sayfa No	: 2/2

## 5. FAALİYET AKIŞI:

**5.5.** Küfür, hakaret içeren öneri ve şikâyetler, isimsiz ve nereye ait olduğu belli olmayan öneri ve şikâyetler uygun olarak değerlendirilmez. Ekip hangi bildirimlere geri dönüş yapılacağına da karar verir.

**5.6.** Veri analizleri ile ulaşılan bulgular önem derecesine göre ayrılır. Öncelikli olarak müdahale edilmesi gereken geri bildirimler belirlenir ve en kısa zamanda ele alınır. Gerekli durumlarda düzeltici önleyici faaliyetler başlatılır. Acil çözümlenmesi gereken olaylar hemen incelemeye alınır. Üst yönetime bildirilir ve acil olarak çözümlenmesi için işlem yapılır.

**5.7.** Alınan kararlar/Planlanan faaliyetler üst yönetimin onayına sunulur. Üst yönetimin onayının ardından ilgili kişi, kişiler veya birimlere öneri ve şikâyetlerin ilgili kısmı ile planlanan faaliyetler resmi kanallarla iletilir.

**5.8.** İlgili kişi, kişiler veya birimler Komisyon tarafından yazılan yazıya istinaden gerekli olan iyileştirmeleri yapar, hemen yapılamayacak faaliyetlerle ilgili bir süre belirterek 15 gün içerisinde raporlarını Kalite Yönetim Birimine bildirir.

**5.9.** Yapılan işlemlerle ilgili geri bildirim Kalite Yönetim Birimi tarafından yazılı olarak yapılır.

**5.10.** Kalite Yönetim Birimi tarafından Görüş, Temenni, Şikayet, Memnuniyette bulunan hasta/yakını veya çalışanlara gerektiğinde geri bildirimde bulunur.

## 6. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

- 6.1. Görüş, Temenni, Şikayet, Memnuniyet Formu
- 6.2. Hasta/Çalışan Memnuniyet Anketleri
- 6.3. İstenmeyen Olay Bildirim Sistemi
- 6.4. Görüş, Temenni, Şikayet, Memnuniyet Bildirim Açılış Tutanağı
- 6.5. Görüş, Temenni, Şikâyet, Memnuniyet Anket Bildirimleri Değerlendirme Formu
- 6.5. Anket Raporu Örneği

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
BİRİM KALİTE SORUMLUSU	KALİTE YÖNETİM DİREKTÖRÜ	DEKAN