

**HASTA/YAKINI GÖRÜŞ, ÖNERİ VE ŞİKAYET
DEĞERLENDİRME EKİBİ**

ADI-SOYADI	ÜNVANI	GÖREVİ
DT. ERTUĞRUL ÇAĞLAR	DİŞ HEKİMİ	BAŞHEKİM YARDIMCISI
ONUR KILIÇ	İDARİ VE MALİ HİZMETLER MÜDÜR YARDIMCISI	İDARİ VE MALİ HİZMETLER MÜDÜR YARDIMCISI
DT. AYSUN ZEYNEP AYDIN	DİŞ HEKİMİ	BAŞHEKİM YARDIMCISI
ALİ AYTEKİN KAAN	İDARİ VE MALİ HİZMETLER MÜDÜR YARDIMCISI	İDARİ VE MALİ HİZMETLER MÜDÜR YARDIMCISI
NAZİK BOYDAK	TIBBİ SEKRETER	KALİTE YÖNETİM SORUMLUSU
EMEL BEKDEMİR	DİŞ PROTEZ TEKNİSYENİ	HASTA HAKLARI BİRİM SOR.

TEMEL İŞ, YETKİ VE SORUMLULUKLAR

- 1) Hastaların görüş, öneri ve şikayetlerini rahatlıkla iletebilecekleri düzenlemeleri sağlar.
- 2) Hasta ve yakınlarının görüş, öneri ve şikayetleri alınır ve düzenli aralıklarla değerlendirilir. Değerlendirme ekibi ve hastane yönetiminin de katılımı ile düzenlenen toplantıda formlar okunarak değerlendirilir, görüşler ve çözümler kayıt altına alınır.
- 3) Kişilere dönülmesi gerekiyor ise iletişim bilgilerinden ulaşılarak bilgi verilir.
- 4) Gerektiği durumlarda DiF (Düzeltilici/İyileştirici Faaliyet) başlatılır.
- 5) Hasta /Hasta Yakınları kutular dışında kurum web sitesi üzerinden de şikayet ve öneri de bulunabilirler.
- 6) Her gün web sitesi üzerinden varsa eğer, öneri ve şikayetler yazıcıdan yazdırılır,
- 7) Yapılan toplantıda web sitesi üzerinden yapılan öneri ve şikayetler de değerlendirilir.
- 8) Öncelikli olarak müdahale edilmesi gereken geri bildirimler en kısa zamanda ele alınır.
- 9) Anketlerin incelenmesi, sonucunda gerekli iyileştirmelerin yapılmasını sağlar.