

1. AMAÇ: Bu prosedürün amacı, kurumumuzda çalışanların her türlü öneri ve şikâyetlerini, hizmet kalitesini geliştirmek ve verimliliğini arttırmak için değerlendirmeye almaktır.

2.KAPSAM: Kapadokya Hastanesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Hastanesinin tüm çalışanları.

3.KISALTMALAR: - - - - -

4.TANIMLAR: - - - - -

5.SORUMLULAR: Başhekim, Başhekim Yrd., Hastane Müdürü, Kalite Yönetim Birimi, Çalışan Sağlığı Birimi, Çalışan Hakları Birimi.

6.FAALİYET AKIŞI:

6.1. Kurum çalışanlarının görüş, öneri ve şikâyetlerini bildirebilmesi için düzenlemeler yapılmıştır.

6.2. Kurum çalışanlarının görüşleri çalışan memnuniyet anketleri, dilek-öneri-şikâyet kutusu , üzerinden ayrıca hastanemizin web sitesinden çalışan görüş, öneri ve şikâyet kısmından yapılır.

6.3. Kurumun kolay ulaşılabilecek yerlerinde (yemekhane ve zemin kat) çalışan görüş ve önerilerini almak amacı ile şikâyet ve öneri kutusu bulunur. Hasta hakları birimi tarafından toplanan toplu şikâyetlerden çalışan şikâyetleri olursa o şikâyetler çalışan hakları birimine iletilir. Çalışan dilek öneri ve şikâyet kutusundan çıkan sonuçlar maddeler halinde değerlendirme formuna işlenir. İşlenen formlar çalışan görüşlerini değerlendirme ekibi tarafından her ay değerlendirmeye alınır.Çalışan hakları ekibi tarafından çalışma başlatılması gereken maddeler için kök neden analizi yapıları ve düzeltici önleyici çalışmalar yapılır. Kişisel bilgilerini ileten kişilere çalışana geri bildirimde bulunur.

6.4. Şikâyet, öneri ve görüşlerde öncelikli (acil) olarak müdahale edilmesi gereken konular en kısa sürede ele alınır.

6.5. Veri analizleri ve ulaşılan bulgular üst yönetim ve ilgili birimlerin sorumluları ile paylaşılmaktadır.

6.6. Çalışan görüşlerini değerlendirme ekibinde kalite yönetim direktörü,Başhekim Yrd.,ilgili hastane müdürü ve İSG komitesinden bir kişi yer alır.

6.7 Elde Edilen sonuçlar neticesinde hangi iyileştirmelerin gerekli olduğu tespit edilir ve önem düzeylerine göre bu iyileştirmelerin nasıl yapılacağı planlanır.

| | | |
|----------------|--------------------------|-----------|
| Hazırlayan | İnceleyen | Onaylayan |
| Hastane Müdürü | Kalite Yönetim Direktörü | Başhekim |