

	T.C. NEVŞEHİR HACI BEKTAŞ VELİ ÜNİVERSİTESİ Ağız ve Diş Sağlığı Uygulama ve Araştırma Merkezi	Doküman Kodu	HD.TL.01
		Yayın Tarihi	02.09.2024
		Revizyon Tarihi	00
	GÖRÜŞ, ÖNERİ, ŞİKÂyet VE İSTEK KUTUSU İŞLEYİŞ TALİMATI	Revizyon No	00
		Sayfa No	1/1

Amaç:

Hasta ve hasta yakınlarının görüş, öneri, şikâyet ve isteklerini düzenli şekilde almak, değerlendirmek, kayıt altına almak ve gerekli iyileştirmeleri yapmak.

Kapsam:

Merkezimizde bulunan görüş–öneri–şikâyet–istek kutularının işleyiş sürecini kapsar.

Sorumlular:

- Hasta Hakları Birimi
- Kalite Yönetim Birimi
- Klinik Sekreterlikleri

Uygulama:

- Kutular haftada bir, iki görevli personel tarafından açılır.
- Çıkan formlar **Kayıt Formuna** işlenir.
- Hasta hakları kapsamındaki şikâyetler → Hasta Hakları Birimine; diğerleri → Kalite Yönetim Birimine yönlendirilir.
- Bildirimler aylık olarak analiz edilir, raporlanır.
- Gerekli düzeltici–iyileştirici faaliyetler başlatılır.
- İmkan varsa bildirim yapan kişiye geri dönüş yapılır.

Kayıtlar:

- Görüş–Öneri–Şikâyet–İstek Kayıt Formu
- Görüş–Öneri–Şikâyet Değerlendirme Formu
- Toplantı Kararları, DİF Kayıtları