



Özel Ekol Hastanesi

HASTA ÖNERİLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ



1. AMAÇ

Özel Ekol Hastanesi olarak hastalarımıza daha iyi hizmet sunabilmek için, Hastanemiz içinde görülebilen yerlere Hasta Öneri ve Şikayet Bildirme alanları ve Hasta İletişim Birimi oluşturarak, hastalarımızın görüş ve memnuniyet derecelerini tespit etmek, hasta önerileri doğrultusunda aksaklıkları gidererek gerekli düzenlemeler yapmak.

2. KAPSAM

Hastanemizde ayaktan, yatarak tedavi gören tüm hastaları kapsar.

3. SORUMLULAR

Hasta önerilerini değerlendirme ekibi

4. UYGULAMA :

- Hastanemiz giriş kat, göz ve çocuk polikliniği ve acil serviste bulunan Öneri/şikayet kutuları ile ÖNERİ ŞİKAYET VE MEMNUNİYET FORMU aracılığıyla hastaların önerileri alınmaktadır. Ayrıca web sitemiz üzerinde bulunan giriş ile de hasta ve hasta yakınları öneri ve şikayette bulunabilmektedirler.
- Hasta Hakları Sorumlusu tarafından haftada bir kez öneri kutusu ve web sayfasında ki verileri toplanır.
- Toplanan öneri ve şikayetler kalite birim sorumlusu tarafından konusuna ve ilgisine göre ayrılır. Ayrılan öneri ve şikayetler ilgili sorumlusuna iletilerek, değerlendirmesi yaptırılarak konu hakkında bilgilendirilir.
- Burada ki amaç değerlendirme ekibinin toplantısını bekleyemeyecek acil konuların çözümlenmesidir.
- Değerlendirilen tüm öneri ve şikayet formları Hasta Hakları biriminde tutulur.
- Daha sonra değerlendirme ekibi ayda bir kez ve gerektiğinde toplanarak, değerlendirilen konu ve olayları inceler. Yapılan çalışmaları varsa başlatılan düzeltici önleyici faaliyetleri inceler.
- Değerlendirme ekibi yapılan çalışmaları değerlendirdikten sonra gerek görürse gerektiğinde düzeltici önleyici faaliyeti başlatılır.

5. HASTA ÖNERİLERİNİ DEĞERLENDİRME EKİBİ;

- ✓ Hastane Üst Yönetiminden - Başhekim Yardımcısı
- ✓ Yönetimden - Hastane Müdürü
- ✓ Yönetimden- Tedavi ve Bakım Hiz. Md
- ✓ Hasta Hakları Sorumlusu
- ✓ Hastane Kalite Sorumlusu

<i>Doküman No</i>	<i>Yayın Tarihi</i>	<i>Revizyon No</i>	<i>Revizyon Tarihi</i>	<i>Sayfa No</i>
<i>HD.PR.06</i>	<i>26.03.2015</i>	<i>03</i>	<i>21.06.2022</i>	<i>1 / 2</i>



Özel Ekol Hastanesi
HASTA ÖNERİLERİNİN
DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ



Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
 Kalite & Akreditasyon Sorumlusu Kardelen ASMA	 Kalite Koordinatörü Yeşim İNCİ	 Kalite Yönetim Direktörü Prof. Dr. Tuncay ÇAĞLAR

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
HD.PR.06	26.03.2015	03	21.06.2022	2 / 2