



**Özel EKOL HASTANESİ**  
**HASTA VE HASTA YAKINI ÖNERİLERİ**  
**DEĞERLENDİRME EKİBİ GÖREV TANIMI**



**GÖREV ADI**

Hasta ve Hasta Yakını Önerileri Değerlendirilmesi

**GÖREV AMACI**

Sağlık hizmeti sunulan tüm birimlerde hasta ve yakınlarının öneri ve görüşlerinin değerlendirilmesidir.

**TEMEL İŞ VE SORUMLULUKLARI İLE YETKİLERİ:**

Ekip en az; Üst Yönetimden bir kişi, Kalite Yönetim Direktörü ve Hasta İletişim Birim Sorumlusundan oluşur.

- Hastalar tarafından yapılan öneri ve şikayetler değerlendirilme ekibi tarafından ayda bir defa olmak üzere düzenli aralıklarla değerlendirilir.
- Bu görevlendirme Hastanemizde Hasta İletişim Birim Sorumlusuna verilmiştir.
- Öncelikli olarak müdahale edilmesi gereken geri bildirimler en kısa zamanda ele alınır.
- Elde edilen bulgular neticesinde hangi iyileştirmelerin gerekli olduğu tespit edilerek, önem düzeylerine göre bu iyileştirmelerin nasıl gerçekleştirileceği planlar ve düzeltici-önleyici faaliyet başlatılır.
- Görüşler ( internet üzerinden yapılan görüşlerde ) değerlendirilir.
- Alınan kararlar ve toplantı kayıtları tutulur.
- Gerekli durumlarda, görüş öneri ve şikâyeti bulunan hasta ve yakınına geri bildirimde bulunulur.

<i>Doküman No</i>	<i>Yayın Tarihi</i>	<i>Revizyon No</i>	<i>Revizyon Tarihi</i>	<i>Sayfa No</i>
<i>KU.YD.68</i>	<i>28.03.2016</i>	<i>01</i>	<i>27.06.2022</i>	<i>1 / 1</i>