	ÇALIŞAN GÖRÜŞ, ÖNERİ VE ŞİKÂYETLERİ DEĞERLENDİRME TALİMATI	

Döküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
SÇ.TL.02	Eylül-2016	02	Nisan-2023	1/1

1.0 AMAÇ
Hastanemiz çalışanları için etkin iletişimi sağlamak, uygulamak ve çalışanların görüş, öneri ve şikâyetlerini bildirmeleri durumunda yapılacak işlemleri düzenlemek.

2.0 KAPSAM
Fethiye Devlet Hastanesinde çalışan tüm personeli kapsar.

3.0 KISALTMALAR
FDH: Fethiye Devlet Hastanesi
KYB: Kalite Yönetim Birimi
SKS : Sağlık Kalite Standartları

4.0 SORUMLULAR
Başhekim, Başhekim Yardımcısı, İdari ve Mali İşler Müdürü, Sağlık Bakım Hizmetleri Müdürü, Kalite Yönetim Direktörü, Çalışan Güvenliği Birimi, Personel (Çalışan)Görüş, Öneri ve Şikâyetlerini Değerlendirme Ekibi.

5.0 TANIMLAR
Şikâyet: Bir kuruluşa hizmeti veya şikâyetleri ele alma prosesleri ile ilgili yapılan memnuniyetsizlik.

Şikâyetçi:Şikâyeti yapan kişi, kuruluş veya temsilcileri.

Şeffaflık:Şikâyetler; dilek ve öneriler; doğru, eksiksiz ve anlaşılabilir olarak kaydedilir, değerlendirilir ve yürütülür.

Objektiflik:Şikâyet, öneri ve dilekler objektif, ön yargısız ve adil bir şekilde değerlendirilir.

6.0 FAALİYET AKIŞI
Hastanemizde çalışanlar görüş, öneri, şikâyet ve memnuniyetlerini iletebilmeleri için gizlilik esasına dayanılarak çalışanların kolay ulaşılabilecekleri noktaya personel öneri ve değerlendirme kutusu tahsis edilmiştir. Çalışanlar görüşlerini hastanemizin web sitesindeki iletişim bölümünde bulunan personel görüş, öneri linkinden ve personel öneri değerlendirme kutusunun üstünde bulunan dilek, öneri, şikâyet formunu doldurarak yapabilmektedirler. Personel görüş, öneri ve şikâyet kutusu hastanemiz zemin kat poliklinik girişi EKG odası yanında bulunmakta olup ayrıca hastanemiz web sayfasında iletişim bölümünden de bildirim yapılmaktadır.
Personel görüş, öneri ve şikâyetlerini değerlendirme kutusu(her ayın ilk haftası bir önceki ayın formlarını almak için kalite yönetim birimi tarafından açılır. Hastane web sitesine gelen bildirimler yetkili personel tarafından günlük olarak kontrol edilir. Öncelikli müdahale edilmesi gereken geri bildirimler en kısa zamanda ekip tarafından değerlendirmeye alınır.
Görüş, Öneri ve şikâyet formları, Başhekim Yardımcısı, İdari Mali İşler Müdür Yardımcısı, Sağlık Bakım Hizmetleri Müdürü, Kalite Yönetim Direktörü, Çalışan Güvenliği Biriminden bir temsilcisinin yer aldığı bir ekip tarafından değerlendirilir ve Hastane Yönetimine sunulur.
Elde edilen bulgular neticesinde hangi iyileştirmelerin gerekli olduğu tespit edilir ve önem düzeyine göre iyileştirmeler planlanır.
Görüş, öneri ve şikâyeti bulunan çalışanlara geri bildirimler, idare veya ilgili bölüm tarafından yazılı veya sözlü olarak bildirilir.
Gebe ve emzikli çalışanların çalışma alanları kendi isteği ve yöneticilerin değerlendirmesiyle yer değişikliği yapılmaktadır.(Yoğun bakımda çalışan gebenin isteğine bakılmaksızın klinik veya diğer birimlere alınması vb.)

KONTROLLÜ KOPYA

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN