1. **AMAÇ**

 Hizmet kalitesini geliştirmek ve verimliliği artırmak için Fakültemize gelen hasta ve hasta yakınlarının her türlü dilek, öneri ve şikâyetlerini değerlendirmektir.

1. **KAPSAM**

 Fakülte Yönetimi, Kalite Yönetim Birimi ve Hasta Hakları Birimini kapsar.

1. **TANIMLAR**

**Dilek -** **Öneri Formu:** Fakültemize gelen hastaların dilek, şikayet ve önerilerini iletebilmeleri için hazırlanmış, Dilek - Öneri Kutularının yanında yer alan formdur.

**Dilek - Öneri Değerlendirme Formu:** Dilek - Öneri Kutularından çıkan formların aylık olarak kaydedildiği formdur.

**4. SORUMLULAR**

 Üst Yönetim, Kalite Yönetim Birimi ve ilgili komite ve komisyonlar sorumludur.

**5. FAALİYET AKIŞI**

* Fakültemizde hasta ve yakınlarının görüşlerini bildirebilmesi için düzenlemeler yapılır.
* Fakültemizde hasta ve hasta yakınlarının görüşleri; Hasta Memnuniyet Anketleri, Dilek - Öneri Kutuları, bireysel başvurular ve internet başvuruları olarak değerlendirmeye alınır.
* Fakültemizin web sayfasında, hastalarımızın dilek - önerilerini bildirebilmeleri için Dilek - Öneri Formu vardır.
* Fakültemizde hastalar tarafından kolay ulaşılabilecek şekilde koridorlarda Dilek - Öneri Kutuları vardır. Bu kutuların yanına Dilek - Öneri Formu bırakılır.
* Her ayın ilk üç iş günü içerisinde Hasta Hakları Birim Sorumlusu ve Kalite Direktörü tarafından Dilek- Öneri Kutuları açılır.
* Dilek - Önerilerini değerlendirmek için Hasta ve Hasta Yakınlarının Görüşlerini Değerlendirme Ekibi toplantı düzenler. Ekipte yönetimden bir kişi, , Kalite Direktörü ve Hasta Hakları Birim Sorumlusu yer alır
* Genel ve soyut nitelikte olan, adı, soyadı, adres ve iletişim bilgileri olmayan ve hakaret içerikli şikâyetler değerlendirmeye alınmaz.
* Toplantıda dilek, şikâyet ve öneriler değerlendirilir. Değerlendirme sonucu Dilek - Öneri Değerlendirme Formuna kaydedilir ve alınan kararlar doğrultusunda ilgili birime veya Dekanlık Makamına üst yazıyla bildirilir. Gerekli görülürse hasta veya hasta yakınına geri bildirimde bulunulur.
* Gerekirse DÖF (Düzeltici ve Önleyici Faaliyet) başlatılır.

**6. İLGİLİ DOKÜMANLAR**

* Dilek-Öneri Formu
* Dilek-Öneri Değerlendirme Formu