



SDÜDHF/TBH/PRS/20/YT-14.01.2015/REVNO-00

1. AMAÇ ve KAPSAM

- 1.1. Bu prosedür , fakültemiz hasta iletişim birim faaliyetlerini etkin bir biçimde gerçekleştirmek çalışılan tüm kurumlarla gerekli olan ilişkileri sağlamak ve fakültemizin imajını güçlendirmek ve fakültemiz genelinde sunulan hizmetlerde hasta ve çalışan arasındaki uyumu geliştirmek amacıyla hazırlanmıştır.

2. SORUMLULUK

- 2.1. Bu prosedürün uygulanmasının sorumluluğu Hasta İletişim Birimi' ne aittir.

3. TANIMLAR VE KISALTMALAR

- 3.1. HİB : HASTA İLETİŞİM BİRİMİ
3.2. BÖF : BEKLENTİ ÖNERİ FORMU
3.3. KYT :KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ
3.4. HBBS : HASTA BAŞVURU BİLDİRİM SİSTEMİ

4. UYGULAMA :

- 4.1. Fakültemiz genelinde bulunan şikayet-dilek kutularına atılan geri bildirimler her hafta pazartesi günü hasta iletişim birimi sorumlusu tarafından açılarak BÖF' ları toplanır. Toplanan formlar düzenli bir şekilde dosyalanır. Toplanan BÖF' ler değerlendirilmek üzere ilgili müdür yardımcısına iletilir. BÖF'ler Fakülte üst yönetimi tarafından değerlendirildikten sonra düzeltici / önleyici faaliyet açılacak konuları ve birimleri tespit ve takip eder. Fakültemiz çalışanına cevap hakkı doğuracak şikayetlerde bulunduğu zaman hasta iletişim birim sorumlusu anabilim dalı başkanına resmi yazı ile bu şikayetin fotokopisinin resmi yazıya zımbalayıp yazı işleri birimi ile iletir ve hastanın yazmış olduğu beklenti ve öneri formunun aslını alıp dosyalar. Anabilim dalı başkanının gönderdiği resmi yazıya göre hasta veya yakınına bu şikayetle ilgili bilgiyi hasta iletişim birimi sorumlusu verir. Formda yazılı cevap isteyen kişilere cevap hasta iletişim birim sorumlusu tarafından hazırlanır. Hazırlanan yazı , Yazı İşleri Prosedürü' ne göre ilgili cevap isteyen kişiye iletilir. Hasta iletişim sorumlusu , cevap isteyen kişiye , telefonla yada e-mail ile geri bildirimde bulunarak durum hakkında bilgi verir. BÖF'lerin hepsine (iletişim kısmı dolu olanlar) mutlaka geri dönülür. Direk HİB' ye yapılan şikayetler de sorun dinlenerek ilgili birimle iletişime geçilerek sorun çözülmeye çalışılır.Çözülen sorunlar yerinde çözülen sorunlar defterine kaydedilir. Çözülmemesi halinde silsileye uyularak durum idarecilere iletilir. Hasta iletişim birim sorumlusu hergün HBBS(Hasta Başvuru Bildirim Sistemi)'ni kontrol ederek kendilerine sevk edilmiş başvuru olup olmadığını kontrol eder, yerinde çözülebiliyor ise sonuçlandırılıp kapatılır. Kurula havale edilmesi gerekiyorsa kurul sekreteryasına havale eder. Ayrıca kurul sekreteryasının düzenli olarak HBBS sayfalarını kontrol ederek havale edilen başvurularla ilgili dosya hazırlığını yapması, kurul karar sonuçlarını Hasta Başvuru Bildirim Sistemine kaydını gerçekleştirmesi ve başvuru sahibi bilgilendirilmek üzere Hasta İletişim Birim Sorumlusuna iletir. Altı ayda bir BÖF ' nin genel istatistiği HİB sorumlusu tarafından çıkarılır ve ilgili fakülte müdür yardımcısına sunulur. Ayrıca tüm BÖF aylık olarak dosyalanır. Yine düzenli olarak her pazartesi kutulara kullanılmak üzere boş BÖF yerleştirmek HİB sorumlusunun görevidir. Hasta İletişim Birimi çalışılan tüm kurumlarla gerekli olan ilişkileri sağlayıp bu ilişkilerin devamlılığını kontrol eder hasta memnuniyet anketi düzenleyip hastaların isteklerini ve beklentilerini karşılayarak fakülte idaresi ve çalışanlar arasında iletişimi sağlar. Kurum çalışanlarına motivasyon amaçlı eğlence organizasyonları ve geziler HİB sorumlusu tarafından düzenlenir. Fakültemizin tanıtımına yönelik kurumlararası çalışmalar gerçekleştirir. İş başvurusunda bulunacak kişiler için iş başvuru formu HİB sorumlusu tarafından hazırlanıp düzenlenip dosyalanır. Kurum içi motivasyonu sağlar.

- 4.1.1. Fakülte Telefonla Randevu Sistemi :Fakültemize telefonla yapılan randevu başvuruları canlı randevu sistemi ile karşılanır. Akademik personel , idari personel ve sdü çalışanlarının muayene ve randevu önceliğini hasta iletişim birim sorumlusu sağlar. Tedavileri bittikten sonra hasta memnuniyetini ölçmek için hastalarımızı telefonla arayıp memnuniyetlerini ve şikayetlerini sorar.

- 4.1.2. Fakülte Danışma Sistemi : Fakültemizde bulunan danışma biriminin çalışmalarını düzenler ve takip eder. Hastalara yönelik danışmanlık faaliyetlerini yürütür. Hastanın isteklerini ve beklentilerini karşılar. Fakültenin tanıtımı, hastanın fakülteyi benimsemesi, Fakülteden kolay hizmet alımı, hastanın memnuniyetini ve hizmet verimliliğini olumlu yönde etkilemeyi sağlar.

HAZIRLAYAN

KONTROL EDEN

ONAYLAYAN

DÖKÜMAN DURUMU

- KONTROLLÜ KOPYA
 KONTROLSÜZ KOPYA
 İPTAL/...../.....

5. KAYITLAR

5.1. Düzeltici/Önleyici İstek Formu

5.2. Beklenti Öneri Formu

6. REFERANSLAR

6.1. Yazı İşleri Prosedürü

HAZIRLAYAN

KONTROL EDEN

ONAYLAYAN

DÖKÜMAN DURUMU

- KONTROLLÜ KOPYA
 KONTROLSÜZ KOPYA
 İPTAL/...../.....