

	T.C. BURDUR MEHMET AKİF ERSOY ÜNİVERSİTESİ AĞIZ VE DİŞ SAĞLIĞI HASTANESİ	Doküman No	K.KY.GT.15
		Yürürlük Tarihi	18.09.2023
	MEMNUNİYET İZLEME VE DENETLEME KOMİTESİ GÖREV TANIMI	Revizyon Tarih	00
		Revizyon No	00
		Sayfa No	1 / 1

Birim	Ağız ve Diş Sağlığı Hastanesi	
Görev Adı	Memnuniyet İzleme ve Denetleme Komitesi	
Amir ve Üst Amirler	Başhekim Yardımcısı, Başhekim, Dekan	
Görev Devri	Yıllık izin veya herhangi bir sebepten ötürü komitede yer almayan personelin yerine komite üyelerinden biri vekâlet eder.	
Görev Amacı	Kurumuza başvuran hasta ve kurum çalışanlarının görüş, öneri ve isteklerini değerlendirerek aksayan yönleri tespit etmek, hizmet kalitesini geliştirmek, verimliliği arttırmak, çalışanların kalite geliştirme ve iyileştirme süreçlerine dahil edilmesini sağlamak ve hizmet katılımını ön plana çıkarılmasını sağlamak.	
Görev ve Sorumluluklar	<ul style="list-style-type: none">Çalışanların ve hasta/hasta yakınlarının kolay ulaşım görüş, temenni, şikâyet, ve memnuniyetlerini bildirebilecekleri çeşitli düzenlemeler yapar. Ayrıca Üst Yönetim tarafından içerisinde Kalite Yönetim Direktörü ve Yönetimden bir kişinin olduğu en az üç kişiden oluşan Görüş, Temenni, Şikayet, Anket Değerlendirme Ekibi hasta/hasta yakınları ile çalışanların görüşünü değerlendirmek üzere kurulur.Çalışanlar, hasta ve hasta yakınları internet üzerinden (WEB Sitesi Aracılığı ile) “Görüş, Temenni, Şikayet, Memnuniyet Formunu” doldurup bildirim yapabilecekleri gibi, kurumun gözle görülür ve kolay ulaşılabilir yerlerinde bulunan “Görüş, Temenni, Şikayet, memnuniyet kutularına” da “Görüş, Temenni, Şikayet, memnuniyet Formunu” doldurarak bildirim yapabilirler.Görüş ve Temenni kutuları ile internet aracılığı ile yapılan bildirimler her ay komitenin belirlediği tarihte görevli ekip tarafından açılır. Yapılan bildirimler sayılarak “Görüş, Temenni, Şikayet, Memnuniyet Bildirim Açılış Tutanağına” na kaydedilir ve tutanak imza altına alınır.Veri analizleri ile ulaşılan bulgular önem derecesine göre ayrılır. Öncelikli olarak müdahale edilmesi gereken geri bildirimler belirlenir ve en kısa zamanda ele alınır. Gerekli durumlarda düzeltici önleyici faaliyetler başlatılır.Kalite Yönetim Birimi ile entegre çalışır.Komite düzenli aralıklarla yılda en az dört defa ve gerektiğinde toplanır. Çalışmalarını ve yapılan toplantıları kayıt altına alır. Toplantıda alınan kararları “Toplantı Karar Tutanağı” ile birlikte üst yönetime ve Kalite Yönetim Birimine üst yazı ile bildirir.	
Yetkileri	<ul style="list-style-type: none">Yukarıda belirtilen görev ve sorumlulukları çerçevesinde verilen kararları uygulama ve ilgili faaliyetlerin gerçekleştirilmesi için gerekli araç/gereçleri kullanabilme yetkisine sahiptir.	
Hazırlayan Kalite Birim Çalışanı	Kontrol Eden Kalite Birim Sorumlusu	Onaylayan Başhekim