Birim	Ağız ve Diş Sağlığı Uygulama ve Araştırma Merkezi
Görev Adı	Çalışan, Hasta ve Hasta Yakını Görüş- Öneri-Şikayet Bildirim ve Anket Sonuçları Değerlendirme Ekibi
Amir ve Üst Amirler	Dekan, Merkez Müdürü (Başhekim), Merkez Müdür (Başhekim) Yardımcıları
Görev Devri	Ekipte görevli olan diğer üyeler
Görev Amacı	Çalışan, Hasta ve Hasta Yakını Görüş-Öneri-Şikayet Bildirim ve Anket Sonuçları Değerlendirme Ekibi; Kurum personelinden gelen öneri, şikayet ve geri bildirimleri sistematik bir şekilde değerlendirerek iş süreçlerini iyileştirmek, çalışma ortamını daha verimli hale getirmek ve çalışan memnuniyetini artırmak, hasta ve hasta yakınlarının görüş, öneri ve şikayetlerini toplayarak değerlendirmek, hizmet kalitesini artırmaya yönelik iyileştirme çalışmaları yapmak, hasta memnuniyetini artırmak ve sağlık hizmetleri süreçlerini geliştirmek amacıyla kurulmuştur. Bu görevin amaçları; Çalışanların katılımını teşvik ederek kurumsal gelişimi desteklemek ve çalışanların görüşlerinin kuruma değer katmasını, hasta ve hasta yakınlarının sağlık hizmetleri ile ilgili geri bildirimlerini dikkate alarak sürekli iyileştirmeyi sağlamak ve hizmet kalitesini artırmaktır.
Temel İş ve Sorumluluklar	**1. <u>Görüş ve Öneri Toplama Sürecinin Yönetimi</u>** - Çalışanlardan görüş, öneri ve şikayetlerin alınması için etkili ve erişilebilir bir sistem kurmak. - Çalışanların görüşlerini anonim veya açık bir şekilde iletmelerine olanak sağlayan süreçleri geliştirmek. - Hasta ve hasta yakınlarından görüş, öneri ve şikayetleri toplamak için etkili ve erişilebilir bir sistem kurmak. - Görüş ve önerilerin toplanmasını kolaylaştırmak için dijital platformlar, anketler, öneri kutuları, yüz yüze görüşme gibi yöntemler uygulamak. **2. <u>Görüş ve Önerilerin Değerlendirilmesi</u>** - Çalışanlardan gelen geri bildirimleri analiz ederek değerlendirilebilir önerileri belirlemek. - Yapıcı geri bildirimleri dikkate alarak ilgili birimlerle paylaşmak. - Hasta ve hasta yakınlarından toplanan görüş ve önerileri analiz ederek değerlendirilebilir önerileri belirlemek. - Hasta güvenliği, memnuniyet ve hizmet kalitesine katkı sağlayabilecek geri bildirimleri dikkate alarak ilgili birimlerle paylaşmak **3. <u>Çalışan Memnuniyeti Anketlerinin Düzenlenmesi</u>** - Çalışan memnuniyetini ölçmek amacıyla düzenli anketler ve değerlendirme formları hazırlamak. - Anket sonuçlarını analiz ederek, çalışanların memnuniyet düzeyini belirlemek ve iyileştirme alanlarını tespit etmek. **4. <u>Hasta Memnuniyeti Anketlerinin Düzenlenmesi</u>** - Hasta memnuniyetini ölçmek amacıyla düzenli anketler ve değerlendirme formları hazırlamak. - Anket sonuçlarını analiz ederek, memnuniyeti artıracak geliştirme alanlarını belirlemek. **5. <u>İyileştirme Projelerinin Başlatılması</u>** - Çalışanların önerileri doğrultusunda geliştirilmesi gereken alanlar için iyileştirme projeleri oluşturmak. - İlgili birimlerle iş birliği yaparak iyileştirme projelerinin hayata geçirilmesini sağlamak. - Hasta ve hasta yakınlarının önerileri doğrultusunda geliştirilmesi gereken alanlar için

iyileştirme projeleri oluşturmak.

6. Raporlama ve Üst Yönetime Sunum

- Çalışan görüş ve öneri sonuçlarını düzenli olarak raporlayarak üst yönetime sunmak.
- Üst yönetime iletilen önerilerden hayata geçirilenler ve sonuçları hakkında bilgi vermek.
- Hasta ve hasta yakınlarının görüş, öneri ve şikayet sonuçlarını düzenli olarak raporlayarak üst yönetime sunmak.

7. Çalışanlarla Geri Bildirim Sağlama

- Değerlendirilen önerilerle ilgili çalışanlara geri bildirim vererek sürecin şeffaflığını sağlamak.
- Hayata geçirilen öneriler hakkında çalışanları bilgilendirmek ve teşekkür etmek.

8. Hasta ve Hasta Yakınlarına Geri Bildirim Sağlama

- Değerlendirilen görüş ve önerilerle ilgili hasta ve hasta yakınlarına geri bildirim vererek sürecin şeffaflığını sağlamak.
- Hayata geçirilen iyileştirmeler hakkında hasta ve hasta yakınlarını bilgilendirmek.

9. Farkındalık ve Katılımın Artırılması

- Çalışan görüş ve öneri sisteminin önemini anlatmak ve çalışanları katılım için teşvik etmek.
- Düzenli olarak yapılan bilgilendirme toplantıları ve farkındalık çalışmaları ile çalışanların sürece katılımını artırmak.
- Hasta ve hasta yakını görüş-öneri sisteminin önemini anlatmak ve katılımı teşvik etmek.
- Düzenli bilgilendirme toplantıları ve farkındalık çalışmaları ile hasta ve hasta yakınlarının sürece katılımını sağlamak.

10. Eğitim ve Gelişim Programları Düzenleme

- Çalışanlardan gelen önerilere göre, belirli konularda eğitim ve gelişim programları düzenlemek.
- Çalışanların mesleki gelişimine yönelik önerileri dikkate alarak eğitim ihtiyaçlarını belirlemek.

11. Eğitim ve Bilgilendirme Çalışmaları Düzenleme

- Hasta güvenliği ve hasta memnuniyeti konularında personelin farkındalığını artırmak için eğitim programları düzenlemek.
- Hasta geri bildirimlerinin doğru bir şekilde alınması ve değerlendirilmesi için personeli bilgilendirmek.

12. Kurumsal Kültür ve Çalışma Ortamını İyileştirme

- Çalışanlardan gelen görüş ve önerilere göre kurumsal kültür ve çalışma ortamını iyileştirmeye yönelik adımlar atmak.
- Çalışan memnuniyetini artırmak için sosyal etkinlikler, ödüllendirme programları gibi uygulamaları öneri olarak üst yönetime sunmak.
- Kalite Standartlarına Uyum Sağlama
- Hasta görüş-öneri değerlendirme süreçlerinde ulusal ve uluslararası kalite standartlarına uyumu sağlamak.
- Hasta güvenliği ve memnuniyetine yönelik kalite standartlarını göz önünde bulundurmak.

13. Üst Yönetimin Vereceği Diğer Görevler

- Üst yönetim veya başhekimlik tarafından talep edilen diğer görüş ve öneri değerlendirme çalışmalarını yürütmek.

Yetkiler	1. Çalışanlardan gelen öneri, görüş ve şikayetleri değerlendirme ve ilgili birimlere iletme yetkisi. 2. Çalışan memnuniyeti anketleri düzenleme ve sonuçları raporlama yetkisi. 3. Çalışan önerileri doğrultusunda iyileştirme projeleri başlatma ve süreçleri takip etme yetkisi. 4. Görüş ve öneri sürecine katılımı artırmak için farkındalık çalışmaları yürütme yetkisi. 5. Hasta ve hasta yakınlarından gelen öneri, görüş ve şikayetleri değerlendirme ve ilgili birimlere iletme yetkisi. 6. Hasta memnuniyeti anketleri düzenleme ve sonuçları raporlama yetkisi. 7. Hasta ve hasta yakını önerileri doğrultusunda iyileştirme projeleri başlatma ve süreçleri takip etme yetkisi. 8. Hasta görüş-öneri sürecine katılımı artırmak için farkındalık çalışmaları yürütme yetkisi.
Yasal Dayanak	1. 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu 2. 2547 Sayılı YÖK Kanunu 3. Üniversitelerde Akademik Teşkilât Yönetmeliği 4. Merkez Yönetmeliği 5. Sağlık Bakanlığı Hasta Hakları Yönetmeliği 6. Sağlık Hizmetleri Kalite Standartları (SKS) 7. 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu 8. 6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu 9. 4857 Sayılı İş Kanunu 10. Kamu Hizmet Standartları ve Kalite Yönetim Sistemleri (ISO 9001, ISO 45001 vb.)

Görev Tanımını;

Hazırlayan	Onaylayan
…./…./….	…./…./….

Adı-Soyadı:

Ünvanı:

Bu dokümanda açıklanan görev tanımını okudum. Görevimi belirtilen kapsamda yerine getirmeyi kabul ediyorum.

Adı-Soyadı:	Tarih	İmza
Ünvanı:	…./…./….	