Birim	Ağız ve Diş Sağlığı Uygulama ve Araştırma Merkezi
Görev Adı	Hasta ve Hasta Yakını Görüş-Öneri Değerlendirme Ekibi
Amir ve Üst Amirler	Dekan,Merkez Müdürü(Başhekim),Merkez Müdür(Başhekim) Yardımcıları
Görev Devri	Ekipte görevli olan diğer üyeler
Görev Amacı	Hasta ve Hasta Yakını Görüş-Öneri Değerlendirme Ekibi, 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 amacı, hasta ve hasta yakınlarının sağlık hizmetleri ile ilgili geri bildirimlerini dikkate alarak sürekli iyileştirmeyi sağlamak ve hizmet kalitesini artırmaktır.
Temel İş ve Sorumluluklar	***1. Görüş ve Öneri Toplama Sürecinin Yönetimi*** - 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 ve yüz yüze görüşme gibi yöntemler uygulamak. ***2. Görüş ve Önerilerin Değerlendirilmesi*** - 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. Hasta Memnuniyeti Anketlerinin Düzenlenmesi*** - Hasta memnuniyetini ölçmek amacıyla düzenli anketler ve değerlendirme formları hazırlamak. - Anket sonuçlarını analiz ederek, memnuniyeti artıracak geliştirme alanlarını belirlemek. ***4. İyileştirme Çalışmalarının Başlatılması*** - Hasta ve hasta yakını önerileri doğrultusunda geliştirilmesi gereken alanlar için iyileştirme projeleri oluşturmak. - İlgili birimlerle iş birliği yaparak iyileştirme projelerinin hayata geçirilmesini sağlamak. ***5. Raporlama ve Üst Yönetime Sunum*** - Hasta ve hasta yakınlarının görüş, öneri ve şikayet sonuçlarını düzenli olarak raporlayarak üst yönetime sunmak. - Üst yönetime iletilen önerilerden hayata geçirilenler ve sonuçları hakkında bilgi vermek. ***6. 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. ***7. Farkındalık ve Katılımın Artırılması*** - 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. ***8. 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. ***9. <u>Kalite Standartlarına Uyum Sağlama</u>*** - Hasta görüş-öneri değerlendirme süreçlerinde ulusal ve uluslararası kalite standartlarına uyumu sağlamak. - Hasta güvenliği ve memnuniyetine yönelik kalite standartlarını göz önünde bulundurmak. ***10. <u>Üst Yönetimin Vereceği Diğer Görevler</u>*** - Üst yönetim veya başhekimlik tarafından talep edilen diğer görüş ve öneri değerlendirme çalışmalarını yürütmek.
Yetkiler	1. Hasta ve hasta yakınlarından gelen öneri, görüş ve şikayetleri değerlendirme ve ilgili birimlere iletme yetkisi. 2. Hasta memnuniyeti anketleri düzenleme ve sonuçları raporlama yetkisi. 3. Hasta ve hasta yakını önerileri doğrultusunda iyileştirme projeleri başlatma ve süreçleri takip etme yetkisi. 4. Hasta görüş-öneri sürecine katılımı artırmak için farkındalık çalışmaları yürütme yetkisi.
Yasal Dayanak	1. 657 Sayılı Kanun 2. 2547 Sayılı YÖK Kanunu 3. Üniversitelerde Akademik Teşkilât Yönetmeliği 4. Merkez Yönetmeliği 5. SKS Kalite Standartları 6. 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu 7. Sağlık Bakanlığı Hasta Hakları Yönetmeliği 8. Sağlık Bakanlığı Kalite Standartları 9. İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu 10. Sağlık Hizmetleri Kalite Standartları (SKS)

Görev Tanımını;	Hazırlayan	Onaylayan
	…./…./….	…./…./….
Adı-Soyadı: Unvanı:		

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

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