



T.C.
GİRESUN ÜNİVERSİTESİ
Hasta ve Hasta Yakını Görüş-Öneri Değerlendirme
Ekibi (ADSUAM) Görev Tanımı

Doküman No	KYS-GT.244
İlk Yayın Tarihi	25.09.2026
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	00
Sayfa No	Sayfa 1 / 2

GÖREV TANIMI: HASTA VE HASTA YAKINI GÖRÜŞ-ÖNERİ DEĞERLENDİRME EKİBİ (ADSUAM)

KURUM İÇİNDEKİ YERİ

Üst Makam: Dekan, Merkez Müdürü (Başhekim), Merkez Müdür (Başhekim) Yardımcıları

Bağlı Birimler: -

GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLARI

- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ Toplanan görüş ve önerileri analiz ederek değerlendirilebilir önerileri belirlemek.
- ✓ Hasta güvenliği, memnuniyet ve hizmet kalitesine katkı sağlayabilecek geri bildirimleri dikkate alarak ilgili birimlerle paylaşmak.
- ✓ Hasta memnuniyetini ölçmek amacıyla düzenli anketler ve değerlendirme formları hazırlamak.
- ✓ Anket sonuçlarını analiz ederek, memnuniyeti artıracak geliştirme alanlarını belirlemek.
- ✓ Hasta ve hasta yakını önerileri doğrultusunda geliştirilmesi gereken alanlar için iyileştirme projeleri oluşturmak.
- ✓ İlgili birimlerle iş birliği yaparak iyileştirme projelerinin hayata geçirilmesini sağlamak.
- ✓ 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.
- ✓ Değerlendirilen görüş ve önerilerle ilgili hasta ve hasta yakınlarına geri bildirim vererek sürecin şeffaflığını sağlamak.
- ✓ Hayata geçirilen iyileştirmeler hakkında hasta ve hasta yakınlarını bilgilendirmek.
- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ Hasta görüş-öneri değerlendirme süreçlerinde ulusal ve uluslararası kalite standartlarına uyumu sağlamak.





T.C.
GİRESUN ÜNİVERSİTESİ
Hasta ve Hasta Yakını Görüş-Öneri Değerlendirme
Ekibi (ADSUAM) Görev Tanımı

Doküman No	KYS-GT.244
İlk Yayın Tarihi	25.09.2026
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	00
Sayfa No	Sayfa 2 / 2

- ✓ Hasta güvenliği ve memnuniyetine yönelik kalite standartlarını göz önünde bulundurmak.
- ✓ Üst yönetim veya başhekimlik tarafından talep edilen diğer görüş ve öneri değerlendirme çalışmalarını yürütmek.
- ✓ Hasta ve hasta yakınlarından gelen öneri, görüş ve şikayetleri değerlendirme ve ilgili birimlere iletme yetkisi.
- ✓ Hasta memnuniyeti anketleri düzenleme ve sonuçları raporlama yetkisi.
- ✓ Hasta ve hasta yakını önerileri doğrultusunda iyileştirme projeleri başlatma ve süreçleri takip etme yetkisi.
- ✓ Hasta görüş-öneri sürecine katılımı artırmak için farkındalık çalışmaları yürütme yetkisi.

YASAL DAYANAKLAR

- ✓ 2547 Sayılı YÖK Kanunu
- ✓ Üniversitelerde Akademik Teşkilât Yönetmeliği
- ✓ Giresun Üniversitesi Ağız ve Diş Sağlığı Uygulama ve Araştırma Merkezi Yönetmeliği
- ✓ SKS Kalite Standartları
- ✓ 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu
- ✓ Sağlık Bakanlığı Hasta Hakları Yönetmeliği
- ✓ Sağlık Bakanlığı Kalite Standartları
- ✓ İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu
- ✓ Sağlık Hizmetleri Kalite Standartları (SKS)

