



T.C.
GİRESUN ÜNİVERSİTESİ
Çalışan, Hasta ve Hasta Yakını Görüş-Öneri-Şikayet
Bildirim ve Anket Sonuçları Değerlendirme Ekibi
(ADSUAM) Görev Tanımı

Doküman No	KYS-GT.260
İlk Yayın Tarihi	25.09.2026
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	00
Sayfa No	Sayfa 1 / 3

GÖREV TANIMI: ÇALIŞAN, HASTA VE HASTA YAKINI GÖRÜŞ-ÖNERİ-ŞİKAYET BİLDİRİM VE ANKET SONUÇLARI DEĞERLENDİRME EKİBİ (ADSUAM)

KURUM İÇİNDEKİ YERİ

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

Bağlı Birimler: -

GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLARI

- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ 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
- ✓ Çalışan memnuniyetini ölçmek amacıyla düzenli anketler ve değerlendirme formları hazırlamak.
- ✓ Anket sonuçlarını analiz ederek, çalışanların memnuniyet düzeyini belirlemek ve iyileştirme alanlarını tespit etmek.
- ✓ Hasta memnuniyetini ölçmek amacıyla düzenli anketler ve değerlendirme formları hazırlamak.
- ✓ Anket sonuçlarını analiz ederek, memnuniyeti artıracak geliştirme alanlarını belirlemek.
- ✓ Çalışanların önerileri doğrultusunda geliştirilmesi gereken alanlar için iyileştirme projeleri oluşturmak.
- ✓ İlgili birimlerle iş birliği yaparak iyileştirme projelerinin hayata geçirilmesini sağlamak.





T.C.
GİRESUN ÜNİVERSİTESİ
Çalışan, Hasta ve Hasta Yakını Görüş-Öneri-Şikayet
Bildirim ve Anket Sonuçları Değerlendirme Ekibi
(ADSUAM) Görev Tanımı

Doküman No	KYS-GT.260
İlk Yayın Tarihi	25.09.2026
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	00
Sayfa No	Sayfa 2 / 3

- ✓ Hasta ve hasta yakınlarının önerileri doğrultusunda geliştirilmesi gereken alanlar için iyileştirme projeleri oluşturmak.
- ✓ 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.
- ✓ Değerlendirilen önerilerle ilgili çalışanlara geri bildirim vererek sürecin şeffaflığını sağlamak.
- ✓ Hayata geçirilen öneriler hakkında çalışanları bilgilendirmek ve teşekkür etmek.
- ✓ Değerlendirilen görüş ve önerilerle ilgili hasta ve hasta yakınlarına geri bildirim vererek sürecin şeffaflığını sağlamak.
- ✓ Hayata geçirilen iyileştirmeler hakkında hasta ve hasta yakınlarını bilgilendirmek.
- ✓ 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.
- ✓ Çalışanlardan gelen önerilere göre, belirli konularda eğitim ve gelişim programları düzenlemek.
- ✓ Çalışanların mesleki gelişimine yönelik önerileri dikkate alarak eğitim ihtiyaçlarını belirlemek.
- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ Hasta görüş-öneri değerlendirme süreçlerinde ulusal ve uluslararası kalite standartlarına uyumu sağlamak.
- ✓ Hasta güvenliği ve memnuniyetine yönelik kalite standartlarını göz önünde bulundurmak.
- ✓ Üst yönetim veya başhekimlik tarafından talep edilen diğer görüş ve öneri değerlendirme çalışmalarını yürütmek.
- ✓ Çalışanlardan gelen öneri, görüş ve şikayetleri değerlendirme ve ilgili birimlere iletme yetkisi.
- ✓ Çalışan memnuniyeti anketleri düzenleme ve sonuçları raporlama yetkisi.
- ✓ Çalışan önerileri doğrultusunda iyileştirme projeleri başlatma ve süreçleri takip etme yetkisi.
- ✓ Görüş ve öneri sürecine katılımı artırmak için farkındalık çalışmaları yürütme yetkisi.
- ✓ Hasta ve hasta yakınlarından gelen öneri, görüş ve şikayetleri değerlendirme ve ilgili birimlere iletme yetkisi.
- ✓ Hasta memnuniyeti anketleri düzenleme ve sonuçları raporlama yetkisi.





T.C.
GİRESUN ÜNİVERSİTESİ
Çalışan, Hasta ve Hasta Yakını Görüş-Öneri-Şikayet
Bildirim ve Anket Sonuçları Değerlendirme Ekibi
(ADSUAM) Görev Tanımı

Doküman No	KYS-GT.260
İlk Yayın Tarihi	25.09.2026
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	00
Sayfa No	Sayfa 3 / 3

- ✓ 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

- ✓ 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu
- ✓ 2547 Sayılı YÖK Kanunu
- ✓ Üniversitelerde Akademik Teşkilât Yönetmeliği
- ✓ Giresun Üniversitesi Ağız ve Diş Sağlığı Uygulama ve Araştırma Merkezi Yönetmeliği
- ✓ Sağlık Bakanlığı Hasta Hakları Yönetmeliği
- ✓ Sağlık Hizmetleri Kalite Standartları (SKS)
- ✓ 6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu
- ✓ 4857 Sayılı İş Kanunu
- ✓ Kamu Hizmet Standartları ve Kalite Yönetim Sistemleri (ISO 9001, ISO 45001 vb.)

