



**T.C SAĞLIK BAKANLIĞI  
ORDU İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ  
GÜRGENTEPE İLÇE DEVLET HASTANESİ**

**ÇALIŞAN GÖRÜŞ, ÖNERİ VE ŞİKAYETLERİ DEĞERLENDİRME EKİBİ**

DOKÜMAN NO	YAYIN TARİHİ	REVİZYON TARİHİ	REVİZYON NO	SAYFA NO
KU.YD.22	14.02.2019	--	00	1 /1

**BİRİM:** Çalışan Görüş, Öneri Ve Şikayetleri Değerlendirme Ekibi

**GÖREV ADI:** Çalışan görüş, öneri ve şikayetleri değerlendirme ekibi üyesi

**AMİR VE ÜST AMİRLER:** Başhekim

**GÖREV DEVRİ:** Vekalet Bırakılan Kişi

**TEMEL İŞ, YETKİ VE SORUMLULUKLAR**

- Çalışanların görüş, öneri ve şikayetlerini bildirmelerine yönelik düzenlemeler yapılmalıdır.
- Çalışanlar görüş, öneri ve şikayetlerini intranet, telefon, internet ya da kağıt ortamında bildirebilirler.
- Çalışanlar; kendilerine sunulan hizmetler, hizmet süreçlerinde karşılaştıkları sorunlar ya da hizmet sunum alanında ve personel ile ilgili görüş, öneri ve şikayetlerini iletebilecekleri konusunda bilgilendirilmiş olmalıdırlar.
- Çalışanların görüş, öneri ve şikayetleri değerlendirilmelidir. Değerlendirmede; kalite yönetim direktörü, çalışan güvenliği komitesinden bir temsilci ve üst yönetimden bir kişi yer almalıdır.
- Görüş, öneri ve şikayetler, düzenli aralıklarla değerlendirilmelidir.
- Öncelikli olarak müdahale edilmesi gereken geri bildirimler en kısa zamanda ele alınmalıdır.
- Elde edilen bulgular neticesinde hangi iyileştirmelerin gerekli olduğu tespit edilmeli ve önem düzeylerine göre bu iyileştirmelerin nasıl gerçekleştirileceği planlanmalıdır.
- Görüş, öneri ve şikayeti bulunan çalışana gerektiğinde geri bildirimde bulunulmalıdır.

**EKİBİN TOPLANMA SÜRESİ:** Ayda bir kez toplanır. Toplantı duyuruları ekip sekreteri tarafından KY.FR.03 KOMİTE TOPLANTI BİLGİLENDİRME FORMU ile yapılır. Alınan kararlar toplantı tutanağına kayıt edilir. Bir nüshası kalite birimine gönderilir. Acil durumlarda tekrar toplantı yapılır. Gerektiğinde düzeltici-önleyici faaliyetler başlatılır