|  |  |
| --- | --- |
| **Kısa Tanım** | Hasta hakları birimine yapılan şikayetleri takip ve tespit etmek. Gerekli önlemleri alarak, eğitimleri vererek bunların azalmasını sağlamak. |
| **Amaç** | Hasta Hakları birimine yapılan şikayetlerin nedenleri, hangi nedenin daha çok olduğunu, hangi çalışan biriminden daha fazla şikayet olduğunu tespit etmek. |
| **Hesaplama Yöntemi** | İlgili dönemde; |
| (Hasta hakları birimine başvuru sayısı/İlgili Dönemde Merkezimizde Yapılan TSİM Poliklinik sayısı ) x 100 |
| **Alt Gösterge** | 1.Hekim bazında dağılım |
| 2. Hekim dışı personel bazında dağılım |
| **Hedef Değer** | %10 nun altı |
| **Veri Kaynağı** | Veri Toplama Formu-HBBS |
| **İlgili Formlar** | Veri Analiz Veri Analiz Formu |
| **Veri Toplama Periyodu** | Aylık |
| **Veri Analiz Periyodu** | 6 Aylık |
| **Sorumlular** | Hasta Hakları Birim Sorumluları - Kalite Yönetim Birimi |
| **Sonuçların Değerlendirildiği Birim** | Kurum Yönetimi – Kalite Yönetim Birimi-Hasta Hakları Birimi |
| **Dikkat Edilecek Hususlar** |   |
| **HazırlayanKalite Yönetim Birim Sorumlusu** | **Kontrol EdenKalite Yönetim Direktörü** | **OnaylayanDekan** |