|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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** |  | |
| **Hazırlayan Kalite Yönetim Birim Sorumlusu** | **Kontrol Eden Kalite Yönetim Direktörü** | **Onaylayan Dekan** |