

|                                                                                 |                                                                  |                 |            |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-----------------|------------|
|  | T.C<br>NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ<br>TIP FAKÜLTESİ HASTANESİ | DOKÜMAN KODU    | HD.TL.02   |
|                                                                                 |                                                                  | YAYIN TARİHİ    | 01.05.2006 |
|                                                                                 |                                                                  | REVİZYON NO     | 04         |
|                                                                                 | EN İYİ UYGULAMA İZLEME TALİMATI                                  | REVİZYON TARİHİ | 01.01.2024 |
|                                                                                 |                                                                  | SAYFA NO        | 1 / 1      |

**1. AMAÇ:** Sistemimizi sürekli iyileştirmek için dış kuruluşları sürekli izlemek ve yenilikleri uygulamaktır.

**2. KAPSAM:** Hastaneden hizmet alan tüm hastalar ve hasta yakınları, hastane yöneticileri ve hasta iletişim birimini kapsar.

**3. FAALİYET AKIŞI:**

**3.1.** Altı ayda ya da en az senede bir kez TS ISO 10002 belgesi olan firma ya da sağlık hizmeti veren kurumları tespit ederek bu firmaların web sayfalarındaki aşağıdaki bölümleri incelenir;

- ❖ Şikayet Şeması
- ❖ Web sayfa içeriği
- ❖ Şikayet alma form
- ❖ Web sayfalarındaki değişiklikler
- ❖ Prosedür, politika

**3.2.** İnceleme sonucuna göre web sayfalarındaki yenilikleri gözlemlemek ve sonucu en iyi uygulama formuna kaydedilmelidir.

**3.3.** Altı ay ya da en az senede bir kez 10002 şikayet yönetim sistemi belgesi olan bir kuruluşu ziyaret ederek bu kuruluş incelenir ve şikayet yönetim yöntemleri izlenir.

- TS ISO 10002 belgeleri
- Şikayet kutuları
- Şikayet öneri formları
- Şikayet yönetim sistemi ile ilgili erişilebilirlik yöntemleri
- Şikayet çözümleme yöntemleri