

Toplantı No: 30

Toplantı Tarih: 12.05.2021

Toplantıyı Düzenleyen : Hasta Hakları Birimi

Toplantının Konusu : Hasta Şikayetleri

TOPLANTININ SONUÇLARI

(Yapılanlar, Alınan Kararlar, Sorumluluklar)

Yapılanlar :

Haftalık olarak yapılan şikayet toplantılarının kayıt altına alınması ve toplantıda alınan kararların yazılı hale getirilmesi, toplantı katılımcılarının belirlenmesi konuları görüşülmüştür. 30. haftalık şikayet toplantısı 12.05.2021 tarihinde saat 09.00 da başlamış olup aynı gün saat 09:30' da sonuçlanmıştır.

Alınan Kararlar :

Özel Egepol Hastaneler Grubu 30 numaralı Haftalık Şikayet toplantısında alınan kararlar aşağıya çıkarılmıştır.

Haftalık şikayet toplantıları Hasta Hakları Birim Sorumlusu ve Görevlisinin sunumunda yapılmaktadır. Toplantı katılımcıları aşağıda belirtilmiştir.

- Genel Koordinatör
- Tıbbi Direktör
- Hemşirelik ve Hasta Bakım Hizmetleri Direktörü
- Hasta Hizmetleri Müdürü
- Otelcilik Hizmetleri Müdürü

Toplantı Sunumu

- Hasta İletişim Birimi Sorumlusu
 - Hasta Hakları Görevlisi
1. 12/05/2021 tarihli toplantıda, 06.05.2021 – 11.05.2021 arasında hasta hakları birimine çeşitli yollarla ulaşan hasta şikayetleri, önerileri ve memnuniyetlerinin, hasta hakları birimi tarafından analizleri yapılmıştır. İlgili tarih aralığında toplam **3** şikayet bildirim yapılmıştır. Şikayetlerin içerikleri, geldiği kaynak, şikayet edilen birim ve her iki hastaneye ait şikayet sayıları ve hasta bilgileri analiz raporunda detaylı olarak sunulmuştur.
 2. 1 numaralı Hasta Hizmetleri Müdürlüğüne atanan hekim-hasta telefonla iletişim süreci ile ilgili şikayet incelenmiş olup, Tıbbi Direktörlüğün ilgili hekim ile görüşmesine karar verilerek şikayet kapatılmıştır.

3. 2 numaralı Genel Koordinatörlüğe atanan muayene ücreti ve otopark sorunu ile ilgili şikayet incelenmiş olup, gerekli bilgiler verilerek şikayet kapatılmıştır.
4. 3 numaralı Hemşirelik ve Hasta Bakım Hizmetlerine atanan yenidoğan yoğun bakım yatış süreci ile ilgili şikayet incelenmiş olup, hastanın Dermatoloji ve Plastik ve Rekonstrüktif Cerrahi polikliniklerine muayene ettirilmesine karar verilerek şikayet kapatılmıştır.

KATILIMCILAR

| | | |
|---|---|---|
| Cemalettin YILMAZ Genel Koordinatör | Hasan Murat ÇELİK Tıbbi Direktör | Dilara NASIR Egepol Cerrahi Hastanesi Hasta İletişim Birimi Sorumlusu |
| Emine POYRAZ Egepol Hastanesi Hasta İletişim Birimi Sorumlusu | Özlem UYAR Hemşirelik ve Hasta Bakım Hizmetleri Direktörü | Pınar AYDEMİR Hasta Hizmetleri Müdürü |
| Büşra ÖZKALAY Otelcilik Hizmetleri Müdürü | Soner TOPUZ Hasta Hakları Görevlisi | Rabia Merve ALBAYRAK Hasta Hakları Görevlisi |