



## 1.0 AMAÇ

KTÜ Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi Farabi Hastanesinde yaşanan Hasta Hakları ihlallerini, buna bağlı ortaya çıkan sorunların önlenmesini, sağlık hizmetlerinin kalitesinin artırılmasını ve insan onuruna yakışır bir biçimde sunulmasını sağlamak; hasta/hasta yakınlarını karşılaştıkları sorunlarda ve haklarının ihlalinde nasıl bir yol izleyebilecekleri konusunda bilgilendirmek, yönlendirmek.

## 2.0 KAPSAM

KTÜ Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi Farabi Hastanesinde hizmet veren tüm çalışanları, tüm alanları ve hizmet alan tüm hasta/ hasta yakınlarını kapsar.

## 3.0 KISALTMALAR

**KTÜ:** Karadeniz Teknik Üniversitesi

**EBYS:** Elektronik Belge Yönetim Sistemi

**HBBS:** Hasta Başvuru Bildirim Sistemi

**CİMER:** Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi

**SABİM:** Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi

## 4.0 TANIMLAR

**Sağlık Hizmeti:** KTÜ Farabi Hastanesinde sunulan tüm tıbbi ve idari hizmetleri kapsar.

**Hasta:** Sağlık Hizmeti alan kimse.

**Hasta Hakları:** Sağlık Hizmetlerinden faydalanma ihtiyacı bulunan fertlerin, sırf insan olmaları sebebiyle sahip buldukları ve T.C. Anayasası, milletlerarası antlaşmalar, kanunlar ve diğer mevzuat ile teminat altına alınmış bulunan haklarını ifade eder.

**Hasta Hakları Birimi:** Hasta hakları ihlallerinin önlenmesi amacıyla KTÜ Farabi Hastanesinden gelecek şikâyetleri alan, değerlendiren ve yerinde çözümlenemediği takdirde bir üst birime, bölüme gönderen; bölümden, birimden gelen bilgi neticesinde şikâyet sahibini yazılı, sözlü veya mail yoluyla bilgilendiren birim.

**Hasta Hakları Kurulu:** Hasta Hakları ihlallerinin önlenmesi amacıyla, il sağlık müdürlükleri bünyesinde kurulan, şikâyet sahiplerinin bizzat kendilerinin başvuruları ya da hastane hasta hakları birimi tarafından gelen şikâyet dosyalarını değerlendirme, sonuca bağlama ve ilgili kuruma bildirmekle sorumlu birim.

## 5.0 SORUMLULAR

• Dekanlık
• Başhekimlik
• Anabilim/ Bilim Dalı/ Bölüm Başkanlıkları
• Hastane Başmüdürü
• Kalite Koordinatörlüğü
• Başhemsirelik
• Hasta Hakları Birimi
• Bölüm/Birim Sorumluları
• Tüm Çalışanlar

## 6.0 FAALİYET AKIŞI

### 6.1 HASTA HAKLARI BİRİMİNİN YAPISI

### 6.2 ŞİKÂYETİN BİLDİRİMİ

### 6.3 ŞİKÂYETİN DİNLENMESİ

### 6.4 ŞİKÂYETİN DOLDURUMASI

### 6.5 ŞİKÂYETİN NİTELİĞİ

### 6.6 ŞİKÂYETİN BELGELENDİRİLMESİ

### 6.7 ŞİKÂYETİN DEĞERLENDİRİLMESİ

### 6.8 ŞİKÂYETLERİN KAYDEDİLMESİ VE GRAFİKLE GÖSTERİLMESİ

### 6.9 TEŞEKKÜR VE ÖNERİ DİLEKÇELERİ

### 6.10 HASTA HAKLARI VE HASTA MEMNUNİYETİ EĞİTİMLERİNİN VERİLMESİ

## 6.1 HASTA HAKLARI BİRİMİNİN YAPISI

- Hasta/ hasta yakınlarının görüş, öneri ve şikâyetlerinin değerlendirildiği, görüş, öneri ve şikâyetlerini bildirmelerine yönelik düzenlemelerin yapıldığı birimdir.
- Hasta Hakları Birimi, Birim Sorumlusu ve Birim Çalışanlarından oluşur.
- Gelen şikâyet, görüş ve önerilerle ilgili ilk değerlendirmeler bu ekip tarafından yapıldıktan sonra, yönetimden birimden sorumlu Müdür/Başhekim Yardımcısı onayıyla gerekli kişi, bölüm/birimlere gönderilip bu birimlerden şikâyet ile ilgili bilgi istenir.
- İlgili birimlerden gelen bilgiler doğrultusunda başvuru sahiplerine yine birimden sorumlu Müdür/Başhekim Yardımcısı Onayıyla geri yazılı bildirimde bulunulur.
- Hasta Hakları Birimi aynı zamanda şikâyetlerle ilgili analizlerin yapıldığı ve görüş, öneri ve şikâyetlerle ilgili düzenli toplantıların planlandığı birimdir.

## 6.2 ŞİKÂYETİN BİLDİRİMİ

- Şikâyet sahibi (hasta veya hasta yakını) bildirimini farklı yolları kullanarak yapabilir.
- Şikâyet hakkını doğrudan kullanmak isterse Hasta Hakları Birimi ve Halkla İlişkiler birimine şahsen başvurur.
- Şikâyet hakkını doğrudan kullanmayacak ise, bildirimini mail üzerinden, Dilek ve Şikâyet kutularından veya HBBS (Hasta Başvuru Bildirim Sistemi) üzerinden bildirimde bulunabilir.
- Ayrıca şikâyet sahipleri CİMER veya SABİM (Takibi yapılmak üzere Rektörlük kanalıyla Yazı İşleri Birimize) üzerinden de şikâyet haklarını kullanabilirler.

## 6.3 ŞİKÂYETİN DİNLENMESİ

- Şikâyet doğrudan yapılıyor ise şikâyeti alan kişi (ilgili personel) tarafından dikkatlice dinlenir.
- Başvuru sahibinin şikâyetinin konusu hakkında kök neden analizi yapılarak ilk olarak yerinde çözümleme için gerekli girişimlerde bulunulur. Çözümlemiyorsa ya da yazılı dilekçe verme hususunda talebi olursa Hasta Haklar Başvuru Formu kabul edilip kayda alınır.

## 6.4 ŞİKÂYETİN DOLDURULMASI

- Şikâyet sahibi Hasta Hakları Birimi tarafından verilen "**Hasta Hakları Başvuru Formu**" nu Hasta Hakları birimi çalışanının açıklamaları doğrultusunda eksiksizce doldurur.
- Şikâyet sahibi tarafından şikâyetçi olduğu konu ya da kişi ile ilgili olan "**Başvurunun İçeriği ve Konusu**" kısmı doldurulur.
- Mail ya da Dilek, İstek ve Şikâyet Formu başvurularında ilgili alanlar doldurulur.

## 6.5 ŞİKÂYETİN NİTELİĞİ

- Şikâyetler konularına göre ayrıştırılır ve şikâyetlerin bildirileceği bölüm ya da birimler Hasta Görüş Ve Öneri Değerlendirme Ekibi ile değerlendirildikten sonra ilgili alanlara bilgilendirmek veya yazılı bilgi almak koşuluyla iletilir.

## 6.6 ŞİKÂYETİN BELGENDİRİLMESİ

- Şikâyetçi tarafından dilekçe doğrudan verilmişse, içerisindeki iletişim bilgileri tam ve eksiksiz ise şikâyeti dinlendikten ve dilekçesi alındıktan sonra EBYS ne elektronik belge olarak eklenir.
- Elektronik belge olarak EBYS ne yüklenen dilekçeye sistem tarafından otomatik numara verilir.
- Şikâyet sahibi isterse bu numara yoluyla dilekçe ile ilgili ne yapıldığını ve dilekçesinin ne aşamada olduğunu takip edebilir.
- Şikâyet başhekimlik üzerinden gelmiş ise başhekimlik tarafından kayda alınarak EBYS ne belge olarak eklenir, numarası otomatik verilir ve bu belge numarası ile Hasta Hakları Birimine gönderilir.
- Şikâyet doğrudan gelmemişse yani Dilek ve Şikâyet kutuları üzerinden gelmiş ise Hasta Hakları Birim sorumlusu Hasta Şikâyet ve Önerilerini Değerlendirme Ekibi tarafından değerlendirildikten sonra araştırılmak üzere ilgili bölüm/birimlere yazılır.
- Şikâyetler mail üzerinden gelmiş ise Dilek, İstek ve Şikâyet Kutularındaki aynı prosedür uygulanır.

## 6.7 ŞİKÂYETİN DEĞERLENDİRİLMESİ

- Şikâyetler Hasta Hakları Birimi Sorumlusu tarafından Hasta Hakları Birim Çalışanı ile her gün bir araya gelmek suretiyle değerlendirilir.
- Hasta Hakları Birim Sorumlusu tarafından tüm dilekçeler detaylı bir şekilde okunur ve değerlendirilir.
- Birim Sorumlusu şikâyette bahsi olan konulara ve kişilere göre şikâyetlerin hangi bölüm/birimlere, kişilere... vb. yazılacağına hastane idaresi ile birlikte görüşerek karar verir.
- Dilekçenin yazım kontrolleri sağlandıktan ve gerekli düzenlemeler yapıldıktan sonra cevap yazılarını beklemek üzere ilgili bölüm/birimlere, kişilere...vb. gönderilir. Cevabi yazılar geldikten, gerekli düzenlemeler yapıldıktan ve yazı ile ilgili diğer süreçler tamamlandıktan sonra ilgili cevabi yazı şikâyet sahiplerine gönderilir.
- Şikâyet, şikâyet sahibi tarafından HBBS üzerinden yapılmış veya Hasta Hakları Birim Sorumlusu tarafından HBBS ye çıkarılmış ise başvuruda bahsi geçen konu ile ilgili dokümanların toplanmasına, Bilgi istem formunun istenmesine ve elde edilen tüm verilerin HBBS'ye yüklenmesine ve değerlendirmesinin yapılmasına (10 gün içinde) karar verir.
- HBBS' ye çıkarılan dilekçelerin değerlendirilmesini ve kurum adına temsilciliğini yapmak üzere Hasta Hakları kuruluna davet edilir.
- Kurulun kararına göre sonuç yazılarak, şikâyetçi olunan kurum İl Sağlık Müdürlüğüne yazılı olarak haberdar edilir.
- Kurumun karar ile ilgili uygulayacağı yaptırım kendi inisiyatifindedir.
- Geriye dönük bilgi istenmeyen ya da sadece hastanedeki herhangi bir sorunun dile getirildiği dilekçelere telefon yoluyla cevap verilir.
- Dilekçesinde adres bilgisi olmayıp, mail adresi bilgisi olan hastalara yine mail yoluyla cevap verilir.

## 6.8 TEŞEKKÜR VE ÖNERİ DİLEKÇELERİ

- Teşekkür ve öneri dilekçeleri de şikâyet dilekçeleri gibi farklı yollarla (doğrudan, mail ya da dilek ve şikâyet kutuları üzerinden) gelir.
- Hasta Hakları Birim Sorumlusu tarafından tüm teşekkür ve öneri dilekçeleri şikâyet dilekçelerinde olduğu gibi okunur ve değerlendirilir.
- Şikâyet dilekçelerinde olduğu gibi teşekkür dilekçelerinde de teşekkürler niteliklerine göre ayrılıp, yazıları yazılıp, gerekli kontrolleri sağlandıktan sonra ilgili kişilere ve bölüm/birimlere gönderilir.
- Öneri dilekçeleri de değerlendirildikten sonra hastane yönetimine iletilir ve çözüm yolları bulunmaya çalışılır.

## 6.9.ŞİKÂYETLERİN KAYDEDİLMESİ VE GRAFİKLE GÖSTERİLMESİ

- Hastalar tarafından gelen tüm şikâyetler ayrı ayrı listeler halinde aylık olarak kaydedilir.
- Doğrudan gelenler, mail üzerinden gelenler, dilek ve şikâyet kutuları üzerinden gelenler ve HBBS üzerinden gelenlerin kayıtları yapılır.
- Kayıtları her ay, analizleri yılda 4 (dört) kez (yılda 1 kez) yapılan Dilek ve Şikâyetlerin değerlendirilmesi, *Hasta Şikâyet ve Önerilerini Değerlendirme Ekibi* toplantısında yapılır.

## 6.10 HASTA HAKLARI VE HASTA MEMNUNİYETİ EĞİTİMLERİNİN VERİLMESİ

- Hasta Hakları ve Hasta Memnuniyeti Eğitimleri bölümlerin taleplerine göre belli aralıklarla yapılır.
- Hasta Hakları Yönetmeliğinde tanımlı "Hasta Hakları ve Hasta Sorumlulukları" na göre eğitimler düzenlenir.
- Eğitimler Hasta Hakları Birim Sorumlusu tarafından verilir.

## 7.0 İLGİLİ DÖKÜMANLAR

### 7.1 Hasta Hakları Yönetmeliği

### 7.2 Hasta Hakları Uygulamaları Genelgesi

### 7.3 Sağlıkta Kalite Standartları-Hastane