



HASTA ve ÇALIŞAN MEMNUNİYET ANKETİ UYGULAMA PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu	KY.PR.01
Yayın Tarihi	20.10.2016
Revizyon Numarası	0
Revizyon Tarihi	0
Sayfa No	1

1. AMAÇ: Bakanlığımız anket uygulama rehberi doğrultusunda hastanemizde hasta memnuniyet anketi uygulayarak hastalarımızın görüş ve memnuniyet derecelerini tespit etmek, hasta önerileri doğrultusunda aksaklıkları gidererek gerekli düzenlemeler yapmak.

2.KAPSAM: Hastanemizde ayaktan, yatarak ve acilde tedavi gören tüm hastalar.

3.KISALTMALAR:

4.TANIMLAR:

5.SORUMLULAR:

5.1.Ayaktan Hasta Memnuniyet Anketlerini Hasta Hakları Birimi tarafından

5.2 Yatan Hasta Memnuniyet Anketlerini Servis Sekreterleri Sorumlusu tarafından

5.3 Çalışan Memnuniyet Anketlerinin Çalışan Hakları Birimi, Çalışan Sağlığı Hemşiresi tarafından

5.4 Acil Servis Memnuniyet Anketlerinin Acil Servis Sorumlusu tarafından yaptırılması

5.5.Anketlerin değerlendirilmesi ve bu konuda yapılacak çalışmaların koordinasyonundan Kalite Yönetim Direktörü ve Kalite Birimi sorumludur.

6.FAALİYET AKIŞI

6.1.Hastanemizde hasta memnuniyet anketleri Sağlık Bakanlığı tarafından belirlenen asgari anket sorularını içermektedir. Hastanemiz kapasitesine göre her ay en az 25 yatan hastamıza, 50 poliklinik hastamıza, 25 acil hastamıza “Hasta Memnuniyet Anketi” uygulanmaktadır.

6.2 Hastanemiz memnuniyet anket uygulaması Sağlık Bakanlığı Performans ve Kalite Daire Başkanlığınca yayınlanan uygulama rehberinde belirtilen usul ve esaslara göre yapılır.

6.3 Yatan Hasta Memnuniyet Anketi her ay hasta taburcu edildiği gün uygulanacaktır.(Ay içinde Anket uygulanacak asgari kişi sayısı: 25)

6.4 Ayaktan Hasta Memnuniyet Anketi her ay kişinin işlemleri bittiğinde yapılır. (Anket uygulanacak asgari kişi sayısı:25)

6.5 Çalışan Memnuniyet Anketi 2 dönem yapılacak 1.dönem Mart ayında 2.dönem Eylül ayında uygulanacaktır.(Anket uygulanacak asgari personel sayısı: Tüm Hastane Çalışanının %50’dir.

6.6 Yatan, ayaktan ve acil hasta anketleri her ayın 25-30 u arasında Anket Uygulama sorumluları tarafından Kalite Yönetim Birimine teslim edilir.

6.7.Yatan hasta anketleri Sekreterlerden Sorumlu Müdür Yrd. sorumluluğunda klinik sekreterleri tarafından yapılır. Ayaktan hasta anketleri hasta hakları birimi tarafından, acil hasta memnuniyet anketleri acil hemşiresi sorumluluğunda her ayın yirmisine kadar yapılır ve kalite birimine teslim edilir.

6.8 Çalışan memnuniyet anketi ekibi: çalışan sağlığı ve güvenliği hemşiresi, çalışan hakları birimi çalışanı ve kalite birimi dokümantasyon sorumlusundan oluşur.

6.9. Çalışan memnuniyet anketleri Mart ve Eylül ayının sonunda çalışan memnuniyet ekibi tarafından kalite yönetim birimine teslim edilir

6.10. Veri analizleri ve ulaşılan bulgular üst yönetim ve ilgili birimlerin sorumluları ile paylaşılmaktadır. Hastaların ve çalışanların görüşlerini değerlendirme ekibinde kalite yönetim direktörü, Başhekim Yrd. İlgili hastane müdürü ve psikolog yer alır.

6.11 Yatan, Ayaktan ve Acil Hasta Anketleri her ayın sonunda kalite yönetim biriminde dokümantasyon sorumlusu tarafından, anket sonuçları hesaplanır ve hesaplanan katsayı “Kurumsal Kalite Sistemine” girilir. Çalışan memnuniyet anketleri de her dönem sonunda da memnuniyet katsayısı hesaplanarak “Kurumsal Kalite Sistemine” girilir.

7.Hasta Memnuniyet Anketi Ekibi:

- Sekreterlerden Sorumlu Müdür Yrd.
- Hasta Hakları Birimi (Psikolog)
- Hasta Hakları Birimi (Çalışanı)
- Acil Sorumlu Hemşiresi

8. Çalışan Memnuniyet Anketi Ekibi

- Çalışan Hakları Temsilcisi
- Çalışan Sağlığı ve Güvenliği Hemşiresi
- Kalite Yönetim Birimi Çalışanı