



T.C.  
ERCIYES ÜNİVERSİTESİ  
DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ

Döküman Kodu	: H.HD.PR.05
Yayın Tarihi	: 29.01.2024
Revizyon No	: 00
Revizyon Tarihi	:
Sayfa No	: 1/2

## HASTA/YAKINI, ÇALIŞAN MEMNUNİYET ANKETLERİ UYGULAMA PROSEDÜRÜ

### 1. AMAÇ:

Fakültemizde sunulan hizmetlerin temel hedeflerinden olan hasta ve çalışanların memnuniyetinin artırılması amacıyla, hasta ve çalışanların beklenti ve gereksinimlerinin hangi ölçüde karşılanabildiğini belirlemek, temel hasta haklarının ve hasta memnuniyetinin sağlanması ile hizmet alınan tüm süreçlerde; hasta/hasta yakınının saygı görmesi ve özenle hizmet almasını temin etmek, fakülte çalışanları için ideal ve güvenli bir çalışma ortamı ve altyapısının ne ölçüde sağlandığının tespit edilerek, aksayan yönlerle ilgili gerekli düzeltici önleyici faaliyetler başlatmak ve sürekli iyileştirmeyi sağlamaktır.

### 2. KAPSAM:

Bu prosedür fakültemiz çalışanları ile hizmet alan hasta/hasta yakınlarını kapsar.

### 3. TANIMLAR:

**3.1. Anket Uygulama Rehberi:** Sağlık Bakanlığı tarafından yayımlanan, hasta/yakınlarına, çalışanlara uygulanacak olan memnuniyet anketlerinin usul ve esaslarının belirlendiği rehberi

**3.2. Hasta Memnuniyet Anketi:** Hasta memnuniyetini belirlemek için yapılan anketini

**3.3. Çalışan Memnuniyet Anketi:** Çalışan memnuniyetini belirlemek için yapılan anketini ifade eder.

### 4. SORUMLULAR:

Anketlerin uygulanmasından, görevlendirilmiş ekipler, çalışanlar ile hasta/yakınları, anketlerin değerlendirilmesinden ve bu konuda yapılacak olan çalışmaların koordinasyonundan, Fakülte Yönetimi, Kalite Yönetim Birimi/direktörü sorumludur.

### 5. FAALİYET AKIŞI:

**5.1.** Üst yönetim tarafından "Sağlıkta Kalite Standartları Anket Uygulama Rehberi" esaslarına göre anket uygulama yöntemleri ve uygun sayıda anket uygulama ekibi belirlenir ve görevlendirilir.

**5.2.** Memnuniyet anket uygulamaları sağlık bakanlığı tarafından yayımlanan "Anket Uygulama Rehberi"nde belirlenen usul ve esaslara göre yapılır ve değerlendirilir.

**5.3.** Hasta/yakını, çalışan memnuniyet deneyimi anketleri, Sağlık bakanlık tarafından yayımlanan asgari anket sorularını içerir

**5.4.** Hasta/yakını deneyimi anketleri her ay Ekip üyeleri tarafından tüm Anabilim Dallarında uygun şekilde dağılımına dikkat edecek şekilde uygulanır. Uygulanacak anket sayıları en az rehberde belirlenen sayılarda olmalıdır.

**5.5.** Anketler hastanın muayene ve tetkik, tedavi işlemlerinin tamamlanmasından sonra yapılır.

**5.6.** Anketler mümkünse hasta/yakınlarına verilmez ve anketörler tarafından yüz yüze görüşme şeklinde yapılır, sorular anketörler tarafından okunur ve hastanın verdiği cevaplar forma işlenir.

**5.7.** Anketörlerimize, anketin özellikleri ve uygulama esasları hakkında eğitim verilir, eğitimler kayıt altına alınır.

**5.8.** Fakültemizde ihtiyaca göre telefon ile ya da internet üzerinden de anket uygulamaları yapılır.

**5.9.** Anketler; 16 yaşından büyük, bilinci açık hastaların kendisine, bilinci kapalı hastalar ve 16 yaşından küçük hastalar için hasta yakınlarına uygulanır.

**5.10.** Psikiyatri hastaları ve terminal dönemdeki hastalar için anket uygulanmaz. Bu hastaların yakınlarına anket uygulanabilir.

**5.11.** Ankete katılmak istemeyen hasta ve yakınlarına ısrarcı davranılmaz.

**5.12.** Uygulanacak anket sayısı, bir önceki yıla ait toplam hasta sayısına karşılık gelen Sağlık Bakanlığının belirlediği örneklem sayısına göre belirlenir. Bu sayı on ikiye bölünerek her ay eşit oranda uygulanır. Bir önceki aya ait anket verileri takip eden ayın on beşine kadar Kurumsal Kalite Sistemi'ne girilir.



T.C.  
ERCIYES ÜNİVERSİTESİ  
DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ

Döküman Kodu	: H.HD.PR.05
Yayın Tarihi	: 29.01.2024
Revizyon No	: 00
Revizyon Tarihi	:
Sayfa No	: 2/2

## 5. FAALİYET AKIŞI:

**5.13.** Elde ettiği bilgilerin gizliliği konusunda hassasiyet gösterir ve bu konuda kişilere güvence verir.

**5.14.** Sorular anlaşılmadığı takdirde örnekler vererek soruyu açıklar.

**5.15.** Çalışan Memnuniyet Anketleri yılda bir defa Aralık ayının ilk haftasında uygulanır.(Anket uygulanacak asgari personel sayısı: Sağlık Bakanlığının rehberde belirlediği örneklem sayısına göre belirlenir). Uygulanan anketler Kalite Yönetim Birimine teslim edilir.

**5.16.** Hasta/yakınlarına uygulanan anketler her yeni ayın ilk haftasında kalite yönetim birimine teslim edilir. Tüm organizasyondan kalite yönetim birimi/direktörü sorumludur. Veriler takip eden ayın ön beşine kadar Kalite Sistemine girilir.

**5.17.** Uygulana anket sonuçları her yeni ayın ikinci haftasında "Görüş, Temenni, Şikâyet, Memnuniyet, Anket Bildirimleri Değerlendirme Ekibi" tarafından görüş, temenni .... bildirimlerinin değerlendirmesi ile birlikte değerlendirilir. Acil müdahale edilmesi gereken bildirimlere üst yönetimin onayı ile anında müdahale edilir.

**5.18.** Yapılan değerlendirmeler sonucunda alınan kararlar Anket Raporlarına işlenir. Hazırlanan Anket raporları üst yönetimin onayına sunulur. Üst yönetimin onayının ardından anket raporları yayımlanır. Gerekli durumlarda düzeltici önleyici faaliyet başlatılır. Geri bildirim yapılması gerekli durumlarda bildirim yapan kişilere ilgili ay içinde geri bildirim yapılır.

## 6. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

- 6.1. Memnuniyet Anketleri Uygulama Rehberi
- 6.2. Hasta Memnuniyet Anketi
- 6.3. Çalışan Memnuniyet Anketi
- 6.4. Anket Değerlendirme Form Örneği
- 6.5. Anket Raporu Örneği