



ANKET UYGULAMA PROSEDÜRÜ

Doküman No	HHD.PR. 02
Yayın Tarihi	23.02.2018
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	--
Sayfa No	Sayfa 1 / 2

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 tedavi gören tüm hastalar ve çalışan personeli kapsar.

3.KISALTMALAR:

4.TANIMLAR:

5.SORUMLULAR:

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 ayaktan 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 Ayaktan Hasta Memnuniyet Anketi hastanın işlemleri bittiğinde yapılır. (Anket uygulanacak asgari kişi sayısı:25)

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

6.5 Veri analizleri ve ulaşılan bulgular üst yönetim ve ilgili birimlerin sorumluları ile paylaşılmaktadır. Hastaların ve çalışanların görüşlerini değerlendirme ekibinde kalite yönetim direktörü, Başhekim, hastane müdürü ve anabilim dalı başkanları yer alır.

6.6 Her ayın sonunda kalite yönetim birimi 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.

Hazırlayan
Kalite Yönetim Birimi

Kontrol Eden
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Başhekim



ANKET UYGULAMA PROSEDÜRÜ

Doküman No	HHD.PR. 02
Yayın Tarihi	23.02.2018
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	--
Sayfa No	Sayfa 2 / 2

7. ANKETLERİN TAKİBİ VE SORUMLULARI:

● Fakültemizde, Kalite Yönetim Birimi ve anket komisyonu anketlerin uygulamasını takip etmek ve bundan doğacak iş ve işlemleri yürütmekle görevlidir. Bunlar;

- Anketlerin uygulamasını sağlamak,
- Takibiyle sorumlu olmak,
- Anketlerin gizliliğini sağlamak,
- Anket verilerini değerlendirmek, çıkan sonuçları grafiklerle analiz etmek,
- Anketlerden elde edilen bulgular doğrultusunda anket raporu hazırlamak.
- Elde edilen sonuçlara göre hazırlanmış olan anket raporlarını üst yönetime sunmak, gerekli görüldüğü durumlarda düzeltici önleyici faaliyet başlatmak.
- İstediginde hizmet kalite standartları değerlendirmesi sırasında raporları değerlendiriciyle paylaşmak, verileri Kurumsal Kalite Sistemi'ne düzenli olarak aktarmaktır.

Hazırlayan
Kalite Yönetim Birimi

Kontrol Eden
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Başhekim