



MEMNUN YET ANKETLER UYGULAMA TAL MATI

DOKÜMAN NO	HD.TL03
YAYIN TAR H	22.10.2012
REV ZYON NO	02
REV ZYON TAR.	29.03.2016
SAYFA	1 / 1

1.AMAÇ: Hasta ve Çalı anların hastanemiz hizmet süreci ile ilgili fikirlerini almak amacıyla olu turulan anketlere yönelik yazılı bir sistem olu turmak.

2.KAPSAM: Hastanemizden hizmet alan hastaları ve çalı anları kapsar.

3.KISALTMALAR:-

4.TANIMLAR:-

5. SORUMLULAR:

- Kalite Yönetim Direktörü
- Kalite Yönetim Birimi Sorumlusu
- Anket Uygulama Görevlileri

6.FAAL YET AKI I:

- Hastanemiz Kalite Yönetim Birimi tarafından bakanlıkça yayınlanan ve kurumumuz için veri te kil edecek soruların yer aldı ı; ayaktan hasta memnuniyeti, yatan hasta memnuniyeti, acil servis hasta memnuniyeti, çalı an memnuniyeti anketi uygulamaları yapılmaktadır.
- Anketler görevlendirme ile belirlenmi personel tarafından uygulanmaktadır.
- Yapılan anketler kalite yönetim biriminde bilgisayar ortamında klasörlenerek kayıt altına alınmaktadır. İlgili dönem sonunda memnuniyet anketi katsayıları Kalite Yönetim Birimi tarafından tespit edilmektedir.
- Memnuniyet anketlerinde anketlerin ilgili yerlere da ıtılmasına dikkat edilir.
- Anket toplam puanı her bir ankette üçlü Likert ölçe inde i aretlenmi puanlar toplanarak bulunur.
- Yatak sayısı göz önüne alınarak her ay ayaktan hasta memnuniyet anketi 50, yatan hasta memnuniyet anketi 25, acil servis hasta memnuniyet anketi 25 ki iye uygulanır.
- Çalı an memnuniyet anketi Mart ve Eylül aylarında hekim, sa lık hizmetleri sınıfı, di er genel idare hizmetleri, teknik personel, hizmet alımı personeli personel gruplarının asgari % 50'sine anket uygulanır.
- Memnuniyet anketine dair hem "Kategori Bazında Kar ılanma Oranları" hem de "Soru Bazında Kar ılanma Oranları" elde edilir.
- Anket sonuçları ilgili ayın 15. gününe kadar Bakanlık Kurumsal Kalite Sistemi'ne (www.kks.saglik.gov.tr) veri giri i tamamlanır.
- 16 ya ından küçükler (yakınlarına uygulanır), terminal dönemdeki hastalar, cevaplamak istemeyenler, psikiyatri hastaları, diyaliz hastalarına uygulanmaz.
- Hasta memnuniyet anketleri belli periyotlarda üst yönetimin katılımı ile analiz edilerek, gerekirse düzeltici önleyici faaliyet ba latılır.
- Çalı an memnuniyeti anketleri her dönem üst yönetimin katılımı ile analiz edilerek, gerekirse düzeltici önleyici faaliyet ba latılır.

7. LG L DÖKÜMANLAR:

- Anket Soru Formları
- Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formları

HAZIRLAYAN KAL TE YÖNET M B R M SORUMLUSU	KONTROL EDEN KAL TE YÖNET M D REKTÖRÜ	ONAY BA HEK M
---	--	------------------