

Döküman No	HHD.PR.02
Yayın Tarihi	01.01.2015
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	01.01.2020
Sayfa No	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.

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.

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 ve anket sorumlusu yer alır.

7. ANKETLERİN TAKİBİ VE SORUMLULARI:

- Hastanemizde, Kalite Yönetim Birimi ve anket komisyonu anketlerin uygulamasını takip etmek ve bundan doğacak iş ve işlemleri yürütmekle görevlidir.

Hazırlayan :
Kalite Yönetim Direktörü

Onaylayan:
Başhekim

Döküman No	HHD.PR.02
Yayın Tarihi	01.01.2015
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	01.01.2020
Sayfa No	1/2

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 Direktörü

Onaylayan:
Başhekim