|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **HASTA VE ÇALIŞAN ANKETLERİNE YÖNELİK DÜZENLEME TALİMATI** | DÖKÜMAN KODU | KY.TL.03 |
| YAYIN TARİHİ | 02.08.2016 |
| REVİZYON TARİHİ | 02.01.2018 |
| REVİZYON NO | 01 |
| SAYFA | 1/1 |

# 1.0 AMAÇ:

Sağlık sistemi içinde tıbbı bakım ve tedavi sürecinde kalitenin, teknik standartlar hasta ve yakınları ile çalışanların beklenti ve gereksinimlerinin hangi ölçüde karşılana bilindiğini bilmek, Hasta ve çalışanların görüş, deneyim ve geribildirimlerinden yararlanarak gerekli DÖF çalışmalarının yapılması.

# 2.0 KAPSAM:

Yatan, ayaktan hastalar ve çalışanları kapsar.

# SORUMLULAR:

* 1. Ayaktan Hasta Memnuniyet Anketlerini Polklinik Sorumlusu Hemşiresi görevli ankatörle yapıtırılması
  2. Yatan Hasta Memnuniyet Anketlerini Servis Sorumluları görevli ankatörle yaptırıması
  3. Çalışan Memnuniyet Anketlerinin Başhemşirelik ve İdari Kordinatör tarafından görevli ankatörle yaptırılması
  4. Acil Servis Memnuniyet Anketlerinin Acil Servis Sorumlusu tarafından görevli ankatörle yapıltırılması Anketlerin değerlendirilmesi ve bu konuda yapılacak çalışmaların koordinasyonundan Kalite Yönetim Direktörü sorumludur.

# FAALİYET AKIŞI:

* 1. Hastanemiz memnuniyet anket uygulaması Sağlık Bakanlığı Performans ve Kalite Daire Başkanlığınca yayınlanan uygulama rehberinde belirtilen usul ve esaslara göre yapılır.
  2. Yatan Hasta Memnuniyet Anketi her ay Hasta taburcu edildiği gün uygulanacaktır.(Ay içinde Anket uygulanacak asgari kişi sayısı: 15 )
  3. Ayaktan Hasta Memnuniyet Anketi her ay kişinin işlemleri bittiğinde yapılır. (Anket uygulanacak asgari kişi sayısı:15 )
  4. 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.
  5. Yatan ve ayaktan hasta anketleri her ayın 25-30 u arasında Anket Uygulama sorumluları tarafından Kalite Yönetim Birimine teslim edilir.
  6. Çalışan memnuniyet anketleri Mart ve Eylül ayının sonunda sorumlu tarafından Kalite Yönetim Birimine Teslim edilir.
  7. Yatan ve Ayaktan Hasta Anketleri her ayın sonunda değerlendirilir, Anket sonuçları ve hesaplanan katsayı ”Kurumsal Kalite Sistemine” girilir. Her dönem sonunda da memnuniyet katsayısı hesaplanarak ”Kurumsal Kalite Sistemine” girilir.
  8. Çalışan memnuniyet ve hasta şikayetleri aylık dilek ve şikayet kutuları açılarak aylık olarak değerlendirilmesi toplantıda yapılır. Toplantı sonucuna göre DÖF yazılır.

# İLGİLİ DÖKÜMANLAR:

* 1. Memnuniyet Anketleri Uygulama Rehberi,
  2. Yatan Hasta Memnuniyet Anket örneği,
  3. Ayaktan Hasta Memnuniyet Anket örneği,
  4. Çalışan Memnuniyet Anket Örneği,

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **HAZIRLAYAN** | **KONTROL EDEN** | **ONAYLAYAN** |
| BAŞHEMŞİRE | PERFORMANS VE KALİTE BİRİMİ | BAŞHEKİM |