
	ÖZEL VERSA HASTANESİ			
	HASTA VE ÇALIŞAN MEMNUNİYET ANKETLERİNE YÖNELİK DÜZENLEME TALİMATI			
DOK.KODU:HD.TL.05	YAYIN TR:01.10.2016	REVİZYON NO:00	REVİZYON TARİHİ:00	SAYFA NO:1/2

1.0 AMAÇ:

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

2.0 KAPSAM:

Yatan hastalar, ayaktan hastalar, acil servis hastaları, asma kat, fizik tedavi ve hastane çalışan personeli kapsar.

3.0 SORUMLULAR:

Başhekim, Hastane Müdürü, Başhemşire, Kalite Yönetim Direktörü, Kalite Temsilcisi, İnsan Kaynakları, Hasta Hakları komitesini kapsar.

3.1 Ayaktan Hasta Memnuniyet Anket takibini Poliklinik Sorumlusu tarafından yapılmaktadır.

3.2 Yatan Hasta Memnuniyet Anket takibini Servis Sorumluları Nihal Kantarcı, Sevda Yolalaner ,Ceyda Civelek tarafından yapılmaktadır.

3.3 Çalışan Memnuniyet Anket takibini İnsan Kaynakları Sorumlusu Melek Karacan tarafından sağlanmaktadır.

3.4 Acil Servis Memnuniyet Anket takibini Acil Servis Sorumlusu Ragıp Öner tarafından yapılmaktadır.



3.5 Anketlerin değerlendirilmesi ve bu konuda yapılacak çalışmaların koordinasyonundan Kalite Yönetim Direktörü sorumlusu Hatice Filiz yapmaktadır.

3.6 Asma Kat Memnuniyet Anket takibini Hasta Yatış- Taburcu Sorumlusu Ahmet Sınıksaran tarafından yapılmaktadır.

3.7.Fizik Tedavi Memnuniyet Anket takibini Fizik Tedavi Sorumlusu Tunahan Kulaç tarafından yapılmaktadır.

4.0 FAALİYET AKIŞI:

- Hastanemiz memnuniyet anket uygulaması Sağlık Bakanlığı Performans ve Kalite Daire Başkanlığınca yayınlanan uygulama rehberinde belirtilen usul ve esaslara göre yapılır.
- Ayaktan, Yatan ve Acil Memnuniyet Anket Kutuları her ayın ilk haftası açılır.
- Anket kutuları en az iki kişi tarafından açılır.
- Yatan Hasta Memnuniyet Anketi her ay Hasta taburcu edildiği gün uygulanacaktır. (Ay içinde Anket uygulanacak asgari kişi sayısı: 15)
- Ayaktan Hasta Memnuniyet Anketi her ay kişinin işlemleri bittiğinde yapılır. (Anket uygulanacak asgari kişi sayısı:15)
- Çalışan Memnuniyet Anketi Aralık ayında uygulanacaktır. (Anket uygulanacak asgari personel sayısı: Tüm Hastane Çalışanının %50'dir.)
- Yatan ve ayaktan hasta anketleri her ayın 25-30u arasında Anket Uygulama sorumluları tarafından Kalite Yönetim Birimine teslim edilir.
- Çalışan memnuniyet anketleri Aralık ayının sonunda sorumlu tarafından Kalite Yönetim Birimine Teslim edilir.

	ÖZEL VERSA HASTANESİ			

	HASTA VE ÇALIŞAN MEMNUNİYET ANKETLERİNE YÖNELİK DÜZENLEME TALİMATI			
DOK.KODU:HD.TL.05	YAYIN TR:01.10.2016	REVİZYON NO:00	REVİZYON TARİHİ:00	SAYFA NO:2/2

- Anket değerlendirme sonuçları istatîği çıkarılarak sonuç Başhekim'e arz edilir.
- Anket sonuçları ve hesaplanan kat sayı" Kurumsal Kalite Sistemine" girilir. Her dönem sonunda da memnuniyet katsayısı hesaplanarak" Kurumsal Kalite Sistemine" girilir.
- Çalışan memnuniyet ve hasta şikayetleri aylık dilek ve şikayet kutuları açılarak aylık olarak değerlendirilmesi toplantıda yapılır. Toplantı sonucuna göre DÖF yazılır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Temsilcisi	Kalite Yönetim Direktörü	Başhekim