



1. AMAÇ: Bakanlığımız anket uygulama rehberi doğrultusunda fakültemizde hasta ve çalışan deneyim anketi uygulayarak hastalarımızın görüş ve memnuniyet derecelerini tespit etmek, hasta önerileri doğrultusunda aksaklıkları gidererek gerekli düzenlemeler yapmak.

2. KAPSAM: Fakültemizde ayaktan tedavi gören tüm hastalar ve çalışan personeli kapsar.

3. KISALTMALAR:

4. TANIMLAR:

5. SORUMLULAR: Anketlerin değerlendirilmesi ve bu konuda yapılacak çalışmaların koordinasyonundan Kalite Yönetim Birimidir.

6. FAALİYET AKIŞI:

Fakültemizde hasta memnuniyet anketleri Sağlık Bakanlığı tarafından belirlenen asgari anket sorularını içermektedir.

Fakültemiz kapasitesine göre her ay en az 30 ayaktan hastamıza, "Hasta Memnuniyet Anketi" uygulanmaktadır. Fakültemiz memnuniyet anket uygulaması Sağlık Bakanlığı Performans ve Kalite Daire Başkanlığı'nca yayınlanan uygulama rehberinde belirtilen usul ve esaslara göre yapılır.

Ayaktan Hasta Memnuniyet Anketi hastanın ilgili bölümde işlemleri bittiğinde yapılır.

Çalışan Memnuniyet Anketi 2 dönem yapılacak şekilde programlanır. 1.dönem mart ayında 2.dönem eylül ayında uygulanacaktır. (Anket uygulanacak asgari personel sayısı Sağlıkta Kalite Standartları Anket Uygulama Rehberinde belirtilen örneklem oluşturma tablosu esas alınarak belirlenecektir).

Veri analizleri ve ulaşılan bulgular üst yönetim ve ilgili birimlerin sorumluları ile paylaşılmaktadır.

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.

Anketlerin Takibi ve Sorumluları

Fakültemizde, Hasta Güvenliği Komitesi ve Çalışan Güvenliği Komitesi 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 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,
- Verileri Kurumsal Kalite Sistemi'ne düzenli olarak aktarmaktır.

7. İLGİLİ DOKÜMAN: