

1. **AMAÇ:** Hastanemiz hizmetlerinin geliştirilmesi, hasta ve çalışan memnuniyetinin artırılmasına yönelik anket uygulamaları gerçekleştirmektir.

2. **SORUMLULUK ve YETKİLER:**

Hastanemizde, kalite yönetim birimi anketlerin uygulanmasını takip etmek ve bundan doğacak iş ve işlemleri yürütmekle sorumludur.

Buna göre görevleri:

- Anketlerin uygulanmasını sağlamak,
- Takibiyle sorumlu olmak,
- Anketlerin bir merkezde toplanmasını sağlamak,
- Anketlerin gizliliğini sağlamak,
- Anket (soru seti) uygulanacak kişilerin nasıl seçildiğini anket raporuna ayrıntılı olarak yazmak,
- Anket verilerini istatistiksel analiz programları aracılığıyla değerlendirmek,
- Anketlerden elde edilen bulgular doğrultusunda mevcut sorun alanlarını belirlemek,
- Elde edilen sonuçlara göre tespit edilecek olumsuz durumu iyileştirici düzenlemeleri yönetime önermek,
- İstendiğinde hizmet kalite standartları değerlendirmesi sırasında raporları değerlendiriciyle paylaşmak,

3. **UYGULAMA**

ÖZEL KONYA FARABI HASTANESİ			
	UYGULAMA PERİYODU	UYGULAMA ZAMANI	AY İÇİNDE ANKET UYGULANACAK KİŞİ SAYISI
Ayaktan Hasta Memnuniyet Anketi	Her ay	Kişinin işlemleri bittiğinde hastanede yüz yüze görüşme ile yapılır	75
Yatan Hasta Memnuniyet Anketi	Her ay	Hasta taburcu edildiği an hastanede yüz yüze görüşme ile yapılır	75
Acil Servis Hasta Memnuniyet Anketi	Her ay	Ayaktan hasta tüm işlemleri bittiği zaman ya da hasta gözlemdeyken yüz yüze görüşme ile yapılır. (Hekimin anket yapabilir onayı olduğu takdirde)	15
Çalışan Memnuniyet Anketi	6 ayda bir		

HAZIRLAYAN**ONAYLAYAN**
BAŞHEKİM**KAŞE**

Doküman Kodu	FRB.HD.TL.02
Yayın Tarihi	20.10.2016
Revizyon Numarası	00
Revizyon Tarihi	-
Sayfa Numarası	2/3

- Yatan, ayaktan ve acil servis hasta anketleri hastane kalite direktörlüğü tarafından görevlendirilen bir personel aracılığıyla yapılır.
- Anketler sivil kıyafetlerle, yüz yüze görüşme ve telefon aracılığıyla görüşme usulüyle yapılır.
- Yatan, ayaktan ve acil servis hasta memnuniyet anketleri belirlenen adetlere ulaştığı takdirde dönem sonunda görevlendirilen personel tarafından **anket değerlendirme formuna çetelenerek**, form ile birlikte kalite yönetim direktörüne teslim edilir.
- Çalışan memnuniyet anketleri, belirlenen dönemlerde ilişkisinde bir zarf ile birlikte insan kaynakları sorumlusu tarafından ilgili bölüm sorumlularına dağıtılır.
- Anketler çalışanlar tarafından doldurularak beraberinde verilen zarfa konulur, ağzı kapatılmış halde personel yemekhanesi girişinde bulunan kutuya atılır.
- Kutu kalite Yönetim Direktörü tarafından tutanakla açılır. Başhekim tarafından bu tutanak onaylanır.
- Hastanemizde Kalite Yönetim Direktörü tarafından hesaplanan memnuniyet anketi katsayıları başhekim, başhekim yardımcısı, başhemşire ile kalite yönetim direktörü tarafından tutanakla tespit edilir.
- Yatan hasta memnuniyet anketlerinde anketlerin yıl içinde servislere/kliniklere eşit şekilde dağıtılmasına dikkat edilir.
- Anket toplam puanı her bir ankette üçlü Likert ölçeğinde işaretlenmiş puanlar toplanarak bulunur.

Hesaplama aşağıdaki tablodaki gibi yapılır.

KATSAYI	FORMUL
Ayaktan Hasta Memnuniyet Anketi	Anket toplam puan/kişi sayısı) x 100/3xsoru sayısı
Yatan Hasta Memnuniyet Anketi	Anket toplam puan/kişi sayısı) x 100/3xsoru sayısı
Acil Servis Hasta Memnuniyet Anketi	Anket toplam puan/kişi sayısı) x 100/3xsoru sayısı
Çalışan Memnuniyet Anketi	Anket toplam puan/kişi sayısı) x 100/3xsoru sayısı

3.1. Anketin Uygulanmasına İlişkin Kurallar

Anketler hastaya verilmeden görevlendirilen personel tarafından yüz yüze görüşme şeklinde yapılmalıdır (sorular personel tarafından okunur ve hastanın verdiği cevaplar forma işlenir).

- Yöneltilen sorulara tıbbi durumu buna müsaade ettiği ölçüde birebir hastanın kendisinin cevap vermesi sağlanmalıdır.
- Sorular anlaşılmadığı takdirde anketi uygulayan personel, soruya örnekler vererek açabilir.
- Anketlerin, koordinatörlüğün sağladığı çalışana anketörlere kısa süreli bir eğitim verilmelidir. Anketin özellikleri ve uygulama esasları hakkında verilen bu eğitimler kayıt altına alınmalıdır.
- Anketör, uygulama sırasında üniforma giymemelidir.
- Anketör ankete başlamadan önce kendini tanıtmalı ve hastayı yönlendirecek davranışlardan kaçınmalıdır.
- Anketör, anketin önemini anlatarak, gizlilik konusunda güvence vermelidir.
- Anketör, cevaplayıcının anlamadığı noktaları açıklamalıdır.
- Anketörün, soruların cevaplanma süresi üzerinde kontrolü olmalıdır.
- Anketör, boş bırakılmış soru bulunmamasına dikkat etmelidir.
- Kalite Yönetim birimi, anket sonuçlarının tarafı olmamasına dikkat etmelidir.

3.2 SONUÇLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ

- Kalite direktörlüğü tarafından hesaplanan katsayılar bölüm bazında ve toplam olmak kaydı ile dönem sonunda hastane yönetimine sunulur.
- Sunulan katsayılar ile beraber kalite yönetim birimi tarafından önem arz ettiği düşünülen yazılı olarak sunulmuş görüş ve önerilerde dönem sonunda yönetime sunulur.
- Hastane yönetimi gerek duyduğu takdirde kalite biriminden alt verilere (kadın/ erkek, yaş aralığı vb.) ayrıştırılmış halde de anket sonuçlarını talep edebilir.
- Anket sonuçları yönetim tarafından değerlendirilerek gerekli düzenleyici önleyici faaliyetler başlatılabilir.

HAZIRLAYAN**ONAYLAYAN
BAŞHEKİM****KAŞE**



ANKET UYGULAMA TALİMATI

Doküman Kodu	FRB.HD.TL.02
Yayın Tarihi	20.10.2016
Revizyon Numarası	00
Revizyon Tarihi	-
Sayfa Numarası	3/3

4. KALİTE KAYITLARI

- 4.1 Çalışan memnuniyet anketi (FR.01.01)
- 4.2 Acil servis hasta memnuniyet anketi (FR.01.02)
- 4.3 Ayaktan hasta memnuniyet anketi (FR.01.03)
- 4.4 Yatan hasta memnuniyet anketi (FR.01.04)

HAZIRLAYAN

ONAYLAYAN
BAŞHEKİM

KAŞE