



T.C.
D.Ü. DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ HASTANESİ
ANKET UYGULAMALARINA YÖNELİK
DÜZENLEME TALİMATI

Doküman No	KY.TL.04
Yürürlüğe Gir.Tar.	02.01.2020
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	--
Sayfa No	Sayfa 1/2

1. AMAÇ

Sağlık hizmetlerinin temel hedeflerinden olan hasta ve çalışanların memnuniyetinin artırılması esas alınarak, hasta ve çalışanların beklenti ve gereksinimlerinin hangi ölçüde karşılanabildiğinin ortaya konulması gerekmektedir. Bu amaçla hasta ve çalışan memnuniyetini tespit etmek ve memnuniyeti artırıcı işlemleri yerine getirebilmek için Bakanlık tarafından yayınlanan “memnuniyet anketleri” uygulanmaktadır.

2. KAPSAM

Çalışan memnuniyet anketleri, tüm hastane çalışanlarımızı kapsamaktadır. Hasta memnuniyet anketleri, hasta ve hasta yakınlarını kapsamaktadır.

3. KISALTMALAR

SKS: Sağlıkta Kalite Standartları

4. TANIMLAR

Ayaktan Hasta: Yatış işlemi yapılmaksızın gerekli tanı ve tedavi işlemleri yapılan hastalardır.

5. SORUMLULAR

Kurumumuzda; kalite yönetim birimi, anketlerin uygulanmasından, takibinden ve bundan doğacak iş ve işlemleri yürütmekten sorumludur. Denetiminden Kurum Yöneticileri sorumludur.

6. FAALİYET AKIŞI

Sağlıkta Kalite Standartları (SKS) kapsamında, sağlık kurum ve kuruluşlarında uygulanmak üzere “memnuniyet anketleri” yayınlanmıştır. Sağlık kurum ve kuruluşlarında hasta ve çalışan memnuniyeti, hizmet kalitesinin önemli göstergelerinden biri olarak kabul edilmektedir. Sağlık hizmetlerinin başarı düzeyini ortaya koymak için hasta ve çalışanların görüş ve deneyimlerine başvurmak ve beklentilerini doğru algılamak gerekmektedir. Hasta memnuniyet anketleri, verilen hizmetlerin hasta perspektifinden memnuniyet düzeyinin ve hizmete ilişkin durum tespitinin yapılmasını sağlamaktadır. Çalışan memnuniyet anketleri, hastanemizde kalite geliştirme sürecinde önemli birer ölçüm aracı olarak kullanılmaktadır.

Bu amaçla:

- Kurumumuzda kalite birimi tarafından bakanlıkça yayınlanan; ayaktan hasta memnuniyeti, çalışan memnuniyeti anketi uygulamaları yapılmaktadır.
- Anketler görevlendirme ile belirlenmiş anketörler tarafından uygulanır.
- Yapılan anketler kalite biriminde bilgisayar ortamında ve klasörlenerek kayıt altına alınır.
- İlgili dönem sonunda hesaplanan memnuniyet anketi katsayıları yönetim, hastane müdürü ile kalite yönetim direktörü tarafından tutanakla tespit edilmelidir.
- Anket toplam puanı her bir ankette üçlü Likert ölçeğinde işaretlenmiş puanlar toplanarak bulunur.
- Çalışan memnuniyet anketi aralık ayında hekim, sağlık hizmetleri sınıfı, diğer genel idare hizmetleri, teknik personel, hizmet alımı personeli personel gruplarının asgari % 50'sine anket uygulanır.
- Hasta memnuniyet anketi, 16 yaşından küçükler (yakınlarına uygulanır), terminal dönemdeki hastalar, cevaplamak istemeyenler, psikiyatri hastaları, diyaliz hastalarına uygulanmaz.
- Hasta memnuniyet anketleri birer aylık periyotlarda üst yönetimin katılımı ile analiz edilerek, gerekirse düzeltici önleyici faaliyet başlatılır.
- Çalışan memnuniyeti anketleri her dönem üst yönetimin katılımı ile analiz edilerek gerekirse düzeltici önleyici faaliyet başlatılır.

6.1. Kalite Yönetim Biriminin Memnuniyet Anketleri İle İlgili Sorumlulukları Şunlardır:

	T.C. D.Ü. DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ HASTANESİ ANKET UYGULAMALARINA YÖNELİK DÜZENLEME TALİMATI	Doküman No	KY.TL.04
		Yürürlüğe Gir.Tar.	02.01.2020
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	--
		Sayfa No	Sayfa 2/2

- Anketlerin uygulanmasını sağlamak,
- Takibiyle sorumlu olmak,
- Anketlerin bir merkezde toplanmasını sağlamak,
- Anketlerin gizliliğini sağlamak,
- Anket uygulanacak kişilerin nasıl seçildiğini anket raporuna ayrıntılı olarak yazmak,
- Anketlerden elde edilen bulgular doğrultusunda mevcut sorun alanlarını belirlemek,
- Elde edilen sonuçlara göre tespit edilecek olumsuz durumu iyileştirici düzenlemeler hususunda yönetime önerilerde bulunmak,
- İstendiğinde Sağlıkta Kalite Standartları değerlendirmesi sırasında memnuniyet anketlerine ilişkin raporları değerlendirme ekibiyle paylaşmak,
- Verileri “Kurumsal Kalite Sistemi” ne aktarmak.

6.2. Anket Yapılırken Dikkat Edilecek Hususlar:

- Sağlık kurum ve kuruluşları, tercih ettikleri anket uygulama yöntemini kayıt altına almalıdır.
- Yatan hasta memnuniyet anketlerinde anketlerin yıl içinde servislere/kliniklere eşit şekilde dağıtılmasına dikkat edilmelidir.
- Yapılan işlemler (kararlar, tutanaklar ve raporlar) kayıt altına alınmalıdır.

7. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

- Memnuniyet Anketleri Uygulama Rehberi
- Sağlıkta Kalite Standartları ADSH
- Bakanlıkça yayınlanan Hasta ve Çalışan Memnuniyet Anketleri