1. **AMAÇ**

Sağlık Bakanlığı’nın anket uygulama rehberi doğrultusunda hastanemizde hasta memnuniyet anketi uygulayarak hastalarımızın görüş ve memnuniyet derecelerini tespit etmek, hasta önerileri doğrultusunda aksaklıkları gidererek gerekli düzenlemeler yapmak.

1. **KAPSAM**

Hastanemizde ayaktan tedavi gören tüm hastalar ve çalışan tüm personeller.

# KISALTMALAR

1. **TANIMLAR**
2. **SORUMLULAR**
   1. Ayaktan Hasta Memnuniyet Anketleri için Hasta Hakları Birimi
   2. Çalışan Memnuniyeti Anketleri için Çalışan Hakları Birimi

**5.3.**Anketlerin değerlendirilmesi ve bu konuda yapılacak çalışmaların koordinasyonundan Kalite Yönetim Direktörü ve Kalite Birimi sorumludur.

# FAALİYET AKIŞI

* 1. Hastanemizde hasta memnuniyet anketleri Sağlık Bakanlığı tarafından belirlenen asgari anket sorularını içermektedir.
  2. Hastanemiz memnuniyet anket uygulaması Sağlık Bakanlığı Performans ve Kalite Daire Başkanlığınca yayınlanan uygulama rehberinde belirtilen usul ve esaslara göre yapılır.
  3. Ayaktan Hasta Memnuniyet Anketi hastanın işlemi bittiğinde aylık olarak yapılır.
  4. Çalışan Memnuniyet Anketi 2 dönem yapılacak olup; 1.dönem Ocak ayında, 2.dönem Temmuz ayında uygulanacaktır.(Anket uygulanacak asgari personel sayısı: Tüm Hastane Çalışan sayısının %50‘sidir.)
  5. Ayaktan hasta anketleri her ayın 25-30'u arasında Anket Uygulama sorumlusu tarafından Kalite Yönetim Birimine teslim edilir.

**6.6** Çalışan memnuniyet anketi ekibi: Kalite Yönetim Direktörü, Çalışan Hakları Birimi çalışanı ve Kalite Birimi sorumlusundan oluşur.

**6.7** Veri analizleri ve ulaşılan bulgular üst yönetim ve ilgili birimlerin sorumluları ile paylaşılmaktadır. Hastaların ve çalışanların görüşlerini değerlendirme ekibinde Kalite Yönetim Direktörü, Başhekim, Hastane Müdürü ve Kalite Birimi sorumlusu yer alır.

**6.8** Ayaktan Hasta Anketleri her ayın sonunda değerlendirme ekibince hesaplanır ve hesaplanan katsayı ”Kurumsal Kalite Sistemine” girilir. Çalışan memnuniyet anketleri de her dönem sonunda memnuniyet katsayısı hesaplanarak ”Kurumsal Kalite Sistemine” girilir.

# 7.HASTA MEMNUNİYET ANKETİ EKİBİ

# 

* Kalite Yönetim Direktörü
* Hasta Hakları Birimi Sorumlusu
* Çalışan Hakları Birimi Sorumlusu
* Hastane Müdürü

**8.ÇALIŞAN MEMNUNİYET ANKETİ EKİBİ**

* Kalite Yönetim Direktörü
* Hasta Hakları Birimi Sorumlusu
* Çalışan Hakları Birimi Sorumlusu
* Hastane Müdürü

**9.İLGİLİ DOKÜMANLAR**

* Hasta Deneyim Anketi Formu
* Hasta Deneyim Anketi Oran Formu
* Çalışan Memnuniyet Anketi Formu