



**HASTA MEMNUNİYET ANKETİ UYGULAMA PROSEDÜRÜ**

|             |                   |                  |              |                      |
|-------------|-------------------|------------------|--------------|----------------------|
| Doküman No: | İlk Yayın Tarihi: | Revizyon Tarihi: | Revizyon No: | Toplam Sayfa Sayısı: |
| HHA_P_02    | 01.04.2015        | 24.01.2023       | RV01         | 2                    |

**REVİZYON DURUMU**

“Revizyon Tarihi”

“Açıklama”

“Revizyon No”

24.01.2023

Hazırlayan kısımlar değiştirildi.

1

|                               |                     |                                   |
|-------------------------------|---------------------|-----------------------------------|
| <b>Hazırlayan</b>             | <b>Kontrol Eden</b> | <b>Onaylayan</b>                  |
| Hasta Hakları Birim Sorumlusu | Kalite Koordinatörü | Hastaneler Yönetim Kurulu Başkanı |



## HASTA MEMNUNİYET ANKETİ UYGULAMA PROSEDÜRÜ

| Doküman No: | İlk Yayın Tarihi: | Revizyon Tarihi: | Revizyon No: | Toplam Sayfa Sayısı: |
|-------------|-------------------|------------------|--------------|----------------------|
| HHA_P_02    | 01.04.2015        | 24.01.2023       | RV01         | 2                    |

### 1. AMAÇ

Yatan ve ayaktan hastalara uygulanacak memnuniyet anketinin ne şekilde uygulanacağını ,uygulamaların içeriğini ,kontrol ve raporlamanın ne şekilde yürütüleceğini açıklamaktır.

### 2. KAPSAM

Yatan ve ayaktan hastalara uygulanacak memnuniyet anketinin ne şekilde uygulanacağını ,uygulamaların içeriğini ,kontrol ve raporlamanın ne şekilde yürütüleceğini açıklama faaliyetlerini kapsar.

### 3. KISALTMALAR:-

### 4. TANIMLAR:-

### 5. SORUMLULAR

Tüm hastane çalışanları.

### 6.FAALİYET AKIŞI

- 6.1 Yatarak ve ayakta tedavi gören hastaların ve yakınlarının beklentilerini Saptayarak gelecekteki hizmet kalitesini artıracak faktörleri tespit etmek, iyileştirici eylem planlarını oluşturmak ve tekrarlı anketlerle zaman içinde memnuniyet gelişimini izlemek için memnuniyet anketleri uygulanır.
- 6.2 Hasta ve yakınları tarafından doldurulan anketler Hasta Şikayet,İstek ve Önerilerinin Yönetimi Prosedürü doğrultusunda toplanır ve sonuç raporu İşletme Direktörlüğü 'ne iletilir.
- 6.3 Ayaktan Hastalar
  - 6.3.1 Polikliniklerde tedavi gören tüm hastalar '**Ayakta Tedavi Gören Hastalarımız İçin Hasta Memnuniyet Anketi** 'ni doldurmaları için yönlendirilir . Anket formları hasta ve yakınları tarafından görülebilecek ve ulaşılabilir yerlerde bulundurulur .Cevaplanması hasta ve yakının isteğine bağlıdır.
  - 6.3.2 Ayaktan Hasta Anket Raporları
- 6.4 Yatan Hastalar
  - 6.4.1 Yatarak tedavi gören bütün hasta ve yakınları,taburculuk işlemi sırasında '**Yatarak Tedavi Gören Hastalarımız İçin Hasta Memnuniyet Anketi** 'ni doldurmaları için yönlendirilir. Servislerde anketler hasta ve yakınları tarafından ulaşılabilir şekilde bulundurulur.
  - 6.4.2 Yatan Hasta Anket Raporları

### 7. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- 7.1. Hasta Şikayet, İstek ve Önerilerinin Yönetimi Prosedürü
- 7.2. Ayakta Tedavi Gören Hastalarımız İçin Hasta Memnuniyet Anketi
- 7.3. Yatarak Tedavi Gören Hastalarımız İçin Hasta Memnuniyet Anketi