1. **AMAÇ:**Bu Prosedürün amacı; fakültemizin temel hedeflerinden biri olan hasta memnuniyetin artırılması ve hasta beklentilerinin hangi ölçütte karşılanabildiğini ortaya koymaktır.
2. **KAPSAM:** Fakültemize başvuran hasta ve hasta yakınları ile anket uygulayıcılarını kapsar.

# KISALTMALAR:

1. **TANIMLAR:**

**Anket:** Konuyla ilgili bilgilerin özgün yazılı sorular yoluyla ve bir mülakatçı aracılığıyla kişilerden elde edilmesi esasına dayalı bir veri toplama biçimi

**Hasta memnuniyet anketi:** Fakültede verilen hizmetlerle ilgili hastaların memnuniyet derecelerinin ölçümü için yapılan anketler

1. **SORUMLULAR:** Bu prosedürün yürütülmesinden; Hasta Memnuniyeti Öneri Şikayet ve Anket Değerlendirme Komisyonu sorumludur.

# FAALİYET AKIŞI:

* + Fakültemizde uygulanan anketler; Bakanlık tarafından yayınlanan anket sorularını içerir.
  + Fakültemiz içerisinde anket uygulayacak kişi görevlendirme yazısı ile belirlenir.
  + Fakültemizde anketler telefon yöntemi kullanılarak aylık periyotlarla yapılır.
  + Ayaktan hasta deneyimi anketleri polikliniğe başvuran hastanın muayene ve tetkik sonuçlarının tamamlanmasından sonra yapılır.
  + Ay içerisinde anket uygulanacak hasta sayısı memnuniyet anketleri uygulama rehberinde belirtilen örneklem sayıları esas alınarak belirlenir.
    - **Hasta Deneyimi Anketi-Ağız ve Diş Sağlığı Hizmetleri;** Uygulanacak anket sayısı, bir önceki yıla ait toplam poliklinik hasta sayısına karşılık gelen Tablo 1’ deki örneklem sayısına göre belirlenir. Bu sayı on ikiye bölünerek her ay eşit oranda anket yapmakla görevlendirilmiş olan personel tarafından uygulanır.
    - Uygulanacak anket sayısı; her yıl hasta sayısına göre yeniden belirlenir.
  + Anketler; 16 yaşından büyük, bilinci açık hastaların kendisine, bilinci kapalı hastalar ve 16 yaşından küçük hastalar için hasta yakınlarına uygulanır.
  + Ankete katılmak istemeyen hasta ve yakınlarına ısrarcı davranılmaz.
  + Anketler mümkünse hastaya verilmeden ve görevlendirilen anketör tarafından telefonla görüşme şeklinde yapılır, sorular anketör tarafından okunur ve hastanın verdiği cevaplar forma işlenir.

# Anketör;

* + - Ankete başlamadan önce kendini tanıtır.
    - Hastayı yönlendirecek davranışlardan kaçınır.
    - Anketin önemini vurgular ve sunulan hizmetlerin iyileştirilmesi için kullanılacağını hastaya anlatır.
    - Elde ettiği bilgilerin gizliliği konusunda hassasiyet gösterir ve bu konuda hastaya güvence verir.
    - Sorular anlaşılmadığı takdirde örnekler vererek soruyu açıklar.
    - Boş bırakılmış soru bulunmamasına dikkat eder.
    - Aramalarda anketör kendisini ve sağlık kuruluşunu tanıtarak, karşı tarafa kim tarafından arandığı konusunda bilgi verir.
    - Sorulan sorulara net ve objektif cevaplar alabilmek ve kişilerin kendilerini güvende hissetmeleri için anketi cevaplayan kişilerin kimlik ve iletişim bilgileri alınmaz ve sorulmaz.
    - Sorulara verilecek cevapların gizli tutulacağı konusunda kişi bilgilendirilir.
    - Anketin amacı, ne için yapıldığı anlatılır.
    - Ankette yer alan soruların kişi tarafından anlaşıldığından emin olunur.
    - Anket tamamlandıktan sonra kişiye değerli katkılarından dolayı teşekkür edilir ve görüşme sonlandırılır.
    - Anketler ne kadar fazla genele ulaşabiliyor ise elde edilen verilerin değeri de o derece artar.
  + Hasta memnuniyet anketi Memnuniyet Anketleri Uygulama Rehberinde belirtildiği gibi her ay ve en az belirlenen sayıda uygulanır.
  + Anket değerlendirme sonuçlarında maksimum puan 5 ‘tir
  + Anket sonuçları üst yönetimle birlikte ‘Hasta Memnuniyeti Öneri Şikayet ve Anket Değerlendirme Komisyonu’’ toplantısında değerlendirilir. Gerekli görüldüğü durumlarda düzeltici önleyici faaliyet başlatılır.

# Anketlerin Takibi Ve Sorumluları

Fakültemizde Hasta Memnuniyeti Öneri Şikayet ve Anket Değerlendirme Komisyonu anketlerin uygulamasını takip etmek ve bundan doğacak iş ve işlemleri yürütmekle görevlidir. Bunlar;

* + - Anketlerin uygulamasını sağlamak,
    - 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 yönetimin oluruna sunmak, gerekli görüldüğü durumlarda iyileştirme faaliyeti/düzeltici önleyici faaliyet başlatmak.
    - İstediğinde hizmet kalite standartları değerlendirmesi sırasında raporları değerlendiriciyle paylaşmak,
    - Verileri Kurumsal Kalite Sistemi’ne ilgili ayı takip eden ayın ilk on günü içerisinde düzenli olarak aktarmaktır.

# İLGİLİ DOKÜMANLAR

* + SKS Anket Uygulama Rehberi
  + Bakanlık tarafından yayınlanan Hasta Deneyimi Anketi/Ağız ve Diş Sağlığı Hizmetleri