

	T.C NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ HASTANESİ	DOKÜMAN KODU	HD.PR.02
		YAYIN TARİHİ	01.05.2006
		REVİZYON NO	04
	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ PROSEDÜRÜ	REVİZYON TARİHİ	01.01.2024
		SAYFA NO	1 / 2

1. AMAÇ : Hastanemizde verilen hizmetlerin değerlendirilerek hasta memnuniyetinin ölçülmesi için gerekli yöntem ve araçların belirlenmesi amacıyla bu prosedür oluşturulmuştur.

2. KAPSAM: Hastaneden hizmet alan tüm hastalar ve hasta yakınları, hastane yöneticileri ve hasta hakları birimini kapsar.

3.KISALTMALAR:

4.TANIMLAR:

5.SORUMLULAR

- Başhekim Yardımcısı
- Müdür Yardımcısı
- Birim Sorumlusu
- Birim Çalışanları

6. FAALİYET AKIŞI:

6.1. Şikayet Yönetimi Memnuniyet Anketleri

- 6.1.1.** Anketler, hastane yönetiminin belirlediği tarihte yılda 1 kez uygulanır.
- 6.1.2.** Anketler, şikayet bildiren kayıtlı hasta ve hasta yakınlarına uygulanır.
- 6.1.3.** Anketlerin basımı ve çoğaltılması işlemleri hasta hakları birimi tarafından sağlanır.
- 6.1.4.** Anketler, hasta hakları birimi çalışanları tarafından başvuru sahiplerine telefonla aranarak ya da birimde yapılır.
- 6.1.5.** Toplanan anketlerin istatistiği çıkarılarak grafik olarak gösterilir ve dosyalanır.
- 6.1.6.** Analiz sonuçları, hastane hasta hakları bölümü tarafından bir önceki anket sonuçları ile karşılaştırılır.
- 6.1.7.** Hazırlanan sonuçlar, hastane yönetimi tarafından değerlendirilir.
- 6.1.8.** Değerlendirilen sonuçlardan, hangi hizmetler / malzemelere düzeltici faaliyet ve önleyici faaliyet açılacağına **Düzeltilici Önleyici Faaliyet Prosedürüne Göre** karar verilir.
- 6.1.9.** Bu işlemlerden sonra elde edilen sonuçlar, **Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürüne** göre değerlendirilir.

6.2. Memnuniyet Dilek Şikayet Kutuları

- 6.2.1.** Hasta hakları birimi görevlileri **Dilek Ve Şikayet Formlarını** kutulara bırakırlar.
- 6.2.2.** Hastalar, hasta yakınları, hastane personeli hastanemizle ilgili her türlü dilek, şikayet ve önerilerini formlara yazıp kutuların içine bırakırlar.
- 6.2.3.** Her cuma günü hasta hakları tarafından memnuniyet, dilek ve şikayet kutuları dolaşarak formlar toplanır.

	T.C NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ HASTANESİ	DOKÜMAN KODU	HD.PR.02
		YAYIN TARİHİ	01.05.2006
		REVİZYON NO	04
	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ PROSEDÜRÜ	REVİZYON TARİHİ	01.01.2024
		SAYFA NO	2 / 2

6.2.4. Hasta hakları birimi görevlisi tarafından, dilek ve şikayet formlarını toplandığı yere göre tasnif edilir.

6.2.5. Daha sonra bu formlar, ilgili birimlere göre tasnif edilir.

6.2.6. Her form tek tek okunarak dilek, şikayet ve öneriler bir cümle olarak bir listede özetlenir.

6.2.7. Hazırlanan bu liste, değerlendirilmek üzere başhekim yardımcısı ve kalite direktörüne sunulur.

6.3. Verilerin Hastane Yürütme Kuruluna Sunulması

6.3.1. Hasta hakları birim yöneticisine sunulan dilek ve şikayet formları ve anket sonuçları yönetimi gözden geçirme toplantısında görüşülür.

6.3.2. Hastane yönetimi ile ilgili sorunların çözümüne hastane yönetimi tarafından karar verilir.

6.3.3. Değerlendirilen verilerden, hangi hizmetler / malzemelere düzeltici faaliyet ve önleyici faaliyet açılacağına **Düzeltilici Önleyici Faaliyet Prosedürüne** göre karar verilir.

6.3.4. Toplanan verilerin analizi **Veri Analizi Prosedürüne** göre hastane istatistik memuru tarafından yapılır.

6.3.5. Bu işlemlerden sonra elde edilen sonuçlar, **Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürüne** göre değerlendirilir.

7. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- HD.FR.05 Dilek ve Şikayet Formu
- HD.FR.02 Şikayet Memnuniyet Anket Formu
- KY.PR.01 Düzeltici Ve Önleyici Faaliyet Prosedürü
- KU.PR.02 Yönetimin Gözden Geçirilme Prosedürü
- HD.PR.08 Veri Analizi Prosedürü