

**MEMNUNİYET ANKETİ HAZIRLAMA PROSEDÜRÜ****1-AMAC**

Hatay Sağlık Müdürlüğü çalışan personel ve ziyaretçilerine, memnuniyet anketi uygulamak suretiyle personelin ve ziyaretçilerin görüş ve memnuniyet derecelerini ölçerek gerekli görülen düzenlemelerin yapılmasını sağlamaktır.

2- KAPSAM

- İl ve İlçe Sağlık Müdürlüğü, İl Ambulans Servisi Başhekimliği idari personelinin,
 - İl Sağlık Müdürlüğünde çalışan personelin,
 - İlçe Sağlık Müdürlüğünde çalışan personelin,
 - Hizmet alımı ile çalışan personelin,
 - 112 Acil Sağlık Hizmetlerinde görevli personelin,
 - 112 Acil Komuta Kontrol Merkezi çalışanlarının,
- enaz % 30'u ,planlanan anket dönemi içerisinde kuruma gelen ziyaretçilerden enaz 30 kişiyi kapsar.

3-SORUMLULAR

Sağlık Müdür Yardımcısı (İl Performans ve Kalite Koordinatörü), Performans ve Kalite Koordinatörlüğü Birim Sorumlusu, Araştırma Bilgi Sistemleri ve Sağlık Geliştirilmesi Şube Müdürü, Araştırma ve Geliştirme birimi (ARGE) tarafından oluşturulacak heyettir.

Heyet, anket hazırlanmasından, uygulanmasından, analizlerinden ve raporlanıp üst yönetime sunumundan sorumludur.

4- UYGULAMA

1

TABLO-1 MEMNUNİYET ANKETİ UYGULAMA TABLOSU

	UYGULAMA PERİYODU	UYGULAMA ZAMANI	UYGULAMA ALANI	UYGULANACAK KİŞİLER
ZİYARETÇİ MEMNUNİYET ANKETİ	YILDA EN AZ 2 DEFA	PERİYOTLAR HALİNDE PLAN DAHLİNDE	HATAY SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ	ANKET SÜRESİNCE KURUMA GELEN ZİYARETÇİLERDEN ENAZ 30 KİŞİYE
ÇALIŞAN MEMNUNİYET ANKETİ	YILDA EN AZ 2 DEFA	PERİYOTLAR HALİNDE PLAN DAHLİNDE	HATAY SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ VE BAĞLI KURUMLAR	MESAI SAATLERİ İÇERİSİNDE KURUMDA / BİRİMDE / İSTASYONDA BULUNAN PERSONELİN %30'U

4-1.Anket Uygulanmayacak Kişiler

- 1-Ankete katılmak istemeyen personele,
- 2- Anket dönemi içerisinde izinde olan personele,
- 3-Anket dönemi içerisinde kurumda en fazla 3 ay geçici görev ile çalışan personele.



4-2.Anketin Hazırlanışı, Takibi ve Analizleri

Anketlerin hazırlanmasından, uygulanmasından, takip edilmesinden, analizleri ile anket heyeti sorumludur.

- Hazırlanan anket soruları 20 soruyu geçmeyecek şekilde, soruların en az %75'i Kapalı Uçlu, en fazla %25'i ise Açık Uçlu sorulardan oluşturularak hazırlanacaktır,
- Memnuniyet anketleri Likert ölçeklendirmesine uygun olarak yılda en az 2 defa planlanarak hazırlanmalıdır,

4-3.Anketin Takibi ve Uygulanması

- Heyetin öngörülere Sağlık Müdür Yardımcısının (İl Performans ve Kalite Koordinatörü) onayı ile anketin nasıl yaptırılacağını (hizmet alımı veya kurum personeli içersinden görevlendirilmesi) planlar.
- Anketler, İl ve İlçe Sağlık Müdürlüğü, il Ambulans Servisi Başhekimliği idari personelinin, İl Sağlık Müdürlüğünde çalışan personeli, İlçe Sağlık Müdürlüğünde çalışan personeli, Hizmet alımı ile çalışan personeli, 112 Acil Sağlık Hizmetlerinde görevli personeli ile 112 Acil Komuta Kontrol Merkezi çalışanlarını kapsmalıdır.
- Hazırlanan memnuniyet anketlerinin pilot uygulama çalışması yapıldıktan sonra uygulamaya alınmalıdır.
- ARGE tarafından, anket uygulayıcılarına anketten önce, anket uygulama ile ilgili eğitimleri verilmelidir.
- Memnuniyet anketleri uygulama için çoğaltılırken üzerindeki puanlar silinmelidir.
- Anket uygulayıcıları, memnuniyet anketlerini kendilerini tanıtarak personele dağıtmalı bu esnada heyet tarafından belirlenen süreyi belirtmelidir. Süre bitiminde anketleri verdiği kişilerden doluluk oranını kontrol ederek tekrar toplamalıdır,

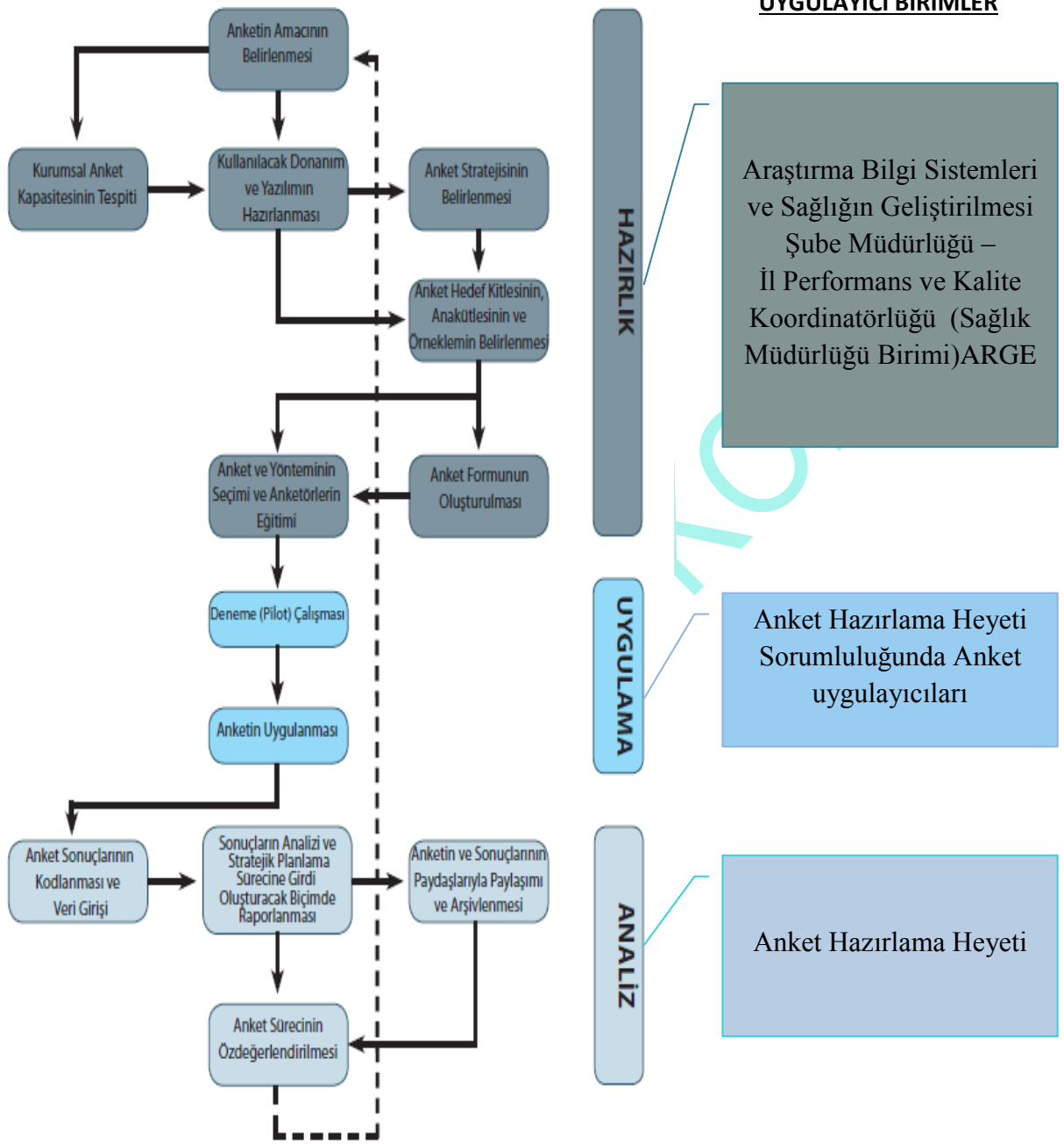
4-4.Sonuçların Değerlendirilmesi

- Memnuniyet anketleri toplam puanı her bir ankette Likert ölçeğinde işaretlenmiş puanlar toplanarak bulunur.
- Memnuniyet anketi sonuçları, anket hesaplanması yanında mutlaka soru bazında da değerlendirilmelidir.
- Memnuniyet anket sonuçları, soru bazında değerlendirilip ve gerekli iyileştirme faaliyetlerinin sonuçları alındıktan sonra personele duyurulmalıdır.
- Memnuniyet anket sonuçları ARGE tarafından analizleri yapılarak arşivlenir. sonuç raporları Performans ve Kalite Koordinatörlüğü/Birimine sunulur ve raporların arşivlenmesi sağlanır
- Memnuniyet anket sonuçlarının kurum tarafından somut bir veriye dönüştürülmesi açısından değerlendirme sonuçları Tablo 3'deki Likert ölçekli skollama tablosuna göre yorumlanmalıdır.

Tablo 3. Anket Sonuçları Skollama Tablosu (likert ölçekli)

Anket Sonuçları Skollama	
Kesinlikle Katılıyorum	1
Katılıyorum	2
Kararsızım	3
Katılmıyorum	4
Kesinlikle Katılmıyorum	5

MEMNUNİYETANKET ŞEMASI



Memnuniyet anket prosüdüğü 3 sayfadan ibarettir.