

EK-3  
MEMNUNİYET ANKETLERİ  
ve  
UYGULAMA USUL ve ESASLARI

## İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ .....	3
2. ANKET UYGULAMA İLKELERİ .....	5
2.1. Amaç .....	5
2.2 Tanımlar .....	5
2.2.1 Memnuniyet katsayısı .....	5
2.2.2 Ayaktan hasta memnuniyet katsayısı .....	5
2.2.3 Yatan hasta memnuniyet katsayısı .....	5
2.2.4 Dönem .....	5
2.2.5 Kurum Performans ve Kalite Birimi .....	6
2.3. Kullanılan Kavramlar .....	6
2.4. Uygulama Esasları(Evren ve Örneklem Tespiti) .....	6
2.4.1. Ayaktan ve Yatan Hasta memnuniyet Anketleri .....	6
2.5. Memnuniyet Katsayısının Tespiti .....	7
2.6. Anket Uygulama Teknikleri .....	7
2.6.1. Amaç .....	7
2.6.2 Uygulama Teknikleri .....	7
2.6.2.1 Yüz yüze görüşme .....	8
2.6.2.1.1 Uygulanması halinde dikkat edilmesi gereken hususlar .....	8
2.6.2.2. Posta Anketi .....	9
2.6.2.2.1 Uygulanması halinde dikkat edilmesi gereken hususlar .....	9
2.6.2.2.2 Hatırlatma mektubu örneği .....	10
2.6.3.3 Telefon Anketi .....	10
2.6.3.3.1 Uygulanması halinde dikkat edilmesi gereken hususlar .....	11
2.7 Anket Uygulanamayacak Kişiler .....	11
2.7.1 Ayaktan ve Yatan Hasta memnuniyet anketlerinin uygulanamayacağı kişiler .....	11
2.8 Anketlerin Takibi ve Sorumluları .....	12
3. HASTA MEMNUNİYETİ .....	13
3.1. Ayaktan Hasta Memnuniyeti .....	13
3.1.1. Amaç .....	13
3.1.2. Uygulama Metodu .....	13
3.1.3. Ayaktan Hasta Memnuniyet Anketi .....	13
3.1.4. Sonuç .....	14
3.1.5. Ayaktan Hasta Anket Soruları .....	15
3.1.5.1 Hastanelerde Uygulanacak Soru Seti .....	15
3.1.5.2 Ağız Diş Sağlığı Merkezlerinde Uygulanacak Soru Seti .....	21
3.2. Yatan Hasta Memnuniyet Anketi .....	26
3.2.1. Amaç .....	26
3.2.2. Uygulama Metodu .....	26
3.2.3. Yatan hasta memnuniyet anketi .....	26
3.2.4. Sonuç .....	26
3.2.5. Yatan Hasta Anket Soruları .....	27
TUTANAK .....	<b>Hata! Yer işareti tanımlanmamış.</b> 4

## 1. GİRİŞ

Bu rehber, Sağlık Bakanlığı Hastanelerinin kurumsal performansının ölçülmesinde kullanılacak olan hasta memnuniyetinin ölçümüne dair usul ve esasları belirlemek üzere hazırlanmıştır.

Sağlık sistemi içinde tıbbi bakım ve tedavi sürecinde kalitenin iki boyutu bulunmaktadır. Biri teknik standartlar, diğeri ise hasta ve yakınlarının bakış açısından hizmet kalitesidir. Hasta deneyimlerinin anlaşılması ve buna göre düzenlemenin yapılması da sadece hastalara sorularak yapılabilir.

Memnuniyet, sağlık hizmeti sunumunun temel hedeflerinden birisidir. Hasta memnuniyeti kavramı ise, hastanın beklenti ve gereksinimlerinin hangi ölçüde karşılanabildiğinin sorgulanması sonucu belirlenen görüşleri ifade etmektedir. Bu olgu, sağlık hizmetleri kalitesinin önemli bir göstergesi olarak da kabul edilmektedir.

Bununla birlikte, sağlık hizmetlerinde hizmet alanların görüşlerinin uygulamalara yansıtılması yeni değildir. Ancak, sağlık hizmeti, daha öncesinde onu yönetenlerin yaklaşımına göre tasarlanırken, günümüzde bu hizmetten faydalananların da yaklaşımından da elde edilen bulgulara göre tasarlanmaktadır.

Memnuniyet ölçümü, sağlık kurumlarında sürekli kalite geliştirmenin ve hizmeti alanların algısını belirleyebilmenin temel enstrümanlarından birisidir. Kamu hastanelerinde de verilen her türlü sağlık ve diğer hizmetler hakkında dışarıdan bakan gözlere ihtiyaç bulunmaktadır. Bunun yanında, hizmet alanların memnuniyet ölçümü maliyeti düşük bir dış denetim olarak, kurumlara kendini bir başkasının bakış açısından değerlendirme fırsatını sağlamaktadır.

Öte yandan, hastanecilik uygulamaları açısından tek bir memnuniyet anketinin ihtiyacı karşılamaya yetmeyeceği düşünülmektedir. Bu nedenle, memnuniyet anketlerinin hasta kitlesinin niteliğine göre farklılaşması zorunluluğu bulunmaktadır. Hastane hizmetleri yatan ve ayaktan hasta grubuna bağlı olarak farklılık göstermektedir. Bu itibarla, anketler de bu gruplara göre oluşturulmuştur.

Anket çalışmalarında hedef, hasta memnuniyetini tespit etmektir. Anket, döngüsel denetim sistemiyle buna hizmet edecek seçeneklerden birisidir.

Sonuç olarak, bu rehberde temel olarak 2 bölüm bulunmaktadır. Birinci bölümde, ayaktan ve yatan hasta memnuniyet anketleri ve uygulama esasları; ikinci bölümde de bu anketlerden elde edilen sonuçların hesaplanmasına dair metotlar ile anketlere ilişkin diğer hususlar yer almaktadır. Kurumlar, bu rehberde yer alan hususları gözeterek ilgili katsayıları belirleyecektir.

## **2. ANKET UYGULAMA İLKELERİ**

### **2.1. Amaç**

Bu bölümde sağlık hizmetlerinin gelişiminde önemli bir paya sahip olan, hasta memnuniyetinin durumunu ortaya çıkarmak amacıyla hazırlanan soru setlerinin nasıl uygulanacağı belirlenecektir.

### **2.2 Tanımlar**

#### **2.2.1 Memnuniyet katsayısı**

Yatan hasta memnuniyet katsayısı, ayakta hasta memnuniyet katsayısı toplamı sonucu elde edilen katsayıdır.

#### **2.2.2 Ayaktan hasta memnuniyet katsayısı**

Ayaktan hasta memnuniyet anketlerinin her birinden elde edilen puanların toplamının, anket uygulanan kişi sayısına bölünmesiyle ortaya çıkan puanın ayakta hastalar için 0,50 ile çarpımı sonucu elde edilen katsayıdır.

Ayaktan hasta Memnuniyet katsayısı = (Anketlerden elde edilen puanların toplamı / Anket uygulanan kişi sayısı) X 0,50

#### **2.2.3 Yatan hasta memnuniyet katsayısı**

Yatan hasta memnuniyet anketlerinin her birinden elde edilen puanların toplamının, anket uygulanan kişi sayısına bölünmesiyle ortaya çıkan puanın yatan hastalar için 0,50 ile çarpımı sonucu elde edilen katsayıdır.

Yatan hasta Memnuniyet Katsayısı = (Anketlerden elde edilen puanların toplamı / Anket uygulanan kişi sayısı) X 0,50

Yatan hasta memnuniyet anketleri Ağız ve diş sağlığı merkezlerinde uygulanmaz.

#### **2.2.4 Dönem**

Yıl içerisinde her biri dört aylık olan zaman dilimini kapsar. Bu aylardan ocak şubat mart nisan birinci dönemi; mayıs haziran temmuz ağustos ikinci dönemi; eylül ekim kasım aralık ise üçüncü dönemi tanımlar.

### **2.2.5 Kurum Performans ve Kalite Birimi**

Her kurumda birim, her kurumda baştabip veya baştabibin görevlendireceği bir baştabip yardımcısının sorumluluğunda, hastane müdürü veya yardımcısı, başhemşire ile performans ve kalite temsilcisi olmak üzere en az dört kişiden oluşur.

### **2.3. Kullanılan Kavramlar**

a) Evren: Herhangi bir gözlem alanına giren obje ya da bireylerin tümüdür. Evreni, hastaneden hizmet alan tüm vatandaşlar (16 yaşından küçükler için yakınları) oluşturmaktadır.

b) Örneklem: Evrenin içindeki birimleri temsil etmek üzere seçilerek araştırmaya dahil edilen parçaya denir. Hastanede örnekleme dâhil edilecek toplam kişi sayısı, poliklinik ve yataklı servisler için eşit sayıda olmalıdır. Ancak, yataklı servislerde, uygulanacak kişi sayısı toplam yatan hasta sayısı içindeki oranına göre belirlenmelidir.

### **2.4. Uygulama Esasları(Evren ve Örneklem Tespiti)**

Anket uygulanacak kişi sayısı aşağıdaki şekilde belirlenir.

#### **2.4.1. Ayaktan ve Yatan Hasta memnuniyet Anketleri**

Ayaktan ve yatan hasta memnuniyet anketlerinin her biri, o dönem (4 ay ve her ay eşit sayıda olacak şekilde) en az hastanenin mevcut yatak sayısı kadar kişiye uygulanmalıdır.

Fizik tedavi ve rehabilitasyon, ruh sağlığı, göğüs hastalıkları, kemik hastalıkları, onkoloji hastalıkları ve benzeri dal hastanelerinde yatan hasta memnuniyet anketi, o dönem yatak sayısının en az % 50' si kadar kişiye (yatak sayısı 100 veya altında ise en az 50 kişiye), ayaktan hasta memnuniyet anketi ise en az yatak sayısı kadar kişiye uygulanır

Hastanelerde her dönem anket uygulanacak kişi sayısı her bir anket seti için 50'nin altında olamaz. Ancak o dönem yatan hastanın bulunmadığı veya yatan hasta sayısının 50 hastanın altında olduğu kurumlarda sadece ayaktan hasta memnuniyet anketi uygulanır.

Ağız Diş Sağlığı Merkezlerinde ayaktan hasta memnuniyet anketi uygulanacak kişi sayısı en az mevcut diş ünitesi sayısının 10 katıdır.

Soru setlerinin uygulanacağı örneklem birimleri, ilgili dönem içinde başvuran hastalardan seçilecektir.

Anket (soru seti) uygulanacak kişilerin nasıl seçildiği anket raporuna ayrıntılı olarak yazılmalıdır. Uygulama yapılırken soru kağıdındaki soruların karşısında kendisi için belirlenmiş puanlar bulunmayacaktır. Kurumlar uygulamada sorular ve içerik değiştirmeksizin farklı şekillerdeki matbu formlara taşıyabilirler.

## 2.5. Memnuniyet Katsayısının Tespiti

Ayaktan ve yatan hasta memnuniyet anketlerine verilen cevaplar doğrultusunda elde edilen puanlar toplanır ve her biri için anket dolduran kişi sayısına bölünmesiyle ilgili bölümün toplam puanı bulunur. Daha sonra, her bir anket setinin bulunan toplam puanı için belirlenen oran ile çarpılır. Bulunan katsayılar toplanarak “memnuniyet katsayısı” tespit edilir.

Buna göre, her bir anket katsayısının “memnuniyet katsayısı” içindeki oranı aşağıdaki gibidir.

Yatan Hasta için belirlenen oran: 0,50

Ayaktan Hasta için belirlenen oran: 0,50

Memnuniyet katsayısı aşağıdaki şekilde hesaplanır:

**Memnuniyet Katsayısı= (Yatan Hasta Anket Puanı X 0,50)+(Ayaktan Hasta Anket Puanı X 0,50)**

**Örneğin:**

Yatan Hasta Anket Katsayısı:  $95 \times 0,50 = 47,5$

Ayaktan Hasta Anket Katsayısı:  $87 \times 0,50=43,5$

**Memnuniyet Katsayısı= (47,5+43,5) =91**

## 2.6. Anket Uygulama Teknikleri

### 2.6.1. Amaç

Hastanelerde uygulanacak anketlerin nasıl yapılacağına ilişkin kriterlerin ortaya konulmasıdır.

Bu kriterler aracılığıyla, hastaneler anketlerin ne şekilde yapılacağına avantaj ve dezavantajlarıyla birlikte karar verebilecektir.

### 2.6.2 Uygulama Teknikleri

Her biri bilimsel olarak kabul görmüş ve yaygın olarak uygulanan tekniklerdir. Biri diğerine nazaran daha üstün olmayan tekniklerdir.

Yapılan işlemler, kararlar, tutanaklar ve raporlar başhekim tarafından onaylanarak kayıt altına alınır.

Kurumlarda, hesaplanan memnuniyet anketi katsayıları başhekim, başhekim yardımcısı, hastane müdürü, başhemşire ile performans ve kalite temsilcisi tarafından tutanakla tespit edilir.

Hastaneler tercih ettikleri uygulama tekniğini ekteki tutanak formunu doldurarak kayıt altına almalıdır.

Uygulamada tercih edilebilecek teknikler:

1-Yüz yüze görüşme

- a) Hastanenin insan kaynaklarıyla
- b) Anketörler eliyle (hizmet alımı)

2- Posta anketi

3- Telefon anketi

#### **2.6.2.1 Yüz yüze görüşme**

En yüksek cevaplanma oranına sahip anket uygulama tekniği olma özelliğine sahiptir. Doğru cevaplanma oranını artırdığı bilinen bir tekniktir. Örneklem büyüdükçe maliyet artmaktadır.

##### **2.6.2.1.1 Uygulanması halinde dikkat edilmesi gereken hususlar**

- a) Anketör cevaplayıcının anlamadığı noktaları açıklamalıdır.
- b) Anketin önemini anlatarak, gizlilik konusunda güvence vermelidir.
- c) Soruların cevaplanma süresi üzerinde kontrolü olmalıdır.
- d) Boş bırakılmış soru bulunmamasına dikkat edilmelidir.
- e) Anket sonuçlarının taraflı olmamasına dikkat edilmelidir.
- f) Yanıtlarda yanlılık hususunda dikkatli olunmalıdır.
- g) Görevli kendini tanıtmalı ve hastayı yönlendirecek davranışlardan kaçınmalıdır.
- h) Anketlerin, anketöre veya personele yaptırılması halinde kısa süreli bir eğitim verilmelidir. Anketin özellikleri ve uygulama esasları hakkında verilen bu eğitimler kayıt altına alınmalıdır.
- i) Yatan hasta memnuniyet anket uygulaması hasta taburcu edileceği gün yapılmalıdır.
- j) Ayaktan hasta memnuniyet anketi uygulaması, hastanın işlemleri sonlandırıldıktan sonra yapılmalıdır.

### **2.6.2.2. Posta Anketi**

Posta anketleri, soru kağıtlarının hedef kitle tarafından doldurulduğu ve en az kaynak gerektiren anketlerdir.

#### **2.6.2.2.1 Uygulanması halinde dikkat edilmesi gereken hususlar**

- a) Posta yoluyla gönderilecek anket için kapak hazırlanmalıdır. Kapakta; Hastanenin adı, anketin adı, kısaca nasıl uygulanacağı, teslimatın nasıl yapılacağı, teslim tarihi, iletişim adresi ve zarfın ücretsiz olarak gönderilebileceği belirtilmelidir. Başhekimin adı yer almalıdır. Ayrıca, okuma yazma bilmeyenlerden yanıt alınması durumunda yanıtlayıcıya müdahaleden kaçınılması (doğru yanıt almanın önemine dikkat çekilerek) gerektiği belirtilmelidir.
- b) Örneklem tespitinde anket uygulanacak kişilere hastane kayıtlarından ulaşılması gerekmektedir.
- c) Okuma yazma bilmeyenleri kapsam dışı tutmak gerekebilir.
- d) Soru seti gönderilen kişiye yanıtlayıp formları göndermesi için hatırlatmalar yapılmalıdır.
- e) Anket gönderilen kişilere telefonla hatırlatma yapılmalıdır. Hatırlatmalar gerekli durumlarda telefonla (zamanında gönderilmesi için en az 2 kez) veya mektup vasıtasıyla yapılmalıdır. Bunun için standart hatırlatma mektupları ( antetli ) hazırlanmalıdır.
- f) Anket (soru seti), hasta taburcu edileceği gün verilir ve evde doldurması istenir.
- g) Anket(soru seti) kapalı zarf ile birlikte hastaya teslim edilmelidir.
- h) Hastaneler, soru seti uygulanacak kişilere soru setini zarfıyla birlikte ücretsiz olarak postalayabilme imkanı sağlamalıdır.

### 2.6.2.2.2 Hatırlatma mektubu örneği

Anketlerin posta yoluyla uygulanması halinde cevaplanma süresinin ve anketin önemini belirten bir hatırlatma mektubunun gönderilmesi yararlı olabilecektir.

Sayın .....

Yaklaşık ..... hafta önce size hastanemizdeki tıbbi bakım ve hizmetlerle ilgili anket gönderdik. Mektubu size gönderdiğimiz tarih itibariyle henüz yanıt alabilmiş değiliz.

Anketimizi yanıtlamak tamamıyla gönüllüdür ve yanıtlamamanız da bizden alacağınız hizmetleri hiçbir şekilde etkilemeyecektir. Ancak, sizin bakış açınız bizim için önemli olduğundan sizden bu konudaki düşüncelerinizi öğrenmek istiyoruz. (Yanıtlayacağınız anketi ücretsiz olarak beraberindeki zarfla gönderebilirsiniz).

Anket hakkında herhangi bir sorunuz olduğunda hafta içi mesai saatlerinde 08–16 (Pazartesi – Cuma günleri arası) aşağıda yer alan irtibat numarasından bize ulaşabilirsiniz.

Eğer anketi gönderdiyseniz bu hatırlatmayı dikkate almayınız.

Saygılarımla

İrtibat No:

Başhekim

Adres:

### 2.6.3.3 Telefon Anketi

Cevap verme oranı düşük maliyeti yüksek olabilecek bir uygulama tekniğidir. Doğru yanıt alma olasılığı düşük olmasının yanı sıra soruların sayıca çok olması halinde yanıtlama sürecinin kesintiye uğraması da ihtimal dahilinde olan bir uygulamadır.

### **2.6.3.3.1 Uygulanması halinde dikkat edilmesi gereken hususlar**

- a) Bu türden bir teknik hastane için maliyetli olabilecektir.
- b) Soru sayısından ötürü yanıtların güvenilirliği azalabilecektir.
- c) Hasta veya yakınlarının eğitim durumu görüşmenin seyrini olumlu veya olumsuz etkileyebilir.
- d) Telefonu bulunmayan hasta veya yakınları kapsam dışında olacaktır.
- e) Anketörlere ayrıca eğitim verilmesi gerekmektedir.

## **2.7 Anket Uygulanamayacak Kişiler**

### **2.7.1 Ayaktan ve Yatan Hasta memnuniyet anketlerinin uygulanamayacağı kişiler**

- a) 16 yaşından küçükler (yakınlarına uygulanır)
- b) Terminal dönemdeki hastalar
- c) Cevaplamak istemeyenler
- d) Psikiyatri hastalarına
- e) Diyaliz hastalarına

## 2.8 Anketlerin Takibi ve Sorumluları

Hastanelerde, performans ve kalite birimi anketlerin uygulanmasını takip etmek ve bundan doğacak iş ve işlemleri yürütmekle sorumludur. Buna göre:

### Görevler

- a) Anketlerin uygulanmasını sağlamak,
- b) Takibiyle sorumlu olmak,
- c) Uygulanmasında yaşanabilecek muhtemel sorunlara çözüm üretmek,
- d) Anketlerin bir merkezde toplanmasını sağlamak,
- e) Anketlerin gizliliğini sağlamak,
- f) Verileri bilgisayar ortamına aktarmak,
- g) Anket sonuçlarını değerlendirmek,
- h) Dönem içinde yapılan faaliyetleri içeren dosya düzenlemek.
- i) Anketlerden verilerini istatistiksel analiz programları aracılığıyla değerlendirmek,
- j) Anketlerden elde edilen bulgular doğrultusunda mevcut sorun alanlarını belirlemek,
- k) Elde edilen sonuçlara göre tespit edilecek olumsuz durumu iyileştirici düzenlemeleri yönetime önermek,
- l) Anket sonuçlarını yetkili mercilere ulaştırmak,
- m) Hastane yönetiminden izin alınarak sonuçları yayınlamak,
- n) Anket sonuçlarını raporlamak.

### **3. HASTA MEMNUNİYETİ**

#### **3.1. Ayaktan Hasta Memnuniyeti**

##### **3.1.1. Amaç**

Ayaktan hasta memnuniyet anketi ile sağlık kurumlarının poliklinik bölümünden hizmet alan vatandaşların hizmet deneyimlerine ilişkin görüşlerinin tespiti amaçlanmaktadır.

Anket, poliklinik muayene sürecinin ilk temas noktasından başlamak üzere hastaneye yatış kararı verilme süresine kadar geçen zamanda sunulan hizmetlere ilişkin algıyı sorgulayacak şekilde oluşturulmuştur. Karmaşık bir süreci sistematik bir şekilde değerlendirmek üzere tasarlanmıştır.

##### **3.1.2. Uygulama Metodu**

Anketlerin uygulanmasında tercih edilecek metot, konu ile ilgili merkezi otorite veya ilgili idare tarafından belirlenebilir. Ancak uygulama metotları en doğru şekilde belirlenmeye çalışılmalıdır. Anketlerin hastalara veya yakınlarına uygulanma metodu dört şekilde olabilir: Yüz yüze görüşme (Kurumun insan kaynaklarıyla, anketör eliyle), posta yoluyla veya telefon yoluyla.

Anketlerin uygulanacağı kişi sayısı, hastanenin yatak sayısından az olamaz. Buna göre, hastanenin yatak sayısının 250 olması halinde en az ayaktan başvuruda bulunan 250 hastaya anket uygulanması gerekmektedir. Geçerli olan anket sayısı bu sayıdan az olamaz.

##### **3.1.3. Ayaktan Hasta Memnuniyet Anketi**

Ayaktan hasta memnuniyet anketi iki soru setinden oluşmaktadır. Birinci soru seti hastanelerde, ikinci soru seti ise ağız diş sağlığı merkezlerinde uygulanacaktır. Söz konusu anketler ayaktan poliklinik hizmeti verilen hasta ve yakınlarına yönelik olarak hazırlanmıştır. Anketin bütün hizmet süreçlerini kapsamasına dikkat edilmiştir. Her bir sorunun toplam içindeki puanı tespit edilecektir. Uygulamada anket sorularının karşısında daha önce belirlenmiş puanlar bulunmayacaktır.

### **3.1.4. Sonuç**

Her bir hastaya uygulanan anketten elde edilen puanlar toplanarak toplam anket uygulanan kişi sayısına b6lünmesi sonucu ortaya çıkan puanın belirlenen oranla (%50) arpılması halinde ayaktan hasta memnuniyet katsayısı bulunur.

### 3.1.5. Ayaktan Hasta Anket Soruları

#### 3.1.5.1 Hastanelerde Uygulanacak Soru Seti

Sayın Bay/Bayan,

Kaliteli hizmet sunmayı hedefleyen hastanemizin bundan sonraki çalışmalarında yol gösterici olması açısından aşağıda yer alan soruların sizler tarafından yanıtlanması büyük önem taşımaktadır. Bu konuda göstermiş olduğunuz ilgi ve yardımlarınızdan dolayı şimdiden teşekkür eder, geçmiş olsun dileklerimizi iletiriz.

Başhekim

Anketin Doldurulduğu Tarih: ..../...../.....

#### 1- Hizmet Aldığınız Bölüm(ler)

	İç Hastalıkları	
	Kardiyoloji	
	Kalp ve Damar Cerrahisi	
	Nöroloji	
	Psikiyatri	
	Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları	
	Dermatoloji	
	Fiziksel Tıp ve Rehabilitasyon	
	Genel Cerrahi	
	Çocuk Cerrahisi	
	Göğüs Hastalıkları	
	Beyin ve Sinir Cerrahisi	
	Plastik, Rekonstrüktif ve Estetik Cerrahi	
	Ortopedi ve Travmatoloji	
	Üroloji	
	Kulak-Burun-Boğaz Hastalıkları	
	Göz Hastalıkları	
	Kadın Hastalıkları ve Doğum	
	Aile Hekimliği	
	Genel Tababet	
	Diş Polikliniği	
	Diğer	

## **FİZİKİ ORTAM ve BİRİMLER**

2- Polikliniklerin bulunduğu yere ve muayene odalarına kolay ulaşılabilir mi(işaret levhaları var mı)?

- 1- Evet, kolay ulaşıyor (5)
- 2- Yönlendirme eksik (3)
- 3- Hayır, zor oldu (0)

3- Size göre, polikliniklerin temizliği nasıldı?

- 1- Çok temiz (5)
- 2- Temiz (3)
- 3- Fena değil (2)
- 4- Kirli (0)

4- Polikliniklerde bulunan tuvaletlerin (lavaboların vb.) temizliği nasıldı?

- 1- Çok temiz (4)
- 2- Temiz (3)
- 3- Fena değil (2)
- 4- Kirli (0)

## **HEKİM MUAYENESİ**

Aldığınız hizmetlerle ilgili olarak aşağıdaki soruları cevaplayınız.

5- Hastaneye geldikten sonra muayene olmak için bürokratik işlemlere (hasta kabul, kayıt vb.) harcadığınız toplam süre ne kadardı?

- 1- 0- 20 dakika (6)
- 2- 21-40 dakika (4)
- 3- 41-60 dakika (2)
- 4- 1 saat ve üzeri(0)

6- Hekimin sizi muayene etmesi ne kadar sürdü?

- 1- 5 dakika kadar (2)
- 2- 6-10 dakika (4)
- 3- 11-15 dakika (6)
- 4- 16- 20 dakika (8)

7- Hekim tarafından, size verilen tedavi veya yapacağınız egzersizler veya durumunuz için anlayacağınız şekilde açıklama yapıldı mı?

- 1- Evet, tamamıyla (5)
- 2- Evet, kısmen (3)
- 3- Hayır (0)

8- Hekim şikâyetlerinizi dinleyip, hastalığınızla ilgili sorularınıza anlayacağınız şekilde yanıt verdi mi?

- 1. Evet, tamamıyla (8)
- 2. Evet, kısmen (4)
- 3. Hayır (0)

9- Aynı rahatsızlıktan dolayı başka bir hekime muayene olmayı düşünür müsünüz?

- 1- Evet, elbette (0)
- 2- Evet, kısmen (4)
- 3- Hayır (8)

10- Hekimler size karşı yeterince ilgili ve nezaketli miydi?

- 1- Evet (3)
- 2- Kısmen (2)
- 3- Hayır (0)

## **DiĞER MESLEK GRUPLARI**

11- Sizinle ilgilenen diğ er personel aşağıdakilerden hangisiydi?

- 1- Hemřire
- 1- Fizyoterapist
- 2- Röntgen teknisyeni
- 3- Psikolog
- 4- Sosyal Hizmet Uzmanı
- 5- Diğ er: Lütfen belirtiniz.....

12- Sizinle ilgilenen personel, önemli olduğunu düşündüğünüz bir soruya anlayacağınız şekilde yanıt verdi mi?

- 1- Evet, tamamıyla (4)
- 2- Evet, kısmen (2)
- 3- Hayır (0)

13- Sizinle ilgilenen personel yeterince ilgili ve nezaketli miydi?

- 1- Evet (4)
- 2- Kısmen (2)
- 3- Hayır (0)

## **POLİKLİNİK DEĞERLENDİRME**

Poliklinikte aldığınız hizmetlerle ilgili aşağıdaki soruları cevaplayınız.

14- Poliklinikte durumunuz ve tedaviniz hakkında yeterli bilgi verildi mi?

- 1- Yeterli bilgi verilmedi (2)
- 2- Yeterli bilgi verildi (4)
- 3- Hayır, bilgi verilmedi (0)

15- Hastalığınızla ilgili sizinle yapılan görüşmelerde mahremiyete dikkat edildi mi?

- 1- Evet, kesinlikle (6)
- 2- Evet, kısmen (3)
- 3- Hayır (0)

16- Muayeneniz sırasında sizinle ilgilenen görevlilerin kendilerini tanıtan yaka kartı var mıydı?

- 1- Evet, hepsinin vardı (4)
- 2- Bir kısmının vardı. (2)
- 3- Hiçbirinin yoktu. (0)

17- Hekiminizi kendiniz seçebildiniz mi?

- 1- Evet (6)
- 2- Hayır (0)

## BİLGİLENDİRME

18- Hekiminiz tarafından, eve gittiğinizde (hastaneden ayrıldıktan sonra) hastalığınızın tedavisi boyunca yaşanabilecek durumlar için bilgi verildi mi?

- 1- Evet, tamamen (6)
- 2- Evet, kısmen (4)
- 3- Hayır (0)

19- Durumunuzun kötüleşmesi halinde veya endişeye kapıldığınız anda hastaneden iletişime geçebileceğiniz bir telefon-iletişim adresi verildi mi?

- 1- Evet (4)
- 2- Hayır (0)

## GENEL DEĞERLENDİRME

20- Polikliniklerde aldığınız hizmeti genel olarak nasıl değerlendirirsiniz?

- 1- Mükemmel (10)
- 2- Çok iyi (8)
- 3- İyi (6)
- 4- Orta (4)
- 5- Kötü (0)

## DEMOGRAFİK VERİLER

21- Cinsiyetiniz

- 1- Kadın
- 2- Erkek

22- Yaşınız .....

23- Eğitim Durumunuz

- 1- Okur Yazar Değil
- 2- Okur Yazar
- 3- İlkokul
- 4- Ortaokul
- 5- Lise
- 6- Yüksekokul
- 7- Üniversite

24- Mesleğiniz .....

25- Sosyal Güvenceniz

- |                   |                          |   |   |
|-------------------|--------------------------|---|---|
| 1- Memur(çalışan) | <input type="checkbox"/> | } | Genel Sağlık Sigortası <input type="checkbox"/> |
| 2- Emekli Sandığı | <input type="checkbox"/> |   |   |
| 3- SSK            | <input type="checkbox"/> |   |   |
| 4- Bağ-Kur        | <input type="checkbox"/> |   |   |
| 5- Yeşil Kart     | <input type="checkbox"/> |   |   |
| 6- Güvencem Yok   | <input type="checkbox"/> |   |   |
| 7- Diğer          | <input type="checkbox"/> |   |   |

### ÖNERİLERİNİZ

.....

.....

.....

.....

### 3.1.5.2 Ağız Diş Sağlığı Merkezlerinde Uygulanacak Soru Seti

Sayın Bay/Bayan,

Kaliteli hizmet sunmayı hedefleyen hastanemizin/ ağız diş sağlığı merkezimizin bundan sonraki çalışmalarında yol gösterici olması açısından aşağıda yer alan soruların sizler tarafından yanıtlanması büyük önem taşımaktadır. Bu konuda göstermiş olduğunuz ilgi ve yardımlarınızdan dolayı şimdiden teşekkür eder, geçmiş olsun dilekelerimizi iletiriz.

Başhekim

Anketin Doldurulduğu Tarih: ..../...../.....

#### **FİZİKİ ORTAM ve BİRİMLER**

1- Kliniklere, diş hekiminize veya ulaşmak istediğiniz bölüme kolay ulaşılabilir mi (işaret levhaları, hekim isimlikleri var mı)?

- 1- Evet, kolay ulaşılıyor (6)
- 2- Yönlendirme eksik (2)
- 3- Hayır, zor oldu (0)

2- Size göre, kliniklerin temizliği nasıldı?

- 1- Çok temiz (6)
- 2- Temiz (4)
- 3- Fena değil (2)
- 4- Kirli (0)

3- Size göre, muayene olduğunuz diş ünitesinin (muayene veya tedavi olduğunuz koltuk) temizliği nasıldı?

- 1- Çok temiz (6)
- 2- Temiz (4)
- 3- Fena değil (2)
- 4- Kirli (0)

4- Size göre, lavaboların temizliği nasıldı?

- 1- Çok temiz (6)
- 2- Temiz (4)
- 3- Fena değil (2)
- 4- Kirli (0)

## **DIŞ HEKİMİ MUAYENESİ**

Aldığınız hizmetlerle ilgili olarak aşağıdaki soruları cevaplayınız.

5- Hastaneye/merkeze geldikten sonra muayene olmak için bürokratik işlemlere (hasta kabul, kayıt vb.) harcadığınız toplam süre ne kadardı?

- 1- 20 dakika (6)
- 2- 21–40 dakika (4)
- 3- 41–60 dakika (2)
- 4- 1 saat ve üzeri (0)

6- Diş hekimi tarafından, size uygulanan tedavi sonrası yapmanız gerekenler konusunda anlayacağınız şekilde bilgilendirme yapıldı mı?

- 1- Evet, tamamıyla (8)
- 2- Evet, kısmen (4)
- 3- Hayır (0)

7- Ağız ve diş sağlığınızı korumaya yönelik işlemler hakkında size verilen bilgiden tatmin oldunuz mu?

- 1- Evet, tamamıyla (8)
- 2- Evet, kısmen (4)
- 3- Hayır (2)
- 4- Bilgi verilmedi (0)

8- Diş hekimi şikâyetlerinizi dinleyip, hastalığınızla ilgili sorularınıza anlayacağınız şekilde yanıt verdi mi?

- 1- Evet, tamamıyla (6)
- 2- Evet, kısmen (4)
- 3- Hayır (0)

9- Sizi muayene veya tedavi eden diş hekimine güven duydunuz mu?

- 1. Evet, elbette (4)
- 2. Evet, kısmen (2)
- 3. Hayır (0)

## **DİĞER MESLEK GRUPLARI**

10- Hastanemizde/merkezimizde bulunduğunuz süre içinde diş hekiminiz dışında karşılaştığınız diğer personellerimizin size karşı tavırları nasıldı?

- 1- Çok iyi (6)
- 2- İyi (4)
- 3- Orta (2)
- 4- Kötü (0)

11- Sizinle ilgilenen diş hekimi dışındaki personel, sorduğunuz sorulara anlayacağınız şekilde yanıt verdi mi?

- 1. Evet, tamamıyla (4)
- 2. Evet, kısmen (2)
- 3. Hayır (0)

12- Sizinle ilgilenen personel yeterince ilgili ve nezaketli miydi?

- 1- Evet (4)
- 2- Kısmen (2)
- 3- Hayır (0)

## **KLİNİK DEĞERLENDİRME**

Klinikte aldığınız hizmetlerle ilgili aşağıdaki soruları cevaplayınız.

13- Size önerilen tedavi ve diğer uygulamalar hakkında fikriniz soruldu mu?

- 1- Evet, tamamen (4)
- 2- Evet, kısmen (2)
- 3- Hayır (0)

14- Muayeneniz sırasında sizinle ilgilenen görevlilerin kendilerini tanıtan yaka kartı var mıydı?

- 1- Evet, hepsinin vardı (4)
- 2- Bir kısmının vardı. (2)
- 3- Hiçbirinin yoktu. (0)

15- Diş hekiminizi kendiniz seçebildiniz mi?

- 1- Evet (4)  
2- Hayır (0)

### **BİLGİLENDİRME**

16- Diş hekiminiz tarafından, eve gittiğinizde (hastaneden ayrıldıktan sonra) hastalığınızın tedavisi boyunca yaşanabilecek durumlar için bilgi verildi mi?

- 1- Evet, tamamen (4)  
2- Evet, kısmen (2)  
3- Hayır (0)

17- Gerekmesi halinde hastane ile iletişime geçebileceğiniz bir telefon-iletişim adresi verildi mi?

- 1- Evet (4)  
2- Hayır (0)

### **GENEL DEĞERLENDİRME**

18- Hastanemizde/merkezimizde aldığınız hizmeti genel olarak nasıl değerlendirirsiniz?

- 1- Mükemmel (8)  
2- Çok iyi (5)  
3- İyi (3)  
4- Orta (2)  
5- Kötü (0)

19- Eğer ihtiyaç duyarsanız tekrar bu hastaneyi tercih eder misiniz?

- 1- Evet (2)  
2- Hayır (0)

### **DEMOGRAFİK VERİLER**

20- Cinsiyetiniz

- 1- Kadın   
2- Erkek

21- Yaşınız .....

22- Eğitim Durumunuz

- 1- Okur Yazar Değil
- 2- Okur Yazar
- 3- İlkokul
- 4- Ortaokul
- 5- Lise
- 6- Yüksekokul
- 7- Üniversite

23- Mesleğiniz .....

24- Sosyal Güvenceniz

- 8- Memur(çalışan)
  - 9- Emekli Sandığı
  - 10- SSK
  - 11- Bağ-Kur
  - 12- Yeşil Kart
  - 13- Güvencem Yok
  - 14- Diğer
- } Genel Sağlık Sigortası

### ÖNERİLERİNİZ

.....

.....

.....

.....

## **3.2. Yatan Hasta Memnuniyet Anketi**

### **3.2.1. Amaç**

Yatan hasta memnuniyet anketi ile yataklı servis hizmeti verilen hastanelerimizden hizmet alan vatandaşların hastaneye yatış tarihinden taburcu edildiği güne kadar geçen zaman diliminde kendisine verilen sağlık hizmetinin tıbbi ve bakım sürecine ilişkin görüşlerinin tespiti amaçlanmaktadır.

Anket, yataklı hizmet birimlerine yatış kararı verilmesinden, en temel noktadaki yatış görevlisinden başlamak üzere hemen her aşamaya dair sonuç çıkartılabilecek şekilde bir soru sistematigi oluşturulmuştur. Bu sorular hastanın taburcu edilmesine karar verilene kadar yataklı birimde geçen zamanda sunulan hizmetlere ve çalışanların davranışlarına dair algılarını sorgulayacak şekilde oluşturulmuştur.

### **3.2.2. Uygulama Metodu**

Anketlerin uygulanmasında tercih edilecek metot, konu ile ilgili merkezi otorite veya ilgili idare tarafından belirlenebilir. Ancak, yatan hastalarda uygulanan anketlerin sağlıklı olabilmesi ve doğru sonuçlar alınabilmesi için hastanın taburcu edildiği gün anket uygulanması esastır. Ayaktan hastada olduğu gibi anketlerin hastalara veya yakınlarına uygulanma metodu üç şekilde olabilir: yüz yüze görüşme (kurumun insan kaynaklarıyla veya anketör eliyle), posta yoluyla veya telefon yoluyla.

### **3.2.3. Yatan hasta memnuniyet anketi**

Söz konusu anket, yataklı servislerde hizmet verilen hasta ve yakınlarına yönelik olarak hazırlanmıştır. Anketin yatış kararı verilmesinden başlamak üzere bütün süreçleri kapsamına dikkat edilmiştir. Her bir sorunun toplam içindeki puanı tespit edilecektir. Uygulamada anketlerin soruları için verilen şıkların puanları bulunmayacaktır.

### **3.2.4. Sonuç**

Her bir hastaya uygulanan anketten elde edilen puanlar toplanarak toplam anket uygulanan kişi sayısına bölünmesi sonucu ortaya çıkan puanın belirlenen oranla (%50) çarpılması halinde yatan hasta memnuniyet katsayısı bulunur.

### 3.2.5. Yatan Hasta Anket Soruları

Sayın Bay/Bayan,

Kaliteli hizmet sunmayı hedefleyen hastanemizin bundan sonraki çalışmalarında yol gösterici olması açısından aşağıda yer alan soruların sizler tarafından yanıtlanması büyük önem taşımaktadır. Bu konuda göstermiş olduğunuz ilgi ve yardımlarınızdan dolayı şimdiden teşekkür eder, geçmiş olsun dilekelerimizi iletiriz.

Başhekim

Anketin Doldurulduğu Tarih: ..../...../.....

#### 1- Hizmet Aldığınız Bölüm(ler)

1	İç Hastalıkları	
2	Kardiyoloji	
3	Kalp ve Damar Cerrahisi	
4	Nöroloji	
5	Psikiyatri	
6	Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları	
7	Dermatoloji	
8	Fiziksel Tıp ve Rehabilitasyon	
9	Genel Cerrahi	
10	Çocuk Cerrahisi	
11	Göğüs Hastalıkları	
12	Beyin ve Sinir Cerrahisi	
13	Plastik, Rekonstrüktif ve Estetik Cerrahi	
14	Ortopedi ve Travmatoloji	
15	Üroloji	
16	Kulak-Burun-Boğaz Hastalıkları	
17	Göz Hastalıkları	
18	Kadın Hastalıkları ve Doğum	
19	Aile Hekimliği	
20	Genel Tababet	
21	Diş Polikliniği	
22	Diğer	

## HASTA KABUL

Yatış sırasındaki işlemlerle ilgili olarak aşağıdaki soruları cevaplayınız.

2-Servise yatış işlemlerini yapan görevli size karşı ilgili ve nazik miydi?

- 1- Evet, tamamen (6)
- 2- Evet, kısmen (3)
- 3- Hayır (0)

3- Yatış işlemi yapılmadan önce, hastane kuralları (ziyaret saatleri, sigara yasağı vb.) hakkında yeterli bilgi verildi mi?

- 1- Evet, tamamen (2)
- 2- Evet, kısmen (1)
- 3- Hayır (0)

4- Yatış işlemlerinin tamamlanması için ne kadar beklediniz?

- 1- Beklemedim (3)
- 2- 1 saatten az (2)
- 3- 1 ile 4 saat arası (1)
- 4- 4 saatten fazla (0)

## SERVİSLER

Yattığınız serviste aldığınız hizmetlerle ilgili olarak aşağıdaki soruları cevaplayınız.

5- Yattığınız odada gürültüye maruz kalıyor muydunuz?

- 1- Evet (0)
- 2- Kısmen (1)
- 3- Hayır (3)

6- Size göre, kaldığınız servis ve odanın temizliği nasıldı?

- 1- Çok temiz (5)
- 2- Temiz (3)
- 3- Vasat(idare eder) (2)
- 4- Pek temiz sayılmazdı (1)
- 5- Hiç temiz değildi (0)

7- Odanın ısı ve havalandırma sistemini yeterli buldunuz mu?

- 1- Evet (3)
- 2- Kısmen (2)
- 3- Hayır (1)

8- Kullandığınız tuvaletler ve banyo temiz miydi?

- 1- Çok temiz (5)
- 2- Temiz (3)
- 3- Vasat (idare eder) (2)
- 4- Pek temiz sayılmazdı (1)
- 5- Hiç temiz değildi (0)

9- Hastane yemeklerini nasıl buldunuz?

- 1- Çok iyi (3)
- 2- İyi (2)
- 3- Vasat (idare eder) (1)
- 4- Kötü (0)

## **HEKİMLER**

Hekimlerin size karşı davranışlarıyla ilgili olarak aşağıdaki soruları cevaplayınız.

10- Sizin için önemli olduğunu düşündüğünüz sorulara hekimler tarafından anlayacağınız şekilde yanıt verildi mi?

- 1- Evet, her zaman (6)
- 2- Evet, bazen (3)
- 3- Hayır (0)

11- Sizi tedavi eden hekimlere güven duyduunuz mu?

- 1- Evet, her zaman (6)
- 2- Evet, bazen (3)
- 3- Hayır (0)

12- Hekimler size karşı yeterince ilgili ve nazik miydi?

- 1- Evet (4)
- 2- Kısmen (2)
- 3- Hayır (0)

## HEMŐİRELER

Hemőirelerin size karşı davranışlarıyla ilgili olarak aşağıdaki soruları cevaplayınız.

13- Sizin önemli olduđunu dűŐündűđünüz sorulara hemőireler tarafından anlayacađınız Őekilde yanıt verildi mi?

- 1- Evet, her zaman (4)
- 2- Kısmen (2)
- 3- Hayır (0)

14- Sizin tedavinizde yer alan hemőirelere gűven duydunuz mu?

- 1- Evet, her zaman (3)
- 2- Evet, bazen (2)
- 3- Hayır (0)

15- Hemőireler size karşı yeterince ilgili ve nazik miydi?

- 1- Evet (3)
- 2- Kısmen (1)
- 3- Hayır (0)

## TEDAVİ ve BAKIM

Tedavi sűrecinde aldığınız hizmetlerle ilgili soruları cevaplayınız.

16- Tedaviniz sűresince hekimler tarafından sizin iđin verilen tedavi kararlarında fikriniz soruldu mu?

- 1- Evet, her zaman (3)
- 2- Evet, bazen (2)
- 3- Hayır (0)

17- Tedaviniz sűresince hemőireler tarafından sizin iđin verilen bakım kararlarında fikriniz soruldu mu?

- 1-Evet (3)
- 2-Kısmen (1)
- 3-Hayır (0)

18- Sizin yakınlarınızdan veya arkadaşlarınızdan biri hekimle konuşmak istediği zaman fırsat veriliyor muydu?

- 1- Evet, her zaman (3)
- 2- Evet, bazı durumlarda (2)
- 3- Hayır (0)

19- Muayene edildiğiniz zaman yeterli ölçüde mahremiyet sağlandı mı?

- 1- Evet, her zaman (4)
- 2- Evet, bazen (3)
- 3- Hayır (0)

20- İhtiyacınız olduğunda, hemşireyi veya hekimi çağırdığınız zaman çağrıya yanıt veriliyor muydu?

- 1- Evet, hemen (5–10 dakika içinde) (4)
- 2- Evet, az sonra ( 15–20 dakika içinde) (3)
- 3- Evet, geç yanıt veriliyordu ( 20–30 dakika içinde ) (2)
- 4- 30 dakikadan fazla (1)
- 5- Hayır (0)

### **HASTANEDEN AYRILMA**

21- Hekim veya hemşirelerden, eve gittiğinizde karşılaşılabileceğiniz sorunları size izah eden oldu mu?

- 1- Evet, tamamıyla (3)
- 2- Evet, kısmen (2)
- 3- Hayır (0)

22- Tedavi olduğunuz servisten, ihtiyacınız olduğunda iletişim kurulabilecek bir telefon numarası verildi mi?

- 1- Evet (4)
- 2- Hayır (0)

### **GENEL DEĞERLENDİRME**

23- Genel olarak, aldığımız tedavi ve bakımı nasıl değerlendiriyorsunuz?

- 1-Mükemmel (6)
- 2-Çok iyi (4)
- 3-İyi (2)
- 4-Vasat (idare eder) (1)
- 5-Kötü (0)

24- Hekimlerin ve hemşirelerin sizin için elinden geleni yaptığını düşünüyor musunuz?

- 1- Evet, her zaman (3)
- 2- Evet, kısmen (2)
- 3- Hayır (1)

### **DiğER HUSUSLAR**

25- Hasta hakları hakkında bilgilendirildiniz mi?

- 1- Evet (3)
- 2- Hayır (0)

26- Hastanın sorumlulukları hakkında bilgilendirildiniz mi?

- 1- Evet (2)
- 2- Kısmen (1)
- 3- Hayır (0)

27- Hastanenin genel kalitesi hakkında ne düşünüyorsunuz?

- 1- Mükemmel (4)
- 2- Çok iyi (3)
- 3- İyi (2)
- 4- Vasat (idare eder) (1)
- 5- Kötü (0)

28- Eğer ihtiyaç duyarsanız tekrar bu hastaneyi tercih eder misiniz?

- 3- Evet (2)
- 4- Hayır (0)

### **DEMOGRAFİK VERİLER**

29- Cinsiyetiniz

- 1- Kadın
- 2- Erkek

30- Yaşınız .....

31- Eğitim Durumunuz

- 1- Okur Yazar Değil
- 2- Okur Yazar
- 3- İlkokul
- 4- Ortaokul
- 5- Lise
- 6- Yüksekokul
- 7- Üniversite

32- Mesleğiniz .....

33- Sosyal Güvenceniz

- 1- Memur(çalışan)
- 2- Emekli Sandığı
- 3- SSK
- 4- Bağ-Kur
- 5- Yeşil Kart
- 6- Güvencem Yok
- 7- Diğer

Genel Sağlık Sigortası

**ÖNERİLERİNİZ**

.....

.....

.....

.....

## TUTANAK

**Konu:** Memnuniyet Anket Katsayısı

.....Hastanesi'nde yapılan hasta memnuniyeti anketi uygulanması için .....yöntem/yöntemleri tercih edilmiştir. .... ve ..... tarihleri arasında uygulanan ayaktan hasta memnuniyet katsayısı ....., yatan hasta memnuniyet katsayısı..... olup bu anketler sonucu tespit edilen Memnuniyet Anket Katsayısı ..... Olarak hesaplanmıştır.

**Performans ve Kalite Birimi Sorumlusu**

**İlgili Başhekim Yardımcısı**

**Hastane Müdürü**

**Başhekim**

**BAŞHEKİM**

.../.../.....