



Anket Uygulama Rehberi



Sağlıkta Verimlilik, Kalite ve Akreditasyon Dairesi Başkanlığı

Sağlıkta Kalite Standartları Anket Uygulama Rehberi

2.. Versiyon - 1. Baskı: Ankara (Mart, 2019)

© Yazarlar – Sağlık Hizmetleri Genel M¼d¼rl¼ę¼

Sağlıkta Verimlilik, Kalite ve Akreditasyon Dairesi Başkanlığı

Bu kitabın her türlü yayın hakkı SHGM Sağlıkta Verimlilik, Kalite ve Akreditasyon Dairesi Başkanlığı'na aittir. Genel M¼d¼rl¼ę¼n yazılı izni olmadan, tanıtım amaçlı toplam bir sayfayı geçmeyecek alıntılar hariç olmak üzere, hiçbir şekilde kitabın tüm¼ veya bir kısmı herhangi bir ortamda yayımlanamaz ve çoğaltılamaz.

İletişim

*T.C. Sağlık Bakanlığı, Türkiye
Sağlık Hizmetleri Genel M¼d¼rl¼ę¼
Sağlıkta Verimlilik, Kalite ve Akreditasyon Dairesi Başkanlığı
E-posta: skskalite@gmail.com
Web: www.kalite.saglik.gov.tr*

EDİTÖRLER

Prof Dr. Ahmet TEKİN

Doç. Dr. Mehmet GÜNDÜZ

Hazırlayanlar

Dr. Abdullah ÖZTÜRK, Sağlık Bakanlığı, Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Sağlıkta Verimlilik, Kalite ve Akreditasyon Dairesi Başkanlığı

Uzm. Dr. Dilek TARHAN, Sağlık Bakanlığı, Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Sağlıkta Verimlilik, Kalite ve Akreditasyon Dairesi Başkanlığı

İbrahim DOLUKÜP, Sağlık Bakanlığı, Sağlık Yatırımları Genel Müdürlüğü

Sağlık Uzmanı Şerife ENGELÖĞLU, Sağlık Bakanlığı, Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Sağlıkta Verimlilik, Kalite ve Akreditasyon Dairesi Başkanlığı

Sağlık Uzmanı Ayşe AYKANAT, Sağlık Bakanlığı, Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Sağlıkta Verimlilik, Kalite ve Akreditasyon Dairesi Başkanlığı

Çağlayan SARIOĞLAN, Sağlık Bakanlığı, Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Sağlıkta Verimlilik, Kalite ve Akreditasyon Dairesi Başkanlığı

Sağlık Uzmanı Gül HAKBİLEN, Sağlık Bakanlığı, Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Sağlıkta Verimlilik, Kalite ve Akreditasyon Dairesi Başkanlığı

Psk. Öznur ÖZEN, Sağlık Bakanlığı, Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Sağlıkta Verimlilik Kalite ve Akreditasyon Dairesi Başkanlığı

Şule GÜNDÜZ, Sağlık Bakanlığı, Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Sağlıkta Verimlilik, Kalite ve Akreditasyon Dairesi Başkanlığı

Uzm. Dt. Gül ATEŞ, Sağlık Bakanlığı, Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Sağlıkta Verimlilik, Kalite ve Akreditasyon Dairesi Başkanlığı

Hacer ÇİL, Sağlık Bakanlığı, Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Sağlıkta Verimlilik, Kalite ve Akreditasyon Dairesi Başkanlığı

Uzm. Dr. Hilal AKSOY, Sağlık Bakanlığı, Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Sağlıkta Verimlilik, Kalite ve Akreditasyon Dairesi Başkanlığı

Uzm. Dr. Nazan AVŞAR, Sağlık Bakanlığı, Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Sağlıkta Verimlilik, Kalite ve Akreditasyon Dairesi Başkanlığı

Tuğba Zeliha ALTINSOY KİRİŞÇİ, Sağlık Bakanlığı, Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Sağlıkta Verimlilik, Kalite ve Akreditasyon Dairesi Başkanlığı

Uzm. Dr. Sabahat TAŞKIN, Sağlık Bakanlığı, Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Sağlıkta Verimlilik, Kalite ve Akreditasyon Dairesi Başkanlığı

Çiğdem GÜNAY, Sağlık Bakanlığı, Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Sağlıkta Verimlilik, Kalite ve Akreditasyon Dairesi Başkanlığı

Seval ÇİFTÇİ, Sağlık Bakanlığı, Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Sağlıkta Verimlilik, Kalite ve Akreditasyon Dairesi Başkanlığı

Nesrin DEMİR EREN, Sağlık Bakanlığı, Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Sağlıkta Verimlilik, Kalite ve Akreditasyon Dairesi Başkanlığı

Hurişah AKSAKAL, Sağlık Bakanlığı, Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Sağlıkta Verimlilik, Kalite ve Akreditasyon Dairesi Başkanlığı

İçindekiler

| | |
|--|-----------|
| <i>Sunuş.....</i> | <i>6</i> |
| <i>1.Hasta Deneyimi Anketleri</i> | <i>7</i> |
| <i>1.1. Hasta Deneyimi Anketi Uygulama İlkeleri.....</i> | <i>7</i> |
| <i>2. Çalışan Geri Bildirimi Anketleri.....</i> | <i>10</i> |
| <i>2.1. Çalışan Geri Bildirim Anketi Uygulama İlkeleri.....</i> | <i>10</i> |
| <i>3. Örneklem Sayısının Belirlenmesi</i> | <i>12</i> |
| <i>4. Anketlerin Uygulanması ve Sorumluluklar</i> | <i>15</i> |
| <i>4.1. Verilerin Kurumsal Kalite Sistemine Kaydedilmesi.....</i> | <i>15</i> |
| <i>EK-1.....</i> | <i>17</i> |
| <i>Seçenek Bazında Verilen Cevap Sayısı ve Oranı.....</i> | <i>18</i> |
| <i>Soru Bazında Karşılama Oranı.....</i> | <i>19</i> |
| <i>EK-2.....</i> | <i>20</i> |
| <i>Hasta Deneyimi Anketi-Yatan Hasta.....</i> | <i>22</i> |
| <i>Hasta Deneyimi Anketi-Ayaktan Hasta.....</i> | <i>23</i> |
| <i>Hasta Yakını Deneyimi Anketi-Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanesi (Ayaktan Hastalar için).....</i> | <i>24</i> |
| <i>Hasta Deneyimi Anketi- Acil Servis.....</i> | <i>26</i> |
| <i>Hasta Deneyimi Anketi-Ağız ve Diş Sağlığı Hizmetleri.....</i> | <i>28</i> |
| <i>Hasta Deneyimi Anketi-Diyaliz Hizmetleri.....</i> | <i>30</i> |
| <i>Hasta Deneyimi Anketi- Evde Sağlık Hizmetleri.....</i> | <i>32</i> |
| <i>Hasta Deneyimi Anketi- 112 Hizmetleri.....</i> | <i>34</i> |
| <i>Çalışan Geri Bildirim Anketi.....</i> | <i>36</i> |
| <i>KAYNAKÇA.....</i> | <i>38</i> |

Sunuş

Ülkelerde sağlık politikaları belirlenirken hasta merkezli sağlık hizmeti sunmak hedefler arasında ilk sıralarda yer almaktadır. Hasta deneyimini ölçmek ve izlemek, hastaları kararlara dahil etmek, aldıkları tedavi üzerinde kontrol sahibi olmalarını sağlamak hastaları güçlendirmekte ve kalite iyileştirme çalışmalarına büyük katkı sağlamaktadır. Hedeflenen sağlık politikalarına ulaşmak için belirlenen stratejilerde hasta deneyimlerinin düzenli bir şekilde ölçülmesi ve raporlanması için anketler geliştirilmektedir. Anket sonuçlarının raporlanması sonucunda elde edilen veriler sağlık sistemlerinde kalite iyileştirme çalışmalarına yön vermektedir.

Ülkemizde de sağlık hizmetlerinin temel hedeflerinden olan hasta ve çalışanların memnuniyetinin artırılması esas alınarak, hasta ve çalışanların beklenti ve gereksinimlerinin hangi ölçüde karşılanabildiğinin ortaya konulması ihtiyacı ortaya çıkmıştır. Bu ihtiyaç sonucunda, sağlık kuruluşunda sunulan hizmetlere hasta perspektifinden bakılarak, temel hasta haklarının ve hasta memnuniyetinin sağlanması ile hizmet alınan tüm süreçlerde; hasta/hasta yakınının saygı görmesi ve özenle hizmet almasının temin edilmesi amacı ile hasta deneyimi anketleri hazırlanmıştır. Ayrıca, hastane organizasyonlarına çalışan perspektifinden bakılarak, sağlık çalışanları için ideal ve güvenli bir çalışma ortamı ve altyapısının ne ölçüde sağlandığını tespit edebilmek amacıyla çalışan geri bildirim anketleri geliştirilmiştir.

Bu rehberde yer alan anketler, kamu, üniversite ve özel tüm sağlık kuruluşlarında uygulanmak üzere belirlenen asgari soruları içermekte olup, verilen hizmetlere dair sorunların erken dönemde tespitine yönelik uygulanan bir soru setidir. Hipotez sınaması ya da tutum ölçme amacı taşımamaktadır. Bu anketler aynı zamanda kuruluşta verilen hizmetlerin farklı bir göz tarafından değerlendirilmesine de olanak sağlamaktadır.

Sağlık hizmetlerinin başarı düzeyini ortaya koymak için hasta ve çalışanların görüş ve deneyimlerine başvurmak ve beklentilerini doğru algılamak gerekmektedir. Hazırlanan anketlerin sağlık kuruluşları tarafından doğru anlaşılıp, doğru yorumlanması, kullanıcıların bilgi düzeylerinin artırılması hizmet süreçlerinin iyileştirilmesi amacı ile Başkanlığımızca “Anket Uygulama Rehberi” hazırlanmıştır. Rehberin sağlık hizmetleri sunumunda kullanıcılara fayda sağlamasını temenni eder, emeği geçenlere teşekkür ederiz.

Prof. Dr. Ahmet TEKİN
Sağlık Hizmetleri Genel Müdürü

1. Hasta Deneyimi Anketleri

Hasta deneyimi anketlerinin uygulanmasının temel çıkış noktası, kuruluşun sunmuş olduğu sağlık hizmetlerinin hasta ve gerekli durumlarda hasta yakını tarafından değerlendirilmesi ve kuruluşun alınan geri bildirim sonucunda gerekli düzeltici önleyici ve iyileştirici faaliyetleri başlatarak sürekli iyileştirmeyi sağlamasıdır.

Sağlık çalışanlarının aynı kuruluşta aynı görevde uzun süre hizmet vermeleri nedeni ile hizmetlere ilişkin bazı hususları objektif bir şekilde değerlendirmeleri mümkün olamamaktadır. Bu sebeple hastalar çoğu zaman çalışanlara nazaran daha geniş bir bakış açısı ile hizmetleri değerlendirebilirler.

Bundan dolayı sağlık kuruluşlarında uygulanan hasta deneyimi anketleri, verilen hizmetlerin hasta perspektifinden bakılarak hizmete ilişkin durum tespitinin yapılmasını sağlamaktadır.

1.1. Hasta Deneyimi Anketi Uygulama İlkeleri

- *Hasta deneyimi anketleri, Bakanlık tarafından yayımlanan anket sorularını (Bkz. Ek-2) içerir.*
- *Kuruluşlar, tercih ettikleri anket uygulama yöntemini ve çalışmada yer alacak anketörleri belirler.*
- *Anketler Tablo 1'de belirtilen örneklem sayıları esas alınarak uygulanır.*
- *Hastalara uygulanacak olan anketlerin uygun şekilde dağılımına dikkat edilir.*
- *Ayaktan hasta deneyimi anketleri polikliniğe başvuran hastanın muayene ve tetkik sonuçlarının tamamlanmasından sonra yapılır.*
- *Yatan hasta deneyimi anketi hastanın tedavisinin tamamlanmasının ardından taburculuk işlemleri gerçekleştirildikten sonra yapılır.*
- *Anketler mümkünse hastaya verilmez ve bir anketör tarafından yüz yüze görüşme şeklinde yapılır, sorular anketör tarafından okunur ve hastanın verdiği cevaplar forma işlenir.*
- *Kuruluşlar, yüz yüze, internet ve telefon gibi iletişim kanallarını kullanarak anket uygulayabilirler.*

- *Her dönem için anket uygulama tekniği, yukarıdaki hususlar çerçevesinde Bakanlıkça ilan edilir.*
- *Anketörlere, anketin özellikleri ve uygulama esasları hakkında eğitim verilir, eğitimler kayıt altına alınır.*
- *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.*
- *Anket, telefon görüşmesi ile uygulanacak ise;*
 - *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.*
- *Anket için örneklem belirlenirken;*
 - *Anket sonuçlarından elde edilen verilerde doğru bilgi sahibi olmak ve doğru karar verebilmek için evreni iyi bir şekilde temsil eden bir örneklem belirlenir.*
 - *Anketler ne kadar fazla genele ulaşabiliyor ise elde edilen verilerin değeri de o derece artar.*

○ *Anket uygulanacak kişilere:*

- *Anketler; 16 yaşından büyük, bilinci açık hastaların kendisine, bilinci kapalı hastalar ve 16 yaşından küçük hastalar için hasta yakınlarına uygulanır.*
- *Psikiyatri hastaları ve terminal dönemdeki hastalar için anket uygulanmaz. Bu hastaların yakınlarına anket uygulanabilir.*
- *Ankete katılmak istemeyen hasta ve yakınlarına ısrarcı davranılmaz.*
- *Yatış süresi 24 saatten az olan hasta ve yakınlarına "Yatan Hasta Deneyimi Anketi" uygulanmaz.*

2. Çalışan Geri Bildirimi Anketleri

Çalışanların beklenti ve gereksinimlerinin karşılanma düzeyini yansıtmakta olan çalışan geri bildirim anketleri, aynı zamanda kuruluşların kalite geliştirme sürecinde de önemli birer ölçüm aracı olarak kullanılmaktadır.

Çalışanların gerçekçi cevaplarla yanıtlamış olduğu anketler, doğru anlaşılır ve doğru analiz edilir ise kuruluşlardaki çalışmaların yürütülmesi adına yöneticilere yol gösterecektir. Bu nedenle, geri bildirim anketlerinin sağlıklı bir şekilde analiz edilebilmesi ve sonuçlarından yararlanılabilmesi için çalışanların anket sorularına gerçekçi yanıtlar vermesi sağlanmalı, bunun için de yönetim ile çalışanlar arasında güven ortamı oluşturulmalıdır. Yöneticilerin bu amaca uygun olarak, çalışanların ne tür beklentileri olduğunu doğru bir şekilde tespit etmeleri ve kalite çalışmalarını sahiplenmeleri önemlidir.

Yönetici, tespit edilen aksaklıklar veya çalışanların beklentilerine yönelik yetki ve sorumlulukları kapsamında yer alan ve imkânları dâhilinde yapılabilecek olan iyileştirmeleri gerçekleştirmelidir. Yöneticiler, düzenli aralıklarla yapılacak olan toplantılarda çalışanlar ile bir araya gelmeli, anket sonuçları soru bazında çalışanlara aktarılmalıdır. Toplantılarda yöneticiler, yapılan iyileştirmeler hakkında çalışanları bilgilendirmeli ve karşılanamamış talepleri gerekçesi ile birlikte çalışanlarla paylaşmalıdır.

Çalışanlara görüş ve önerilerinin dikkate alındığının hissettirilmesi, kurumsal yönetimin başarısı adına kritik hususlardan biridir.

2.1. Çalışan Geri Bildirim Anketi Uygulama İlkeleri

- Çalışan geri bildirim anketi, Bakanlık tarafından yayınlanan anket sorularını (Bkz. Ek-2) içerir.*
- Anketler Tablo 1'de belirtilen örneklem sayıları esas alınarak uygulanır.*
- Anket uygulama yöntemi kuruluş tarafından belirlenir. Anketler, yüz yüze görüşme, internet, telefon veya basılı formlar aracılığı ile uygulanabilir.*
- Her dönem için anket uygulama tekniği, yukarıdaki hususlar çerçevesinde Bakanlıkça ilan edilir.*
- Yüz yüze görüşme tekniği kullanılacaksa, anketörlere anketin özellikleri ve uygulama esasları hakkında eğitim verilir, eğitimler kayıt altına alınır.*

- *Anketör;*
 - *Ankete başlamadan önce kendini tanıtır.*
 - *Anket uygulanan kişiyi yönlendirecek davranışlardan kaçınır.*
 - *Anketin önemini ve amacını vurgular.*
 - *Elde ettiği bilgilerin gizliliği konusunda hassasiyet gösterir ve bu konuda kişiye güvence verir.*
 - *Sorular anlaşılmadığı takdirde örnekler vererek soruyu açıklar.*
 - *Ankete katılmak istemeyen kişiye ısrarcı davranmaz.*

3. Örneklem Sayısının Belirlenmesi

Hasta deneyimi ve çalışan geri bildirim anketleri uygulanmadan önce anket uygulamasına dahil edilecek katılımcı sayısının belirlenmesi önem arz etmektedir. Seçilen örneklemin evreni hem özellik hem de sayısal yönden temsil etmesi anket sonuçlarını geçerli ve güvenilir kılmaktadır. Yıllık olarak Tablo 1’de yer alan asgari örneklem sayıları esas alınır. Hasta deneyimi anketleri için bu sayı on iki aya bölünerek uygulanır.

- **Hasta Deneyimi Anketi- Ayaktan Hasta;**

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 uygulanır. Bir önceki aya ait anket verileri takip eden ayın on beşine kadar Kurumsal Kalite Sistemi’ne girilir.

- **Hasta Deneyimi Anketi-Yatan Hasta;**

Uygulanacak anket sayısı, bir önceki yıla ait toplam yatan hasta sayısına karşılık gelen Tablo 1’deki örneklem sayısına göre belirlenir. Bu sayı on ikiye bölünerek her ay eşit oranda uygulanır. 24 saatten daha kısa süre yatan hastalar anket uygulamasına dahil edilmez. Bir önceki aya ait anket verileri takip eden ayın on beşine kadar Kurumsal Kalite Sistemi’ne girilir.

- **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 uygulanır. Bir önceki aya ait anket verileri takip eden ayın on beşine kadar Kurumsal Kalite Sistemi’ne girilir.

- **Hasta Deneyimi Anketi-Diyaliz Hizmetleri;**

Uygulanacak anket sayısı, bir önceki yıla ait toplam hasta sayısına karşılık gelen Tablo 1' deki örneklem sayısına göre belirlenir. Bu sayı yılın ikinci yarısında tek seferde uygulanır. Veriler Aralık ayının son mesai gününe kadar Kurumsal Kalite Sistemi'ne girilir.

- **Hasta Deneyimi Anketi-Evde Sağlık Hizmetleri;**

Uygulanacak anket sayısı, bir önceki yıla ait toplam hasta sayısına karşılık gelen Tablo 1' deki örneklem sayısına göre belirlenir. Bu sayı yılın ikinci yarısında tek seferde uygulanır. Veriler Aralık ayının son mesai gününe kadar Kurumsal Kalite Sistemi'ne girilir.

- **Hasta Deneyimi Anketi-112 Hizmetleri;**

Uygulanacak anket sayısı, bir önceki yıla ait toplam acil hasta sayısına karşılık gelen Tablo 1' deki örneklem sayısına göre belirlenir. Bu sayı on ikiye bölünerek her ay eşit oranda uygulanır. Bir önceki aya ait anket verileri takip eden ayın on beşine kadar Kurumsal Kalite Sistemi'ne girilir.

- **Çalışan Geri Bildirimi Anketi;**

Uygulanacak anket sayısı, anketin uygulanmaya başladığı tarih itibariyle kuruluştaki bir yıldan daha uzun süredir görev yapan personel sayısına karşılık gelen Tablo 1' deki örneklem sayısına göre belirlenir. Anket uygulamaları ilgili yılın Aralık ayında uygulanır. Anket verileri takip eden yılın Ocak ayının on beşine kadar Kurumsal Kalite Sistemi'ne girilir.

Tablo 1. Örneklem Oluşturma

| Anket Uygulaması Örneklem Oluşturma Tablosu | |
|--|---------------------------------------|
| Evren Sayısı (N) | Gerekli Örneklem Büyüklüğü (n) |
| 50 | 44 |
| 100 | 79 |
| 250 | 151 |
| 350 | 183 |
| 500 | 217 |
| 750 | 254 |
| 1 000 | 278 |
| 1 500 | 306 |
| 2 000 | 322 |
| 3 000 | 341 |
| 5 000 | 357 |
| 6 000 | 361 |
| 8 000 | 367 |
| 10 000 | 370 |
| 15 000 | 375 |
| 20 000 | 377 |
| 30 000 | 379 |
| 40 000 | 381 |
| 50 000 | 381 |
| 75 000 | 382 |
| 100 000 | 383 |
| 250 000 | 384 |
| 500 000 | 384 |
| 1 000 000 | 384 |
| 10 000 000 | 384 |
| 100 000 000 | 384 |

(Kaynak: Sencer M. ve Yakut I., 1984)

4. Anketlerin Uygulanması ve Sorumluluklar

Sağlık kuruluşlarında anketlerle ilgili iş ve işlemler, kalite direktörlüğü tarafından yürütülür.

Kalite direktörlüğünün anketler ile ilgili sorumlulukları şunlardır:

- *Örneklem seçimi, anket uygulama yöntemi ve anketörlere ilişkin kuralları ayrıntılı olarak belirlemek*
- *Anketlerin belirlenen kurallar çerçevesinde uygulanmasını sağlamak*
- *Anketlerin bir merkezde toplanmasını sağlamak*
- *Anketlerin gizliliğini sağlamak*
- *Anketleri analiz ederek sonuç raporu oluşturmak*
- *Verileri “Kurumsal Kalite Sistemi”ne kaydetmek*
- *Anketlerden elde edilen bulgular doğrultusunda iyileştirmeye açık alanları belirlemek ve iyileştirmeye yönelik önerileri yönetime sunmak*
- *Çalışan geri bildirim anketi sonuçlarını çalışanlarla paylaşmak*
- *Gerektiğinde, sağlıkta kalite değerlendirmesi sırasında anketlere ilişkin raporları değerlendirme ekibiyle paylaşmak*

4.1. Verilerin Kurumsal Kalite Sistemine Kaydedilmesi

Kurumsal Kalite Sistemine veri girişi yapılırken;

- *Hasta deneyimi anketi için aşağıdaki bilgiler tanımlanmalıdır:*
 - *Bir önceki yılda yatan hasta sayısı*
 - *İlgili ayda anket uygulanan kişi (hasta ve hasta yakını) sayısı*
- *Çalışan geri bildirim anketleri için aşağıdaki bilgiler tanımlanmalıdır:*
 - *Anketin uygulanmaya başladığı tarih itibariyle bir yıldan uzun süredir hastanede görev yapan personel sayısı*
 - *Anket Uygulanan Personel Sayısı*

Anketlerde;

- *Tamamen katılıyorum*
- *Katılıyorum*
- *Kararsızım*
- *Katılmıyorum*
- *Kesinlikle katılmıyorum*

*olmak üzere 5 cevap seçeneği bulunmaktadır. Ankette yer alan **her bir soru için** “Tamamen katılıyorum, Katılıyorum, Kararsızım, Katılmıyorum, Kesinlikle katılmıyorum” cevabı verenlerin sayısı ilgili alanlara yazılmalıdır.*

Her bir soru için veri girişi tamamlandıktan sonra sistem, ilgili ankete ait aşağıdaki sonuçları otomatik olarak hesaplayacaktır (Bkz. Ek-1 ve Ek-2).

- *Seçenek Bazında Verilen Cevap Sayısı*
- *Seçenek Bazında Verilen Cevap Oranı*
- *Soru Bazında Karşılama Oranı*

EK-1

ÖRNEK HESAPLAMA

Anket Adı: Hasta Deneyimi Anketi-Yatan Hasta

Ay/Yıl: Mayıs 2018

Hastane Adı: Hastanesi

Ay İçerisinde Anket Uygulanan Kişi Sayısı: 20

| Seçenek Bazında Verilen Cevap Sayısı ve Oranı | | | | | | |
|---|--|------------------------------|-------------|------------|--------------|-------------------------|
| Sıra No | Anket Soruları | Cevap Seçeneği (Kişi Sayısı) | | | | |
| | | Tamamen Katılıyorum | Katılıyorum | Kararsızım | Katılmıyorum | Kesinlikle Katılmıyorum |
| 1 | Hastaneye ulaşımında zorluk yaşamadım. | 7 | 2 | 3 | 4 | 4 |
| 2 | Danışma ve yönlendirme hizmetleri yeterliydi. | 6 | 5 | 2 | 3 | 4 |
| 3 | Muayene ve tetkikler sırasında kişisel mahremiyetime özen gösterildi. | 4 | 5 | 6 | 2 | 3 |
| 4 | Hastaneye yatış işlemleri için çok beklemedim. | 7 | 2 | 1 | 5 | 5 |
| 5 | Doktorumun bana ayırdığı süre yeterliydi. | 7 | 3 | 2 | 7 | 1 |
| 6 | Doktorum tarafından hastalığım ve tedavim ile ilgili yeterli bilgilendirme yapıldı. | 10 | 5 | 1 | 2 | 2 |
| 7 | Hemşireler tarafından tedavim ve bakımım ile ilgili yeterli bilgilendirme yapıldı | 6 | 7 | 2 | 2 | 3 |
| 8 | İhtiyaç halinde sağlık personeline kolaylıkla ulaşabildim. | 5 | 5 | 3 | 5 | 2 |
| 9 | Hastane personeli nezaket kurallarına uygun davrandı. | 9 | 2 | 3 | 5 | 1 |
| 10 | Hastane genel olarak temizdi. | 10 | 5 | 1 | 2 | 2 |
| 11 | Odadaki eşyalar çalışır durumdaydı | 6 | 7 | 3 | 2 | 2 |
| 12 | Yemek dağıtan personel temizlik kurallarına uygun davrandı (bone, eldiven, maske takması vb.). | 8 | 4 | 2 | 3 | 3 |
| 13 | Hastaneden ayrılırken taburculuk sonrası süreç ile ilgili yeterli bilgilendirme yapıldı | 6 | 6 | 4 | 2 | 2 |

| | | | | | | |
|---|--|-----|-----|-----|-----|-----|
| 14 | Hastanenin sunmuş olduğu hizmetler beklentilerimi karşıladı. | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 |
| 15 | Bu hastaneyi aileme ve arkadaşlarıma tavsiye ederim. | 9 | 5 | 1 | 3 | 2 |
| Seçenek Bazında Verilen Toplam Cevap Sayısı (Tamamen katılıyorum, Katılıyorum, Kararsızım, Katılmıyorum, Kesinlikle katılmıyorum Toplamı) | | 106 | 65 | 39 | 51 | 39 |
| Toplam Cevap Sayısı (Anketteki Soru Sayısı X Anket Uygulanan Kişi Sayısı) | | 300 | | | | |
| Seçenek Bazında Verilen Cevap Oranı (Her Seçenekte Verilen Toplam Cevap Sayısı/ Toplam Cevap Sayısı) x100 | | 35% | 22% | 13% | 17% | 13% |

Ek-1’de örnek hesaplamalara yer verilmiştir. Bu doğrultuda:

Ek-1’de yer alan **“Seçenek Bazında Verilen Cevap Sayısı ve Oranı”** tablosunda soru bazında her bir cevap seçeneğini işaretleyen kişi sayıları ilgili alanlarda belirtilmiştir. Daha sonra toplamda her seçenek için verilen cevap oranlarına yer verilmiştir. Yukarıda yer alan örnekte *“Hasta Deneyimi Anketi”* 20 kişiye uygulanmıştır. 1. soruya bakıldığında; 7 kişi *“Tamamen katılıyorum”*, 2 kişi *“Katılıyorum”*, 3 kişi *“Kararsızım”*, 4 kişi *“Katılmıyorum”*, 4 kişi ise *“Kesinlikle katılmıyorum”* cevabını vermiştir. Anket genelinde cevap seçeneği bazında oransal dağılımlara bakıldığında ankete katılanların %35’i *“Tamamen katılıyorum”*, %22’si *“Katılıyorum”*, %13’ü *“Kararsızım”*, %17’si *“Katılmıyorum”*, %13’ü ise *“Kesinlikle katılmıyorum”* cevabını vermiştir.

Ek-1’de yer alan, **“Soru Bazında Karşılama Oranı”** tablosunda ise soru bazında her bir cevap seçeneğine katılan kişi sayıları; *“Tamamen katılıyorum”* (4), *“Katılıyorum”* (3), *“Kararsızım”* (2), *“Katılmıyorum”* (1), *“Kesinlikle Katılmıyorum”* (0) ile çarpılmış ve soru bazında karşılama oranları hesaplanmıştır. Örneğin 1. soruya bakıldığında *“Tamamen katılıyorum”* cevabı veren kişi sayısı 7, *“Tamamen katılıyorum”* seçeneğine karşılık gelen 4 ile çarpılmıştır. Her bir seçenek için bu işlem uygulanmış ve soru bazında karşılama oranları bulunmuştur. Bu işlemlerin akabinde 1. sorunun karşılama oranı %55 olarak hesaplanmıştır.

| Soru Bazında Karşılama Oranı | | | | | | | |
|------------------------------|--|-------------------------------------|-------------|------------|--------------|-------------------------|----------------------------------|
| Sıra No | Anket Soruları | Cevap Seçeneği (Oransal Dağılım) | | | | | Soru Bazında Karşılama Oranı (%) |
| | | Tamamen Katılıyorum | Katılıyorum | Kararsızım | Katılmıyorum | Kesinlikle Katılmıyorum | |
| 1 | Hastaneye ulaşımında zorluk yaşamadım. | 7x4=28 | 2x3=6 | 3x2=6 | 4x1=4 | 4x0=0 | 55 |
| 2 | Danışma ve yönlendirme hizmetleri yeterliydi. | 24 | 15 | 4 | 3 | 0 | 57,5 |
| 3 | Muayene ve tetkikler sırasında kişisel mahremiyetime özen gösterildi. | 16 | 15 | 12 | 2 | 0 | 56,25 |
| 4 | Hastaneye yatış işlemleri için çok beklemedim. | 28 | 6 | 2 | 5 | 0 | 51,25 |
| 5 | Doktorumun bana ayırdığı süre yeterliydi. | 28 | 9 | 4 | 7 | 0 | 60 |
| 6 | Doktorum tarafından hastalığım ve tedavim ile ilgili yeterli bilgilendirme yapıldı. | 40 | 15 | 2 | 2 | 0 | 73,75 |
| 7 | Hemşireler tarafından tedavim ve bakımım ile ilgili yeterli bilgilendirme yapıldı | 24 | 21 | 4 | 2 | 0 | 63,75 |
| 8 | İhtiyaç halinde sağlık personeline kolaylıkla ulaşabildim. | 20 | 15 | 6 | 5 | 0 | 57,5 |
| 9 | Hastane personeli nezaket kurallarına uygun davrandı. | 36 | 6 | 6 | 5 | 0 | 66,25 |
| 10 | Hastane genel olarak temizdi. | 40 | 15 | 2 | 2 | 0 | 73,75 |
| 11 | Odadaki eşyalar çalışır durumdaydı | 24 | 21 | 6 | 2 | 0 | 66,25 |
| 12 | Yemek dağıtan personel temizlik kurallarına uygun davrandı (bone, eldiven, maske takması vb.). | 32 | 12 | 6 | 3 | 0 | 66,25 |
| 13 | Hastaneden ayrılırken taburculuk sonrası süreç ile ilgili yeterli bilgilendirme yapıldı | 24 | 18 | 8 | 2 | 0 | 65 |
| 14 | Hastanenin sunmuş olduğu hizmetler beklentilerimi karşıladı. | 20 | 9 | 10 | 4 | 0 | 53,75 |
| 15 | Bu hastaneyi aileme ve arkadaşlarıma tavsiye ederim. | 36 | 15 | 2 | 3 | 0 | 70 |

EK-2

Anket-1. Hasta Deneyimi Anketi-Yatan Hasta

| HASTA DENEYİMİ ANKETİ - YATAN HASTA | | | | | | |
|--|---|----------------------------|--------------------|-------------------|---------------------|--------------------------------|
| HASTANE ADI | | | | | | |
| Aşağıda yer alan ifadeler ile ilgili geri bildirimleriniz, sizlere daha kaliteli hizmet sunmayı hedefleyen hastanemiz için büyük önem taşımaktadır. Bu konuda göstermiş olduğunuz ilgi ve katılımınız nedeniyle şimdiden teşekkür eder, geçmiş olsun dilekelerimizi iletiriz. | | | | | | |
| Başhekim | | | | | | |
| Not: Kişisel bilgileriniz ve ankette verdiğiniz bilgiler kesinlikle gizli tutulacaktır. | | | | | | |
| Yıl: | | | | | | |
| Ankete Katılan: ()Hasta ()Hasta Yakını* | | | | | | |
| Yattığı Klinik: | | | | | | |
| Yatış Süresi: ()0-5 gün ()6-10 gün ()10 günün üzerinde | | | | | | |
| Kişisel Bilgiler | | | | | | |
| Cinsiyetiniz: ()Kadın ()Erkek | | | | | | |
| Ait olduğunuz yaş kategorisini belirtiniz. ()20'nin altında ()20-29 ()30-39 ()40-49 ()50-59 ()60 üstü | | | | | | |
| Eğitim durumunuzu belirtiniz. ()Okuryazar değil ()Okuryazar ()İlkokul ()Yüksek Lisans ()Ortaokul ()Lise ()Üniversite ()Doktora | | | | | | |
| Sıra No | Anket Soruları | Tamamen Katılıyorum | Katılıyorum | Kararsızım | Katılmıyorum | Kesinlikle Katılmıyorum |
| 1 | Hastaneye ulaşımında zorluk yaşamadım. | | | | | |
| 2 | Danışma ve yönlendirme hizmetleri yeterliydi. | | | | | |
| 3 | Muayene ve tetkikler sırasında kişisel mahremiyetime özen gösterildi. | | | | | |
| 4 | Hastaneye yatış işlemleri için çok beklemedim. | | | | | |

| | | | | | | |
|-------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 5 | Doktorumun bana ayırdığı süre yeterliydi. | | | | | |
| 6 | Doktorum tarafından hastalığım ve tedavim ile ilgili yeterli bilgilendirme yapıldı. | | | | | |
| 7 | Hemşireler tarafından tedavim ve bakımım ile ilgili yeterli bilgilendirme yapıldı. | | | | | |
| 8 | İhtiyaç halinde sağlık personeline kolaylıkla ulaşabildim. | | | | | |
| 9 | Hastane personelinin bana karşı davranışları nezaket kurallarına uygundu. | | | | | |
| 10 | Hastane genel olarak temizdi. | | | | | |
| 11 | Odadaki eşyalar çalışır durumdaydı | | | | | |
| 12 | Yemek dağıtan personel temizlik kurallarına uygun davrandı (bone, eldiven, maske takması vb.). | | | | | |
| 13 | Hastaneden ayrılırken taburculuk sonrası süreç ile ilgili yeterli bilgilendirme yapıldı. | | | | | |
| 14 | Hastanenin sunmuş olduğu hizmetler beklentilerimi karşıladı. | | | | | |
| 15 | Bu hastaneyi aileme ve arkadaşlarıma tavsiye ederim. | | | | | |
| Varsa görüş ve önerileriniz. | | | | | | |

*Sağlık durumu ankete katılmak için yeterli olmayan hastalar ile 16 yaşından küçük hastalara refakat eden kişileri tanımlar.

Anket-2. Hasta Deneyimi Anketi-Ayaktan Hasta

| HASTA DENEYİMİ ANKETİ-AYAKTAN HASTA | | | | | | |
|--|--|----------------------------|--------------------|-------------------|---------------------|--------------------------------|
| HASTANE ADI | | | | | | |
| <p>Aşağıda yer alan ifadeler ile ilgili geri bildirimleriniz, sizlere daha kaliteli hizmet sunmayı hedefleyen hastanemiz için büyük önem taşımaktadır. Bu konuda göstermiş olduğunuz ilgi ve katılımınız nedeniyle şimdiden teşekkür eder, geçmiş olsun dilekelerimizi iletiriz.</p> <p style="text-align: right;">Başhekim</p> <p>Not: Kişisel bilgileriniz ve ankette verdiğiniz bilgiler kesinlikle gizli tutulacaktır.</p> | | | | | | |
| Yıl: | | | | | | |
| Başvurduğu Poliklinik: | | | | | | |
| Ankete Katılan: ()Hasta ()Hasta Yakını* | | | | | | |
| Kişisel Bilgiler: | | | | | | |
| Cinsiyetiniz: ()Kadın ()Erkek | | | | | | |
| Ait olduğunuz yaş kategorisini belirtiniz. ()20'nin altında ()20-29 ()30-39 ()40-49 ()50-59 ()60 üstü | | | | | | |
| Eğitim durumunuzu belirtiniz. ()Okuryazar değil ()Okuryazar ()İlkokul ()Yüksek Lisans ()Ortaokul ()Lise ()Üniversite ()Doktora | | | | | | |
| Sıra No | Anket Soruları | Tamamen Katılıyorum | Katılıyorum | Kararsızım | Katılmıyorum | Kesinlikle Katılmıyorum |
| 1 | Hastaneye ulaşımında zorluk yaşamadım. | | | | | |
| 2 | Danışma ve yönlendirme hizmetleri yeterliydi. | | | | | |
| 3 | Hastane içinde ulaşmam gereken birimlere kolaylıkla ulaşabildim. | | | | | |
| 4 | Kayıt işlemleri için çok beklemedim. | | | | | |
| 5 | Muayene olacağım doktoru kendim seçtim. | | | | | |

| | | | | | | |
|-------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 6 | Bekleme alanının fiziki koşulları yeterliydi. | | | | | |
| 7 | Muayene olmak için beklediğim süre uygundu. | | | | | |
| 8 | Muayene odasının fiziki koşulları yeterliydi. | | | | | |
| 9 | Doktorumun bana ayırdığı süre yeterliydi. | | | | | |
| 10 | Tahlil ve tetkikler için verilen randevu süreleri uygundu. | | | | | |
| 11 | Tahlil ve tetkik sonuçlarımı belirtilen süre içerisinde aldım. | | | | | |
| 12 | Doktorum tarafından hastalığım ve tedavim ile ilgili yeterli bilgilendirme yapıldı. | | | | | |
| 13 | Muayene ve tetkikler sırasında kişisel mahremiyetime özen gösterildi. | | | | | |
| 14 | Hastane personelinin bana karşı davranışları nezaket kurallarına uygundu. | | | | | |
| 15 | Hastane genel olarak temizdi. | | | | | |
| 16 | Hastanenin sunmuş olduğu hizmetler beklentilerimi karşıladı. | | | | | |
| 17 | Bu hastaneden, hiç kimsenin yardımına ihtiyaç duymadan ve kolayca hizmet alabilirim. | | | | | |
| 18 | Bu hastaneyi aileme ve arkadaşlarıma tavsiye ederim. | | | | | |
| Varsa görüş ve önerileriniz. | | | | | | |

*Sağlık durumu ankete katılmak için yeterli olmayan hastalar ile 16 yaşından küçük hastalara refakat eden kişileri tanımlar.

Anket-3. Hasta Yakını Deneyimi Anketi - Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastaneleri (Ayaktan Hastalar için)

| HASTA YAKINI DENEYİMİ ANKETİ-RUH SAĞLIĞI VE HASTALIKLARI HASTANELERİ (AYAKTAN HASTALAR İÇİN) | | | | | | |
|--|--|----------------------------|--------------------|-------------------|---------------------|--------------------------------|
| HASTANE ADI | | | | | | |
| Aşağıda yer alan ifadeler ile ilgili geri bildirimleriniz, sizlere daha kaliteli hizmet sunmayı hedefleyen hastanemiz için büyük önem taşımaktadır. Bu konuda göstermiş olduğunuz ilgi ve katılımınız nedeniyle şimdiden teşekkür eder, geçmiş olsun dilekelerimizi iletiriz. | | | | | | |
| Başhekim | | | | | | |
| Not: Kişisel bilgileriniz ve ankette verdiğiniz bilgiler kesinlikle gizli tutulacaktır. | | | | | | |
| Yıl: | | | | | | |
| Kişisel Bilgiler: | | | | | | |
| Cinsiyetiniz: ()Kadın ()Erkek | | | | | | |
| Ait olduğunuz yaş kategorisini belirtiniz. ()20'nin altında ()20-29 ()30-39 ()40-49 ()50-59 ()60 üstü | | | | | | |
| Eğitim durumunuzu belirtiniz. ()Okuryazar değil ()Okuryazar ()İlkokul ()Yüksek Lisans ()Ortaokul ()Lise ()Üniversite ()Doktora | | | | | | |
| Sıra No | Anket Soruları | Tamamen Katılıyorum | Katılıyorum | Kararsızım | Katılmıyorum | Kesinlikle Katılmıyorum |
| 1 | Hastaneye ulaşımında zorluk yaşamadım. | | | | | |
| 2 | Danışma ve yönlendirme hizmetleri yeterliydi. | | | | | |
| 3 | Hastane içinde ulaşmam gereken birimlere kolaylıkla ulaşabildim. | | | | | |
| 4 | Kayıt işlemleri için çok beklemedim. | | | | | |
| 5 | Hastanede hekim seçme hakkı uygulanmaktadır. | | | | | |
| 6 | Bekleme alanının fiziki koşulları yeterliydi. | | | | | |

| | | | | | | |
|-------------------------------------|---|--|--|--|--|--|
| 7 | Muayene olmak için belirtilen bekleme süresi uygundu. | | | | | |
| 8 | Muayene odasının fiziki koşulları yeterliydi. | | | | | |
| 9 | Doktorun hastam için ayırdığı süre yeterliydi. | | | | | |
| 10 | Tahlil ve tetkikler için verilen randevu süreleri uygundu. | | | | | |
| 11 | Tahlil ve tetkik sonuçları belirtilen süre içerisinde verildi. | | | | | |
| 12 | Hastamı muayene eden doktor tarafından hastamın hastalığı ve tedavisi ile ilgili yeterli bilgilendirme yapıldı. | | | | | |
| 13 | Muayene ve tetkikler sırasında hastamın kişisel mahremiyetine özen gösterildi. | | | | | |
| 14 | Hastane personeli nezaket kurallarına uygun davrandı. | | | | | |
| 15 | Hastane genel olarak temizdi. | | | | | |
| 16 | Hastanenin sunmuş olduğu hizmetler beklentilerimi karşıladı. | | | | | |
| 17 | Bu hastanede, hiç kimsenin yardımına ihtiyaç duymadan ve kolayca hizmet alabilirim. | | | | | |
| 18 | Bu hastaneyi aileme ve arkadaşlarıma tavsiye ederim. | | | | | |
| Varsa görüş ve önerileriniz. | | | | | | |

Anket-4 Hasta Deneyimi Anketi-Acil Servis

| HASTA DENEYİMİ ANKETİ-ACİL SERVİS | | | | | | |
|--|--|---------------------|-------------|------------|--------------|-------------------------|
| HASTANE ADI | | | | | | |
| <p>Aşağıda yer alan ifadeler ile ilgili geri bildirimleriniz, sizlere daha kaliteli hizmet sunmayı hedefleyen hastanemiz için büyük önem taşımaktadır. Bu konuda göstermiş olduğunuz ilgi ve katılımınız nedeniyle şimdiden teşekkür eder, geçmiş olsun dilekelerimizi iletiriz.</p> <p style="text-align: right;">Başhekim</p> <p>Not: Kişisel bilgileriniz ve ankette verdiğiniz bilgiler kesinlikle gizli tutulacaktır.</p> | | | | | | |
| Yıl: | | | | | | |
| Acile Başvuru Şekli: ()Kendi imkanları ile ()Ambulans ile | | | | | | |
| Kişisel Bilgiler: | | | | | | |
| Cinsiyetiniz: ()Kadın ()Erkek | | | | | | |
| Ait olduğunuz yaş kategorisini belirtiniz. ()20'nin altında ()20-29 ()30-39 ()40-49 ()50-59 ()60 üstü | | | | | | |
| Eğitim durumunuzu belirtiniz. ()Okuryazar değil ()Okuryazar ()İlkokul ()Yüksek Lisans ()Ortaokul ()Lise ()Üniversite ()Doktora | | | | | | |
| Sıra No | Anket Soruları | Tamamen Katılıyorum | Katılıyorum | Kararsızım | Katılmıyorum | Kesinlikle Katılmıyorum |
| 1 | Hastaneye ulaşımında zorluk yaşamadım. | | | | | |
| 2 | Danışma ve yönlendirme hizmetleri yeterliydi. | | | | | |
| 3 | Acil Servis içinde ulaşmam gereken birimlere kolaylıkla ulaşabildim. | | | | | |
| 4 | Kayıt işlemleri için çok beklemedim. | | | | | |
| 5 | Bekleme alanının fiziki koşulları yeterliydi. | | | | | |

| | | | | | | |
|-------------------------------------|---|--|--|--|--|--|
| 6 | Muayene ve müdahale için beklediğim süre uygundu. | | | | | |
| 7 | Muayene olduğum alanın fiziki koşulları yeterliydi. | | | | | |
| 8 | Doktorumun bana ayırdığı süre yeterliydi. | | | | | |
| 9 | Muayene ve tetkikler sırasında kişisel mahremiyetime özen gösterildi. | | | | | |
| 10 | Tahlil ve tetkikler için verilen randevu süreleri uygundu. | | | | | |
| 11 | Tahlil ve tetkik sonuçlarımı belirtilen süre içerisinde aldım. | | | | | |
| 12 | Doktorum tarafından hastalığım ve tedavim ile ilgili yeterli bilgilendirme yapıldı. | | | | | |
| 13 | İhtiyaç halinde gerekli sağlık personeline kolaylıkla ulaştım. | | | | | |
| 14 | Acil servis personeli nezaket kurallarına uygun davrandı. | | | | | |
| 15 | Acil servis genel olarak temizdi. | | | | | |
| 16 | Acil servisin sunmuş olduğu hizmetler beklentilerimi karşıladı. | | | | | |
| 17 | Acil servisten ayrılırken taburculuk sonrası süreç ile ilgili yeterli bilgilendirme yapıldı | | | | | |
| 18 | Bu acil servisi aileme ve arkadaşlarıma tavsiye ederim. | | | | | |
| Varsa görüş ve önerileriniz. | | | | | | |

Anket-5 Hasta Deneyimi Anketi-Ağız ve Diş Sağlığı Hizmetleri

| HASTA DENEYİMİ ANKETİ-AĞIZ VE DİŞ SAĞLIĞI HİZMETLERİ | | | | | | |
|--|--|---------------------|-------------|------------|--------------|-------------------------|
| ADSH/ADSM ADI | | | | | | |
| <p>Aşağıda yer alan ifadeler ile ilgili geri bildirimleriniz, sizlere daha kaliteli hizmet sunmayı hedefleyen sağlık kuruluşumuz için büyük önem taşımaktadır. Bu konuda göstermiş olduğunuz ilgi ve katılımınız nedeniyle şimdiden teşekkür eder, geçmiş olsun dilekelerimizi iletiriz.</p> <p style="text-align: right;">Başhekim</p> | | | | | | |
| Not: Kişisel bilgileriniz ve ankette verdiğiniz bilgiler kesinlikle gizli tutulacaktır. | | | | | | |
| Yıl: | | | | | | |
| Başvurduğu Poliklinik: | | | | | | |
| Ankete Katılan: ()Hasta ()Hasta Yakını* | | | | | | |
| Kişisel Bilgiler: | | | | | | |
| Cinsiyetiniz: ()Kadın ()Erkek | | | | | | |
| Ait olduğunuz yaş kategorisini belirtiniz. ()20'nin altında ()20-29 ()30-39 ()40-49 ()50-59 ()60 üstü | | | | | | |
| Eğitim durumunuzu belirtiniz. ()Okuryazar değil ()Okuryazar ()İlkokul ()Yüksek Lisans ()Ortaokul ()Lise ()Üniversite ()Doktora | | | | | | |
| Sıra No | Anket Soruları | Tamamen Katılıyorum | Katılıyorum | Kararsızım | Katılmıyorum | Kesinlikle Katılmıyorum |
| 1 | Sağlık kuruluşuna ulaşımında zorluk yaşamadım. | | | | | |
| 2 | Danışma ve yönlendirme hizmetleri yeterliydi. | | | | | |
| 3 | Sağlık kuruluşu içinde ulaşmam gereken birimlere kolaylıkla ulaşabildim. | | | | | |
| 4 | Kayıt işlemleri için çok beklemedim. | | | | | |
| 5 | Muayene olacağım doktoru kendim seçtim. | | | | | |

| | | | | | | |
|-------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 6 | Bekleme alanının fiziki koşulları yeterliydi. | | | | | |
| 7 | Muayene olmak için beklediğim süre uygundu. | | | | | |
| 8 | Muayene ve tedavi alanlarının fiziki koşulları yeterliydi. | | | | | |
| 9 | Doktorumun bana ayırdığı süre yeterliydi. | | | | | |
| 10 | Tahlil ve tetkikler için verilen randevu süreleri uygundu. | | | | | |
| 11 | Tahlil ve tetkik sonuçlarımı belirtilen süre içerisinde aldım. | | | | | |
| 12 | Doktorum tarafından tedavim ile ilgili yeterli bilgilendirme yapıldı. | | | | | |
| 13 | Tetkik ve tedavim sırasında kişisel mahremiyetime özen gösterildi. | | | | | |
| 14 | Personelin bana karşı davranışları nezaket kurallarına uygundu. | | | | | |
| 15 | Sağlık kuruluşu genel olarak temizdi. | | | | | |
| 16 | Sağlık kuruluşunun sunmuş olduğu hizmetler beklentilerimi karşıladı. | | | | | |
| 17 | Bu sağlık kuruluşundan, hiç kimsenin yardımına ihtiyaç duymadan hizmet alabilirim. | | | | | |
| 18 | Bu sağlık kuruluşunu aileme ve arkadaşlarıma tavsiye ederim. | | | | | |
| Varsa görüş ve önerileriniz. | | | | | | |

Anket-6 Hasta Deneyimi Anketi-Diyaliz Hizmetleri

| HASTA DENEYİMİ ANKETİ-DİYALİZ HİZMETLERİ | | | | | | |
|--|--|----------------------|--------------|------------|-------------|------------------------|
| DİYALİZ MERKEZİ ADI | | | | | | |
| <p>Aşağıda yer alan ifadeler ile ilgili geri bildirimleriniz, sizlere daha kaliteli hizmet sunmayı hedefleyen sağlık kuruluşumuz için büyük önem taşımaktadır. Bu konuda göstermiş olduğunuz ilgi ve katılımınız nedeniyle şimdiden teşekkür eder, geçmiş olsun dilekelerimizi iletiriz.</p> <p style="text-align: right;">Yönetici</p> | | | | | | |
| Not: Kişisel bilgileriniz ve ankette verdiğiniz bilgiler kesinlikle gizli tutulacaktır. | | | | | | |
| Ankete Katılan: ()Hasta ()Hasta Yakını* | | | | | | |
| Yıl: | | | | | | |
| Kişisel Bilgiler: | | | | | | |
| Cinsiyetiniz: ()Kadın ()Erkek | | | | | | |
| Ait olduğunuz yaş kategorisini belirtiniz. ()20'nin altında ()20-29 ()30-39 ()40-49 ()50-59 ()60 üstü | | | | | | |
| Eğitim durumunuzu belirtiniz. ()Okuryazar değil ()Okuryazar ()İlkokul ()Yüksek Lisans ()Ortaokul ()Lise ()Üniversite ()Doktora | | | | | | |
| Sıra No | Anket Soruları | Tamamen Katılmıyorum | Katılmıyorum | Kararsızım | Katılıyorum | Kesinlikle Katılıyorum |
| 1 | Diyaliz merkezine ulaşımında zorluk yaşamadım. | | | | | |
| 2 | Diyaliz merkezine ulaşımımı sağlayacak bir araç tahsis edilir. | | | | | |
| 3 | Danışma ve yönlendirme hizmetleri yeterlidir. | | | | | |
| 4 | Bekleme alanının fiziki koşulları yeterlidir. | | | | | |
| 5 | Diyaliz makinesine bağlanmak için beklediğim süre uygundur. | | | | | |
| 6 | Diyaliz odasının fiziki koşulları yeterlidir. | | | | | |

| | | | | | | |
|-------------------------------------|---|--|--|--|--|--|
| 7 | Doktorumun bana ayırdığı süre yeterlidir. | | | | | |
| 8 | Doktorum tarafından hastalığım ve diyaliz tedavisi süreci ile ilgili yeterli bilgilendirme yapılır. | | | | | |
| 9 | Organ ve doku nakli merkezlerine nasıl başvurabileceğim konusunda bilgilendirilirim. | | | | | |
| 10 | Diyaliz tedavisi sürecinde kişisel mahremiyetime özen gösterilir. | | | | | |
| 11 | Diyaliz merkezi personelinin bana karşı davranışları nezaket kurallarına uygundur. | | | | | |
| 12 | Diyaliz tedavim esnasında kendimi güvende hissediyorum. | | | | | |
| 13 | Diyaliz merkezi genel olarak temizdir. | | | | | |
| 14 | Diyaliz merkezinin sunmuş olduğu hizmetler beklentilerimi karşılar. | | | | | |
| 15 | Bu diyaliz merkezini sevdiklerime tavsiye ederim. | | | | | |
| Varsa görüş ve önerileriniz. | | | | | | |

Anket-7 Hasta Deneyimi Anketi-Evde Sağlık Hizmetleri

| HASTA DENEYİMİ ANKETİ-EVDE SAĞLIK HİZMETLERİ | | | | | | |
|--|--|---------------------|-------------|------------|--------------|-------------------------|
| EVDE SAĞLIK KOORDİNASYON MERKEZİ ADI | | | | | | |
| <p>Aşağıda yer alan ifadeler ile ilgili geri bildirimleriniz, sizlere daha kaliteli hizmet sunmayı hedefleyen sağlık kuruluşumuz için büyük önem taşımaktadır. Bu konuda göstermiş olduğunuz ilgi ve katılımınız nedeniyle şimdiden teşekkür eder, geçmiş olsun dilekelerimizi iletiriz.</p> <p style="text-align: right;">Yönetici</p> | | | | | | |
| Not: Kişisel bilgileriniz ve ankette verdiğiniz bilgiler kesinlikle gizli tutulacaktır. | | | | | | |
| Yıl: | | | | | | |
| Ankete Katılan: ()Hasta ()Hasta Yakını* | | | | | | |
| Hastanın Tanısı: | | | | | | |
| Kişisel Bilgiler: | | | | | | |
| Cinsiyetiniz: ()Kadın ()Erkek | | | | | | |
| Ait olduğunuz yaş kategorisini belirtiniz. ()20'nin altında ()20-29 ()30-39 ()40-49 ()50-59 ()60 üstü | | | | | | |
| Eğitim durumunuzu belirtiniz. ()Okuryazar değil ()Okuryazar ()İlkokul ()Yüksek Lisans ()Ortaokul ()Lise ()Üniversite ()Doktora | | | | | | |
| Sıra No | Anket Soruları | Tamamen Katılıyorum | Katılıyorum | Kararsızım | Katılmıyorum | Kesinlikle Katılmıyorum |
| 1 | Evde sağlık hizmetlerine başvuru sürecinde zorluk yaşamadım. | | | | | |
| 2 | Başvuru sonrasında ilk incelemeye bir hafta içerisinde gelindi. | | | | | |
| 3 | İlk ziyaret esnasında verilecek hizmet ile ilgili yeterli bilgi verildi. | | | | | |
| 4 | Ziyaret tarihleri hakkında yeterli bilgilendirme yapılır. | | | | | |
| 5 | Belirlenen ziyaret tarihlerinde hizmet alırım. | | | | | |

| | | | | | | |
|-------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 6 | İhtiyacım olduğu zaman birime kolayca ulaşabilirim. | | | | | |
| 7 | İsteklerim ve sorunlarım dikkatli bir şekilde dinlenir. | | | | | |
| 8 | Doktorum muayene için yeterli zaman ayırır. | | | | | |
| 9 | Doktorum hastalığım ve tedavim ile ilgili yeterli bilgilendirme yapar. | | | | | |
| 10 | Muayene ve tetkikler sırasında kişisel mahremiyetime özen gösterilir. | | | | | |
| 11 | Tahlil ve tetkik süreçleri ve sonuçlarım hakkında bilgilendirilirim. | | | | | |
| 12 | Birim çalışanlarının bana karşı davranışları nezaket kurallarına uygundur. | | | | | |
| 13 | Evde sağlık hizmetleri biriminin sunmuş olduğu hizmetler beklentilerimi karşıladı. | | | | | |
| 14 | Bu birimi, hizmete ihtiyacı olan herkese tavsiye ederim. | | | | | |
| Varsa görüş ve önerileriniz. | | | | | | |

Anket-8 Hasta Deneyimi Anketi-112 Hizmetleri

| HASTA DENEYİMİ ANKETİ-112 HİZMETLERİ | | | | | | |
|--|--|----------------------------|--------------------|-------------------|---------------------|--------------------------------|
| İL AMBULANS SERVİSİ BAŞHEKİMLİĞİ ADI | | | | | | |
| <p>Aşağıda yer alan ifadeler ile ilgili geri bildirimleriniz, sizlere daha kaliteli hizmet sunmayı hedefleyen sağlık kuruluşumuz için büyük önem taşımaktadır. Bu konuda göstermiş olduğunuz ilgi ve katılımınız nedeniyle şimdiden teşekkür eder, geçmiş olsun dilekelerimizi iletiriz.</p> <p style="text-align: right;">Başhekim</p> <p>Not: Kişisel bilgileriniz ve ankette verdiğiniz bilgiler kesinlikle gizli tutulacaktır.</p> | | | | | | |
| Yıl: | | | | | | |
| Ankete Katılan: ()Hasta ()Hasta Yakını* | | | | | | |
| Hastanın Tanısı: | | | | | | |
| Kişisel Bilgiler: | | | | | | |
| Cinsiyetiniz: ()Kadın ()Erkek | | | | | | |
| Ait olduğunuz yaş kategorisini belirtiniz. ()20'nin altında ()20-29 ()30-39 ()40-49 ()50-59 ()60 üstü | | | | | | |
| Eğitim durumunuzu belirtiniz. ()Okuryazar değil ()Okuryazar ()İlkokul ()Yüksek Lisans ()Ortaokul ()Lise ()Üniversite ()Doktora | | | | | | |
| Sıra No | Anket Soruları | Tamamen Katılıyorum | Katılıyorum | Kararsızım | Katılmıyorum | Kesinlikle Katılmıyorum |
| 1 | 112'yi aradığımda görevli personele hızlı bir şekilde ulaştım. | | | | | |
| 2 | Telefonu açan personel beni dikkatlice dinledi. | | | | | |
| 3 | Telefonu açan personele güven duydum. | | | | | |
| 4 | Ambulans, verdiğim adrese gecikme yaşamadan geldi. | | | | | |
| 5 | Ambulans personeli açıklayıcı bilgiler verdi. | | | | | |

| | | | | | | |
|-------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 6 | Ambulans personeli hijyen kurallarına dikkat etti. | | | | | |
| 7 | Ambulans personelinin bana karşı davranışları nezaket kurallarına uygundu. | | | | | |
| 8 | Ambulans personeli mahremiyetime özen gösterdi. | | | | | |
| 9 | Ambulans personeli sorularımıza anlaşılır bir şekilde cevap verdi. | | | | | |
| 10 | Ambulansa güvenli bir şekilde nakledildim. | | | | | |
| 11 | Ambulansın içi sessiz, gürültüsüz ve konforlu. | | | | | |
| 12 | Ambulansla hastaneye nakil olurken güvenli bir şekilde ulaşımım sağlandı. | | | | | |
| Varsa görüş ve önerileriniz. | | | | | | |

Anket-9 Çalışan Geri Bildirim Anketi (Hastane-ADSH-Diyaliz Hizmetleri-Evde Sağlık Hizmetleri-112 Hizmetleri)

ÇALIŞAN GERİ BİLDİRİMİ ANKETİ

Aşağıda yer alan ifadeler ile ilgili geri bildirimleriniz, çalışma ortamı ve koşullarımız ile hizmet kalitemizi iyileştirmek için büyük önem taşımaktadır.

Bu konuda göstermiş olduğunuz ilgi ve katılımınız nedeniyle şimdiden teşekkür ederiz.

Başhekim-Yönetici

Not: Kişisel bilgileriniz ve ankette verdiğiniz bilgiler kesinlikle gizli tutulacaktır.

Yıl:

Kişisel Bilgiler

Cinsiyetiniz: ()Kadın ()Erkek

Ait olduğunuz yaş kategorisini belirtiniz.

()20'nin altında ()20-29 ()30-39
()40-49 ()50-59 ()60 üstü

Eğitim durumunuzu belirtiniz.

()Okuryazar değil ()Okuryazar ()İlkokul ()Yüksek Lisans
()Ortaokul ()Lise ()Üniversite ()Doktora

Mesleği: ()Sağlık Hizmetleri Sınıfı* ()Yardımcı Sağlık Hizmetleri Sınıfı
()İdari Hizmetler Sınıfı ()Teknik Hizmetler Sınıfı

Sağlık kuruluşunda çalıştığı süre: ()1-5 yıl ()5-15 yıl ()15-25 yıl ()25 yıldan fazla

Çalıştığınız Bölüm:**

| Sıra No | Anket Soruları | Tamamen Katılıyorum | Katılıyorum | Kararsızım | Katılmıyorum | Kesinlikle Katılmıyorum |
|---------|--|---------------------|-------------|------------|--------------|-------------------------|
| 1 | Aldığım eğitime uygun bir bölümde çalışıyorum. | | | | | |
| 2 | Çalışma ortamı ve koşulları ile ilgili yapılacak düzenlemelerde görüşüme başvurulur. | | | | | |
| 3 | Çalışma ortamım rahat çalışabileceğim biçimde düzenlenmiştir. | | | | | |
| 4 | Çalıştığım bölümde çalışan güvenliği ile ilgili tedbirler alınmıştır. | | | | | |

| | | | | | | |
|-------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 5 | Çalıştığım ortamda kendimi güvende hissederim. | | | | | |
| 6 | Yönetim, çalışan güvenliği konusunda iyileştirme faaliyetleri yapmaktadır. | | | | | |
| 7 | Yönetim, çalışan güvenliği ile ilgili uygunsuzlukların giderilmesi için çalışanlar ile iş birliği yapmaktadır. | | | | | |
| 8 | Yöneticilere sorun, görüş ve önerilerimi iletme imkânı bulurum. | | | | | |
| 9 | Görev alanım ile ilgili görüş ve önerilerim dikkate alınır. | | | | | |
| 10 | İhtiyacım olduğunda izin alabilirim. | | | | | |
| 11 | Performansım hakkında geri bildirim alırım. | | | | | |
| 12 | İşimi en iyi şekilde yapabilmem için gerekli malzeme ve cihaz temin edilir. | | | | | |
| 13 | İşimde kendimi geliştirebilmem için eğitim fırsatları sunulur. | | | | | |
| 14 | Çalıştığım ortamda kendimi değerli hissederim. | | | | | |
| 15 | Yönetim, çalışanların motivasyonu konusunda duyarlıdır. | | | | | |
| 16 | Son bir yıl içinde fiziksel şiddete maruz kalmadım. | | | | | |
| 17 | Son bir yıl içinde sözel şiddete maruz kalmadım. | | | | | |
| 18 | Son bir yıl içinde yönetici kaynaklı psikolojik şiddete (mobbing) maruz kalmadım. | | | | | |
| 19 | Son bir yıl içinde personel kaynaklı psikolojik şiddete (mobbing) maruz kalmadım. | | | | | |
| 20 | Çalıştığım sağlık kuruluşunu arkadaşlarıma çalışma ortamı olarak tavsiye ederim. | | | | | |
| 21 | Tedavi olabilmeleri için aileme ve arkadaşlarıma tavsiye ederim. | | | | | |
| Varsa görüş ve önerileriniz. | | | | | | |

*Sağlık Hizmetleri Sınıfı: Tabip, Diş Tabibi, Eczacı

**Doldurulması zorunlu değildir.

KAYNAKÇA

Brunswick Employee Feedback Survey (2009). Erişim Adresi: <https://www.gnb.ca/0012/Womens-Issues/wges/tools/pdf/employeefeedbacksurvey-e.pdf> Erişim tarihi: 05.07.2018

Massachusetts Medical Society (2004). Physician Practice Resource Center, Patient Satisfaction Surveys. Erişim adresi: [http://www.massmed.org/physicians/practice-management/patient-satisfaction-surveys-\(pdf\)/](http://www.massmed.org/physicians/practice-management/patient-satisfaction-surveys-(pdf)/) Erişim Tarihi: 02.04.2018

Health at a Glance, OECD Indicators (2015). Erişim Adresi: <http://www.oecd.org/health/health-systems/health-at-a-glance-19991312.htm> Erişim Tarihi: 02.03.2018

Sencer, M. Irmak, Y. (1984) Toplum Bilimlerinde Yöntem. Onur Basımevi, İstanbul.

The Centers for Medicare & Medicaid Services, (2010). Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems, The HCAHPS Survey, Erişim Adresi: <https://www.medicare.gov/hospitalcompare/about/survey-patients-experience.html> Erişim Tarihi: 02.04.2018