



T.C. Sağlık Bakanlığı

Memnuniyet Anketleri Uygulama Rehberi



Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü

Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı

Memnuniyet Anketleri Uygulama Rehberi (Versiyon-2.0; Revizyon-00)

1.Baskı: Ankara, Temmuz 2015

© Yazarlar – Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü

Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı

Bu kitabın her türlü yayın hakkı SHGM Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı'na aittir.

İletişim

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

Hazırlayanlar

Dr. Hasan GÜLER, Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü

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

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

Uzm. Nurcan AZARKAN, Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı

Uzm. Bayram DEMİR, Batman İl Sağlık Müdürlüğü

Uzm. Demet GÖKMEN KAVAK, Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı

Dr. İbrahim H.KAYRAL, Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı

Ecz. Ercan KOCA, Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı

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

Uzm. Elif KESEN, Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı

Uzm. Özlem ÖNDER, Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı

Uzm. Çağlayan SARIOĞLAN, Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı

Uzm. Şükriye Yüksel BAĞIRSAKÇI, Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı

Yrd. Doç. Umut BEYLİK, Kırıkkale Üniversitesi

Emine BALCI, Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı

Muammer AKSU, Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı

Erol YALÇIN, Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı

Sağlık Uzm. Yrd. Ayşe AYKANAT, Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı

Sağlık Uzm. Yrd. Gül HAKBİLEN, Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı

İçindekiler

| | |
|---|----|
| Sunuş | 1 |
| Hasta Memnuniyet Anketleri | 2 |
| Hasta Memnuniyet Anketlerinin Uygulanması | 2 |
| Anket Uygulanmayacak Kişiler | 3 |
| Çalışan Memnuniyet Anketleri | 3 |
| Anketlerin Takibi ve Sorumluları | 4 |
| Anket Yapılırken Dikkat Edilecek Hususlar | 5 |
| Verilerin Kurumsal Kalite Sistemine Aktarımı | 5 |
| Anket Sonuçlarının Değerlendirilmesi ve Paylaşılması | 8 |
| Sonuç | 8 |
| Tablo 1. Memnuniyet Anketi Uygulama Tablosu (Hastane) | 9 |
| Tablo 2. Memnuniyet Anketi Uygulama Tablosu (ADSM) | 10 |
| Tablo 3. Memnuniyet Anketi Uygulama Tablosu (İl Ambulans Servisi) | 10 |
| EKLER* | 11 |
| Ek 1: Yatan Hasta Memnuniyet Anketi | 12 |
| Ek 2: Ayaktan Hasta Memnuniyet Anketi | 13 |
| Ek 3: Acil Servis Hasta Memnuniyet Anketi | 14 |
| Ek 4: Ayaktan Hasta Yakını Memnuniyet Anketi (Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastaneleri) | 15 |
| Ek 5: ADSM Hasta Memnuniyet Anketi | 16 |
| Ek 6: Çalışan Memnuniyet Anketi | 17 |

Sunuş

Sağlıkta Kalite Standartlarının oluşturulması kadar standartların sağlık kurumlarında doğru ve etkili şekilde uygulanması ve bu uygulamaların başarısının değerlendirilmesi de önem taşımaktadır. Sağlık hizmetlerinin temel hedeflerinden olan hasta ve çalışanların memnuniyetinin artırılması esas alınarak, hasta ve çalışanların beklenti ve gereksinimlerinin hangi ölçüde karşılanabildiğinin ortaya konulması gerekmektedir.

Sağlıkta Kalite Standartları kapsamında, sağlık kurum ve kuruluşlarında uygulanmak üzere "Memnuniyet Anketleri" geliştirilmiştir.

Memnuniyet anketleri, kamu, üniversite ve özel hastaneler, ağız ve diş sağlığı merkezleri ile il ambulans servislerinde uygulanmak üzere belirlenen asgari soruları içermekte olup, verilen hizmetlere dair sorunların akut dönemde tespitine yönelik uygulanan bir soru setidir, hipotez sınaması ya da tutum ölçme amacı taşımamaktadır. Bu anketler aynı zamanda kurumda verilen hizmetlerin farklı bir göz tarafından değerlendirilmesine de olanak sağlamaktadır.

Sağlık kurum ve kuruluşlarında hasta ve çalışan memnuniyeti, hizmet kalitesinin önemli göstergelerinden biri olarak kabul edilmektedir. Sağlık hizmetlerinin başarı düzeyini ortaya koymak için hasta ve çalışanların görüş ve deneyimlerine başvurmak ve beklentilerini doğru algılamak gerekmektedir. Hazırlanan memnuniyet anketlerinin sağlık kurum ve kuruluşları tarafından doğru anlaşılıp doğru yorumlanması, kullanıcıların bilgi düzeylerinin artırılması hizmet süreçlerinin iyileştirilmesi amacı ile Başkanlığımızca "Memnuniyet Anketleri Uygulama Rehberi (Versiyon 2.0)" hazırlanmıştır.

Bu rehber; uygulamalarda yol gösterici olacak ve memnuniyet anketlerinin uygulanması hususunda yeni bir bakış açısı ile kullanıcılara kolaylık sağlayacaktır.

Bu rehberin sağlık hizmetleri sunumunda kullanıcılara fayda sağlamasını temenni eder, emeği geçenlere teşekkür ederim.

Prof.Dr.Doğan ÜNAL

Genel Müdür

Hasta Memnuniyet Anketleri

Hastaların aldıkları hizmet konusundaki algılarını ölçmek literatürde genel olarak kabul görmüş bir uygulamadır. Memnuniyet anketlerinin uygulanmasının temel çıkış noktası organizasyonel ve profesyonel performansın ölçülmesidir.

Sağlık çalışanlarının aynı kurumda 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 kurum ve kuruluşlarında uygulanan hasta memnuniyet anketleri, verilen hizmetlerin hasta perspektifinden memnuniyet düzeyinin ve hizmete ilişkin durum tespitinin yapılmasını sağlamaktadır.

Hasta Memnuniyet Anketlerinin Uygulanması

- *Hasta memnuniyet anketleri, asgari Bakanlık tarafından yayımlanan anket sorularını içermelidir.*
- *Kurumlar, tercih ettikleri anket uygulama yöntemini ve çalışmada yer alacak anketörleri belirlemelidir.*
- *Anketler mümkünse hastaya verilmemeli ve bir anketör tarafından yüz yüze görüşme şeklinde yapılmalıdır (sorular anketör tarafından okunmalı ve hastanın verdiği cevaplar forma işlenmelidir).*
- *Kurumlar, yüz yüze görüşmenin mümkün olmadığı durumlarda internet ve telefon gibi iletişim kanallarını kullanarak anket uygulayabilirler.*
- *Sorular anlaşılmadığı takdirde anketi uygulayan anketör, örnekler vererek soruyu açabilir.*
- *Anketörlere mutlaka kısa süreli bir eğitim verilmelidir. Anketin özellikleri ve uygulama esasları hakkında verilen bu eğitimler kayıt altına alınmalıdır.*
- *Anketör, ankete başlamadan önce kendini tanıtmalı ve hastayı yönlendirecek davranışlardan kaçınmalıdır.*
- *Anketör, anketin önemini anlatarak, gizlilik konusunda güvence vermelidir.*
- *Anketör, soruların cevaplanma süresi üzerinde kontrolü sağlamalıdır.*
- *Anketör, boş bırakılmış soru bulunmamasına dikkat etmelidir.*

Anket Uygulanmayacak Kişiler

Hasta memnuniyet anketleri, 16 yaşından büyük hastalara uygulanmalıdır. 16 yaşından küçük hastalar için hasta yakınlarına uygulanabilir. Psikiyatri hastaları, diyaliz hastaları ve terminal dönem hastaları ankete tabi tutulmamalıdır. Ayrıca anketi cevaplamak istemeyen hasta ve hasta yakınlarına gerekli anlayış gösterilmelidir.

Çalışan Memnuniyet Anketleri

Çalışan memnuniyet anketleri ilk kez 2008 yılında Sağlık Bakanlığına bağlı hastaneler ve ADSM'lerde uygulanmış ve yıllar içerisinde özel hastaneler, üniversite hastaneleri, Dış Hekimliği Fakülteleri, İl Ambulans Servisleri ve özel ADSM'lerin dahil olması ile tüm sağlık kurum ve kuruluşlarında uygulanmaya başlanmıştır.

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

Çalışanların gerçekçi cevaplarla yanıtlamış olduğu anketler, doğru anlaşılır ve doğru analiz edilir ise kurumlardaki çalışmaların yürütülmesi adına kurum yöneticilerine yol gösterecektir. Bu nedenle, memnuniyet 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 kurumdan ve kendilerinden ne tür beklentileri olduğunu doğru bir şekilde tespit etmeleri ve kalite çalışmalarını sahiplenmeleri önemlidir.

Tespit edilen aksaklıklar veya çalışanların kurumda olmasını istedikleri beklentileri için iyileştirme faaliyetleri planlanmalıdır. Kurum yöneticisi yetki ve sorumlulukları kapsamında yer alan ve imkânlar dâhilinde yapılabilecek olan iyileştirmeleri gerçekleştirmelidir. Ancak çeşitli nedenlerden dolayı karşılanamayan talepler olabileceğinden periyodik olarak yapılacak olan toplantılarda yöneticiler ile çalışanlar bir araya gelmeli ve anket sonuçları soru bazında çalışanlarla paylaşılmalıdır. Bu toplantılarda kurum yöneticileri yapılan iyileştirmeler hakkında çalışanları bilgilendirmeli ve karşılanamamış talepleri gerekçesi ile birlikte çalışanlarla paylaşmalıdırlar.

Çalışanlara görüş ve önerilerinin dikkate alındığı hissettirilmelidir. Ancak bunu yapabilen yöneticiler kurumlarındaki süreçleri takip ederek başarıyı yakalayabileceklerdir.

- *Çalışan memnuniyeti anketi, asgari Bakanlık tarafından yayınlanan anket sorularını içermelidir.*
- *Anket uygulama zamanlarında hekim, sağlık hizmetleri sınıfı, diğer (genel idare hizmetleri, teknik personel, hizmet alımı personeli) personel gruplarının asgari %50'sine anket uygulanmalıdır.*
- *Kurumlar, çalışmada yer alacak olan anketörleri belirlemeli, anketörlere mutlaka kısa süreli bir eğitim verilmelidir. Anketin özellikleri ve uygulama esasları hakkında verilen bu eğitimler kayıt altına alınmalıdır.*

Anketlerin Takibi ve Sorumluları

Sağlık kurum ve kuruluşlarında, kalite yönetim birimi anketlerin uygulanmasını takip etmek ve bundan doğacak iş ve işlemleri yürütmekle sorumludur.

Kalite yönetim biriminin memnuniyet anketleri ile ilgili sorumlulukları şunlardır:

- *Anketlerin uygulanmasını sağlamak*
- *Takibiyle sorumlu olmak*
- *Anketlerin bir merkezde toplanmasını sağlamak*
- *Anketlerin gizliliğini sağlamak*
- *Anket uygulanacak kişilerin nasıl seçildiğini anket raporuna ayrıntılı olarak yazmak*
- *Anketlerden elde edilen bulgular doğrultusunda mevcut sorun alanlarını belirlemek*
- *Elde edilen sonuçlara göre tespit edilecek olumsuz durumu iyileştirici düzenlemeler hususunda yönetime önerilerde bulunmak*
- *İstendiğinde sağlıkta kalite standartları değerlendirmesi sırasında memnuniyet anketlerine ilişkin raporları değerlendirme ekibiyle paylaşmak*
- *Verileri "Kurumsal Kalite Sistemi" ne aktarmak*

Anket Yapılırken Dikkat Edilecek Hususlar

- Sağlık kurum ve kuruluşları, tercih ettikleri anket uygulama yöntemini kayıt altına almalıdır.
- Yatan hasta memnuniyet anketlerinde anketlerin yıl içinde servislere/kliniklere eşit şekilde dağıtılmasına dikkat edilmelidir.
- Yapılan işlemler (kararlar, tutanaklar ve raporlar) kayıt altına alınmalıdır.

Verilerin Kurumsal Kalite Sistemine Aktarımı

Hasta memnuniyet anketleri her ay, çalışan memnuniyet anketleri ise Mart ve Eylül ayları olmak üzere yılda 2 kez yapılmalı ve takip eden ayın 15. gününe kadar Kurumsal Kalite Sistemi'ne (www.kks.saglik.gov.tr) veri girişi tamamlanmalıdır.

Her bir memnuniyet anketi için "**Kategori Bazında Karşılanma Oranları**" ve "**Soru Bazında Karşılanma Oranları**" elde edilecektir.

Kurumsal Kalite Sistemine veri girişi yapılırken "hastane yatak sayısı" ve "ay içerisinde anket uygulanan kişi sayısı" mutlaka belirtilmelidir.

Anketlerde;

- Evet
- Biraz/Kısmen
- Hayır

olmak üzere 3 cevap kategorisi bulunmaktadır.

Ankette yer alan **her bir soru için** "Evet" cevabı verenlerin sayısı, "Biraz/Kısmen" cevabı verenlerin sayısı ve "Hayır" cevabı verenlerin sayısı ilgili alanlara yazılmalıdır.

Her bir soru için veri girişi tamamlandıktan sonra sistem, ilgili ankete ait "**Her Kategoride Verilen Toplam Cevap Sayısı**", "**Tüm Kategorilerde Verilen Toplam Cevap Sayısı**", "**Kategori Bazında Karşılanma Oranı**" ve "**Soru Bazında Karşılanma Oranları**"nı otomatik olarak hesaplayacaktır.

ÖRNEK HESAPLAMA**Anket Adı:** Yatan Hasta Memnuniyet Anketi**Ay/Yıl:** Şubat 2016**Hastane Adı:** Hastanesi**Hastane Yatak Sayısı:** 600**Ay İçerisinde Anket Uygulanacak Asgari Kişi Sayısı:** 20**Ay İçerisinde Anket Uygulanan Kişi Sayısı:** 50

| Kategori Bazında Karşılama Oranları | | | | |
|---|--|--------------------------------|------------------|------------|
| No | Anket Soruları | Cevap Kategorisi (Kişi Sayısı) | | |
| | | Evet | Biraz/ Kısmen | Hayır |
| 1 | Hasta odası ve çevresinde genel olarak sessiz ve sakin bir ortam sağlanmıştı. | 20 | 20 | 10 |
| 2 | Odadaki eşyalar çalışır durumdaydı (televizyon,hemşire çağrı zili, lamba, yatak vb.). | 15 | 30 | 5 |
| 3 | Yemek dağıtan personel hijyen kurallarına uygun davrandı (bone, eldiven, maske gibi koruyucu ekipman kullandı) . | 30 | 10 | 10 |
| 4 | Yemeklerin sıcaklığı uygundu. | 20 | 10 | 20 |
| 5 | Doktorum tarafından hastalığım hakkında bana bilgi verildi. | 15 | 20 | 15 |
| 6 | Hemşireler tarafından tedavi ve bakımıyla ilgili bana bilgi verildi. | 20 | 15 | 15 |
| 7 | Doktorum bana karşı ilgiliydi. | 15 | 15 | 20 |
| 8 | Hemşireler bana karşı ilgiliydi. | 15 | 10 | 25 |
| 9 | Temizlik personeli bana karşı ilgiliydi. | 20 | 15 | 15 |
| 10 | Hastane çalışanları kişisel mahremiyetime (muayene edilirken kapının kapanması, aradaki perde ya da paravanın çekilmesi gibi) özen gösterdi. | 10 | 10 | 30 |
| 11 | Hastane (poliklinikler, muayene olduğunuz oda, bekleme alanları, tuvaletler) genel olarak temizdi. | 20 | 20 | 10 |
| 12 | Hastalığım ile ilgili olarak ihtiyaç duyduğum durumlarda doktoruma ulaşabildim. | 10 | 15 | 25 |
| 13 | Hastanede verilen hizmet genel olarak iyiydi. | 20 | 15 | 15 |
| 14 | Hastaneden ayrılırken taburculuk sonrası süreçle ilgili bana bilgi verildi. | 30 | 10 | 10 |
| Her Kategoride Verilen Toplam Cevap Sayısı (Evet Toplamı, Biraz/Kısmen Toplamı, Hayır Toplamı) | | 260 | 215 | 225 |
| Tüm Kategorilerde Verilen Toplam Cevap Sayısı (Anketteki Soru Sayısı X Anket Uygulanan Kişi Sayısı) | | 700 | | |
| Kategori Bazında Karşılama Oranı (Her Kategoride Verilen Toplam Cevap Sayısı/ Tüm Kategorilerde Verilen Toplam Cevap Sayısı) x100 | | 37% | 31% | 32% |

Soru Bazında Karşılama Oranları

| No | Anket Soruları | Cevap Kategorisi (Oransal Dağılım*) | | |
|----|--|--|------------------|-------|
| | | Evet | Biraz/ Kismen | Hayır |
| 1 | Hasta odası ve çevresinde genel olarak sessiz ve sakin bir ortam sağlanmıştı. | % 40 | % 40 | % 20 |
| 2 | Odadaki eşyalar çalışır durumdaydı (televizyon, hemşire çağrı zili, lamba, yatak vb.). | % 30 | % 60 | % 10 |
| 3 | Yemek dağıtan personel hijyen kurallarına uygun davrandı (bone, eldiven, maske gibi koruyucu ekipman kullandı) . | % 60 | % 20 | % 20 |
| 4 | Yemeklerin sıcaklığı uygundu. | % 40 | % 20 | % 40 |
| 5 | Doktorum tarafından hastalığım hakkında bana bilgi verildi. | % 30 | % 40 | % 30 |
| 6 | Hemşireler tarafından tedavi ve bakımıyla ilgili bana bilgi verildi. | % 40 | % 30 | % 30 |
| 7 | Doktorum bana karşı ilgiliydi. | % 30 | % 30 | % 40 |
| 8 | Hemşireler bana karşı ilgiliydi. | % 30 | % 20 | % 50 |
| 9 | Temizlik personeli bana karşı ilgiliydi. | % 40 | % 30 | % 30 |
| 10 | Hastane çalışanları kişisel mahremiyetime (muayene edilirken kapının kapanması, aradaki perde ya da paravanın çekilmesi gibi) özen gösterdi. | % 20 | % 20 | % 60 |
| 11 | Hastane (poliklinikler, muayene olduğunuz oda, bekleme alanları, tuvaletler) genel olarak temizdi. | % 40 | % 40 | % 20 |
| 12 | Hastalığım ile ilgili olarak ihtiyaç duyduğum durumlarda doktoruma ulaşabildim. | % 20 | % 30 | % 50 |
| 13 | Hastanede verilen hizmet genel olarak iyiydi. | % 40 | % 30 | % 30 |
| 14 | Hastaneden ayrılırken taburculuk sonrası süreçle ilgili bana bilgi verildi. | % 60 | % 20 | % 20 |

***Her bir soru için oransal dağılım hesaplanırken aşağıdaki formülasyon esas alınır.**

Evet Oranı: Evet Cevabı veren Kişi Sayısı/Anket Uygulanan Kişi Sayısı x100

Biraz/Kismen: Biraz/Kismen Cevabı veren Kişi Sayısı/Anket Uygulanan Kişi Sayısı x100

Hayır Oranı: Hayır Cevabı veren Kişi Sayısı/Anket Uygulanan Kişi Sayısı x100

Anket Sonuçlarının Değerlendirilmesi ve Paylaşılması

Memnuniyet anketine dair hem “Kategori Bazında Karşılanma Oranları” hem de “Soru Bazında Karşılanma Oranları” kurum tarafından mutlaka değerlendirilmeli ve gerekli iyileştirme faaliyetleri başlatılmalıdır.

Aynı zamanda çalışan memnuniyet anketi sonuçlarının soru bazında çalışanlarla paylaşılması önem arz etmektedir.

Sonuç

Sağlık hizmetlerinin temel hedeflerinden biri hizmet kalitesinin artırılması, çalışanların ve hastaların memnuniyet düzeylerinin yükseltilmesidir. Bu bağlamda memnuniyet anketleri, sağlık kurum ve kuruluşlarından hizmet alan ve hizmet sunan kişilerin önerilerinin dikkate alınması, şikâyetlerinin giderilmesi, en iyi hizmeti sunma hedeflerinin ortaya konulması noktasında kalite geliştirme faaliyetlerinin vazgeçilmez bir unsurudur.

Tablo 1. Memnuniyet Anketi Uygulama Tablosu (Hastane)

| Hastane | | | | | | |
|--|---|---|---|--|---------------|--------------------|
| | Uygulama Periyodu | Uygulama Zamanı | Uygulama Alanı | Ay İçerisinde Anket Uygulanacak Asgari Kişi Sayısı | | |
| | | | | 0-200 Yatak | 201-500 Yatak | 501 Yatak ve Üzeri |
| Ayaktan Hasta Memnuniyet Anketi | Her ay | Teşhis ve tedavi işlemleri sonunda | Tüm hastanelerde | 15 | 35 | 50 |
| Yatan Hasta Memnuniyet Anketi | Her ay | Hasta taburcu edildiği gün | Tüm hastanelerde | 15 | 20 | 25 |
| Acil Servis Hasta Memnuniyet Anketi | Her ay | Ayaktan hasta taburcu edilirken ya da hasta gözlemedeyken (Hekim anket yapılabilir görüşü verdiği takdirde) | İstisna teşkil etmeyen tüm hastanelerde | 15 | 20 | 25 |
| Çalışan Memnuniyet Anketi | Yılda iki kez | Mart ve Eylül aylarında uygulanmalıdır. | Tüm hastanelerde | Açıklama: Hekim, sağlık hizmetleri sınıfı ve diğer (genel idare hizmetleri, teknik personel, hizmet alımı personeli) personel gruplarının asgari %50'sine anket uygulanmalıdır. | | |
| İstisnalar | Aktif acil hizmeti vermeyen hastanelerde acil servis hasta memnuniyet anketi uygulanması değerlendirme dışıdır. | | | | | |
| | Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanelerinde, "Ayaktan Hasta Yakını Memnuniyet Anketi (Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastaneleri)" kullanılacaktır. | | | | | |

Tablo 2. Memnuniyet Anketi Uygulama Tablosu (ADSM)

| ADSM | | | | |
|-------------------------------------|-------------------|---|--|------------------|
| | Uygulama Periyodu | Uygulama Zamanı | Ay İçerisinde Anket Uygulanacak Asgari Kişi Sayısı | |
| | | | 0-20 Ünit | 21 Ünit ve üzeri |
| ADSM Hasta Memnuniyet Anketi | Her ay | Teşhis ve tedavi işlemleri sonunda | 15 | 25 |
| Çalışan Memnuniyet Anketi | Yılda iki kez | Mart ve Eylül aylarında uygulanmalıdır. | Açıklama: Hekim, sağlık hizmetleri sınıfı ve diğer (genel idare hizmetleri, teknik personel, hizmet alımı personeli) personel gruplarının asgari %50'sine anket uygulanmalıdır. | |

Tablo 3. Memnuniyet Anketi Uygulama Tablosu (İl Ambulans Servisi)

| İl Ambulans Servisi | | | |
|----------------------------------|-------------------|---|--|
| | Uygulama Periyodu | Uygulama Zamanı | Ay İçerisinde Anket Uygulanacak Asgari Kişi Sayısı |
| Çalışan Memnuniyet Anketi | Yılda iki kez | Mart ve Eylül aylarında uygulanmalıdır. | Anket uygulama zamanlarında çalışanların asgari %50'sine anket uygulanmalıdır. |

EKLER*

**Eklerde yer alan anketlere elektronik olarak <http://www.kalite.saglik.gov.tr> adresinden ulařılabilmektedir.*

Ek 1: Yatan Hasta Memnuniyet Anketi

| Yatan Hasta Memnuniyet Anketi | | | | |
|---|--|-------------|--------------------------|--------------|
| <p>Aşağıda yer alan soruları gerçekçi bir şekilde yanıtlamanız, kaliteli hizmet sunmayı hedefleyen hastanemiz için büyük önem taşımaktadır. Sizden beklenen, verilen cümleler konusundaki kanaatinizi Evet, Biraz/Kısmen ve Hayır ifadeleri arasından size en yakın gelen seçeneği belirterek bildirmenizdir. Bu konuda göstermiş olduğunuz ilgi ve yardımlarınızdan dolayı şimdiden teşekkür eder, geçmiş olsun dilekelerimizi iletiriz.</p> <p style="text-align: right;">Kurum Yöneticisi</p> | | | | |
| 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 () Ortaokul () Lise () Üniversite () Yüksek Lisans () Doktora | | | | |
| | Lütfen aşağıdaki ifadelerle ilgili görüşlerinizi sizin için uygun olan kutucuğu işaretleyerek belirtiniz (x). | Evet | Biraz/ Kısmen | Hayır |
| 1 | Hasta odası ve çevresinde genel olarak sessiz ve sakin bir ortam sağlanmıştı. | | | |
| 2 | Odadaki eşyalar çalışır durumdaydı (televizyon, hemşire çağrı zili, lamba, yatak vb.). | | | |
| 3 | Yemek dağıtan personel hijyen kurallarına uygun davrandı (bone, eldiven, maske gibi koruyucu ekipman kullandı) . | | | |
| 4 | Yemeklerin sıcaklığı uygundu. | | | |
| 5 | Doktorum tarafından hastalığım hakkında bana bilgi verildi. | | | |
| 6 | Hemşireler tarafından tedavi ve bakımım ile ilgili bana bilgi verildi. | | | |
| 7 | Doktorum bana karşı ilgiliydi. | | | |
| 8 | Hemşireler bana karşı ilgiliydi. | | | |
| 9 | Temizlik personeli bana karşı ilgiliydi. | | | |
| 10 | Hastane çalışanları kişisel mahremiyetime (muayene edilirken kapının kapanması, aradaki perde ya da paravanın çekilmesi gibi) özen gösterdi. | | | |
| 11 | Hastane (poliklinikler, muayene olduğunuz oda, bekleme alanları, tuvaletler) genel olarak temizdi. | | | |
| 12 | Hastalığım ile ilgili olarak ihtiyaç duyduğum durumlarda doktoruma ulaşabildim. | | | |
| 13 | Hastanede verilen hizmet genel olarak iyiydi. | | | |
| 14 | Hastaneden ayrılırken taburculuk sonrası süreçle ilgili bana bilgi verildi. | | | |
| Varsa görüş, önerileriniz. | | | | |

Ek 2: Ayaktan Hasta Memnuniyet Anketi**Ayaktan Hasta Memnuniyet Anketi**

Aşağıda yer alan soruları gerçekçi bir şekilde yanıtlamanız, kaliteli hizmet sunmayı hedefleyen hastanemiz için büyük önem taşımaktadır. Sizden beklenen, verilen cümleler konusundaki kanaatinizi, **Evet**, **Biraz/Kısmen** ve **Hayır** ifadeleri arasından size en yakın gelen seçeneği belirterek bildirmenizdir. Bu konuda göstermiş olduğunuz ilgi ve yardımlarınızdan dolayı şimdiden teşekkür eder, geçmiş olsun dilekelerimizi iletiriz.

Kurum Yöneticisi

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
()Ortaokul ()Lise ()Üniversite
()Yüksek Lisans ()Doktora

| | Lütfen aşağıdaki ifadelerle ilgili görüşlerinizi sizin için uygun olan kutucuğu işaretleyerek belirtiniz (x). | Evet | Biraz/ Kısmen | Hayır |
|----|--|-------------|--------------------------|--------------|
| 1 | Hastanede bekleme süreleri hakkında bana bilgi verildi. | | | |
| 2 | Muayene olacağım doktoru kendim seçtim. | | | |
| 3 | Danışma ve yönlendirme hizmetleri genel olarak iyiydi. | | | |
| 4 | Bekleme salonları rahattı. | | | |
| 5 | Belirlenen süre içerisinde muayene oldum. | | | |
| 6 | Beni muayene eden doktor hastalığım konusunda bana bilgi verdi ve zaman ayırdı. | | | |
| 7 | Beni muayene eden doktor ilgiliydi. | | | |
| 8 | Diğer personel bana karşı ilgiliydi. | | | |
| 9 | Hastane çalışanları kişisel mahremiyetime (muayene edilirken kapının kapanması, aradaki perde ya da paravanın çekilmesi gibi) özen gösterdi. | | | |
| 10 | Bana bilgi verilen süre içerisinde tetkiklerimi yaptırdım. | | | |
| 11 | Hastane (poliklinikler, muayene olduğunuz oda, bekleme alanları, tuvaletler)genel olarak temizdi. | | | |
| 12 | Hastanede verilen hizmet genel olarak iyiydi. | | | |

Varsa görüş, önerileriniz.

Ek 3: Acil Servis Hasta Memnuniyet Anketi**Acil Servis Hasta Memnuniyet Anketi**

Aşağıda yer alan soruları gerçekçi bir şekilde yanıtlamanız, kaliteli hizmet sunmayı hedefleyen hastanemiz için büyük önem taşımaktadır. Sizden beklenen, verilen cümleler konusundaki kanaatinizi, **Evet**, **Biraz/Kısmen** ve **Hayır** ifadeleri arasından size en yakın gelen seçeneği belirterek bildirmenizdir. Bu konuda göstermiş olduğunuz ilgi ve yardımlarınızdan dolayı şimdiden teşekkür eder, geçmiş olsun dilekelerimizi iletiriz.

Kurum Yöneticisi

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
() Ortaokul () Lise () Üniversite
() Yüksek Lisans () Doktora

| | Lütfen aşağıdaki ifadelerle ilgili görüşlerinizi sizin için uygun olan kutucuğu işaretleyerek belirtiniz (x). | Evet | Biraz/ Kısmen | Hayır |
|----|--|-------------|--------------------------|--------------|
| 1 | Hastanede bekleme süreleri hakkında bana bilgi verildi. | | | |
| 2 | Karşılama, danışma ve yönlendirme hizmeti genel olarak iyiydi. | | | |
| 3 | Bekleme salonları rahattı. | | | |
| 4 | Tüm personel bana karşı ilgiliydi. | | | |
| 5 | Acil servis çalışanları kişisel mahremiyetime (muayene edilirken kapının kapanması, aradaki perde ya da paravanın çekilmesi gibi) özen gösterdi. | | | |
| 6 | Beni muayene eden doktor hastalığım ile ilgili bana bilgi verdi. | | | |
| 7 | İhtiyaç halinde gerekli sağlık personeline kolaylıkla ulaştım. | | | |
| 8 | Acil servis genel olarak temizdi. | | | |
| 9 | Acil serviste verilen hizmet genel olarak iyiydi. | | | |
| 10 | Acil servisten ayrılırken taburculuk sonrası süreçle ilgili bana bilgi verildi. | | | |

Varsa görüş, önerileriniz.

Ek 4: Ayaktan Hasta Yakını Memnuniyet Anketi (Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastaneleri)

**Ayaktan Hasta Yakını Memnuniyet Anketi
(Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastaneleri)**

Aşağıda yer alan soruları gerçekçi bir şekilde yanıtlamanız, kaliteli hizmet sunmayı hedefleyen hastanemiz için büyük önem taşımaktadır. Sizden beklenen, verilen cümleler konusundaki kanaatinizi **Evet**, **Biraz/Kısmen** ve **Hayır** ifadeleri arasından size en yakın gelen seçeneği belirterek bildirmenizdir. Bu konuda göstermiş olduğunuz ilgi ve yardımlarınızdan dolayı şimdiden teşekkür eder, geçmiş olsun dilekelerimizi iletiriz.

Kurum Yöneticisi

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
() Ortaokul () Lise () Üniversite
() Yüksek Lisans () Doktora

| | Lütfen aşağıdaki ifadelerle ilgili görüşlerinizi sizin için uygun olan kutucuğu işaretleyerek belirtiniz (x). | Evet | Biraz/ Kısmen | Hayır |
|----|--|-------------|--------------------------|--------------|
| 1 | Hastanede bekleme süreleri hakkında bana bilgi verildi. | | | |
| 2 | Hastamın muayene olacağı doktoru kendim seçtim. | | | |
| 3 | Bekleme salonları rahattı. | | | |
| 4 | Belirlenen süre içerisinde hastam muayene oldu. | | | |
| 5 | Hastamı muayene eden doktor hastalığı konusunda bana/hastama bilgi verdi ve zaman ayırdı. | | | |
| 6 | Hastam ile ilgilenen sağlık personeli bana ve hastama karşı ilgiliydi. | | | |
| 7 | Hastane çalışanları hastamın kişisel mahremiyetine özen gösterdi. | | | |
| 8 | Bize bilgi verilen süre içerisinde hastamın tetkikleri yapıldı. | | | |
| 10 | Hastane (poliklinikler, muayene olduğunuz oda, bekleme alanları, tuvaletler) genel olarak temizdi. | | | |
| 11 | Hastanede verilen hizmet genel olarak iyiydi. | | | |

Varsa görüş, önerileriniz.

Ek 5: ADSM Hasta Memnuniyet Anketi

| ADSM Hasta Memnuniyet Anketi | | | | |
|--|--|-------------|--------------------------|--------------|
| <p>Aşağıda yer alan soruları gerçekçi bir şekilde yanıtlamanız, kaliteli hizmet sunmayı hedefleyen merkezimiz için büyük önem taşımaktadır. Sizden beklenen, verilen cümleler konusundaki kanaatinizi, Evet, Biraz/Kismen ve Hayır ifadeleri arasından size en yakın gelen seçeneği belirterek bildirmenizdir. Bu konuda göstermiş olduğunuz ilgi ve yardımlarınızdan dolayı şimdiden teşekkür eder, geçmiş olsun dilekelerimizi iletiriz.</p> <p style="text-align: right;">Kurum Yöneticisi</p> | | | | |
| 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 () Ortaokul () Lise () Üniversite () Yüksek Lisans () Doktora | | | | |
| | Lütfen aşağıdaki ifadelerle ilgili görüşlerinizi sizin için uygun olan kutucuğu işaretleyerek belirtiniz (x). | Evet | Biraz/ Kismen | Hayır |
| 1 | Hastanede bekleme süreleri hakkında bana bilgi verildi. | | | |
| 2 | Muayene olacağım doktoru kendim seçtim. | | | |
| 3 | Bekleme salonları rahattı. | | | |
| 4 | Belirlenen süre içerisinde muayene oldum. | | | |
| 5 | Beni muayene eden doktor hastalığım/şikayetlerim konusunda bana bilgi verdi ve zaman ayırdı. | | | |
| 6 | Beni muayene eden doktor ilgiliydi. | | | |
| 7 | Diğer personel bana karşı ilgiliydi. | | | |
| 8 | Hastane çalışanları kişisel mahremiyetime (muayene edilirken kapının kapanması, aradaki perde ya da paravanın çekilmesi gibi) özen gösterdi. | | | |
| 9 | ADSM (muayene olduğunuz oda, bekleme alanları, tuvaletler) genel olarak temizdi. | | | |
| 10 | ADSM'de verilen hizmet genel olarak iyiydi. | | | |
| Varsa görüş, önerileriniz. | | | | |

Ek 6: Çalışan Memnuniyet Anketi

| Çalışan Memnuniyet Anketi | | | | |
|---|---|-------------|--------------------------|------------------|
| Aşağıda yer alan soruları gerçekçi bir şekilde yanıtlamanız, çalışan görüş ve önerilerine önem veren ve kaliteli hizmet sunmayı hedefleyen kurumumuz için yol gösterici olacaktır. Sizden beklenen, verilen cümleler konusundaki kanaatinizi Evet , Biraz/Kısmen ve Hayır ifadeleri arasından size en yakın gelen seçeneği belirterek bildirmenizdir. Bu konuda göstermiş olduğunuz ilgi ve yardımlarınızdan dolayı teşekkür ederiz. | | | | |
| | | | | Kurum Yöneticisi |
| 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 | | | | |
| () Ortaokul () Lise () Üniversite | | | | |
| () Yüksek Lisans () Doktora | | | | |
| | Lütfen aşağıdaki ifadelerle ilgili görüşlerinizi sizin için uygun olan kutucuğu işaretleyerek belirtiniz (x). | Evet | Biraz/ Kısmen | Hayır |
| 1 | Aldığım eğitime uygun bir bölümde çalışıyorum. | | | |
| 2 | Çalışma ortamım ve çalışma koşullarım ile ilgili yapılacak düzenlemelerde görüşüme başvurulur. | | | |
| 3 | Çalışma mekânım rahat çalışabileceğim biçimde düzenlenmiştir. | | | |
| 4 | Çalıştığım bölümde çalışan güvenliği tüm yönleriyle sağlanmaktadır. | | | |
| 5 | Yönetim tarafından çalışanları ödüllendirme (teşekkür yazıları, ek ödeme ilave puanı, vb.) mekanizmaları işletilmektedir. | | | |
| 6 | Yönetim, hasta ve çalışan güvenliği konusunda iyileştirme faaliyetleri yapmaktadır. | | | |
| 7 | Yönetim, hasta ve çalışan güvenliği konusundaki aksaklıklar için ilgili personel ile birlikte çözümler üretmekte ve gerekli önlemleri almaktadır. | | | |
| 8 | Yöneticilere sorunlarımı iletme imkânı bulurum. | | | |
| 9 | Yönetim "Sağlıkta Kalite Standartları (SKS)" konusunda tüm çalışanları bilgilendirir. | | | |
| 10 | Çalıştığım bölümün işleyişi konusunda önerilerim dikkate alınır. | | | |
| | Lütfen sizin için uygun olan kutucuğu işaretleyiniz (x). | | Evet | Hayır |
| 11 | Son 6 ay içinde fiziksel bir saldırıya uğradım. | | | |
| 12 | Çalıştığım kuruma başlarken uyum eğitimi aldım. | | | |
| 13 | Çalıştığım bölüme başlarken uyum eğitimi aldım. | | | |
| 14 | Son 6 ay içinde bir hizmet içi eğitime katıldım. | | | |
| 15 | Çalıştığım bölüm ile ilgili olmak üzere, son 6 ay içinde hasta ve çalışan güvenliği (hasta kayıt ve kimlik bilgilerinin kayıt altında olması, hastaya doğru tedavi uygulanması, enfeksiyonların önlenmesi, mahremiyet, vb.) konularında eğitim aldım. | | | |
| 16 | Hasta ve çalışan güvenliğini ihlal eden durumların raporlanması hakkında eğitim aldım. | | | |
| Varsa görüş, önerileriniz. | | | | |