



KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi (Farabi Hastanesi)
Başhekimliği

ANKET UYGULAMA PROSEDÜRÜ

Dok. Kod: KY.PR.05

Yayın Tarihi:05.10.2016

Revizyon No:04

Revizyon Tarihi:09.11.2021

Sayfa Sayısı:10

1.0 AMAÇ

KTÜ Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi Farabi Hastanesi olarak, sağlık hizmetlerinin temel hedeflerinden olan hasta ve çalışanların memnuniyetinin artırılması esas alınıp, 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, hastane organizasyonlarına çalışan perspektifinden bakılarak, sağlık çalışanları için ideal ve güvenli bir çalışma ortamı ve altyapısının ne ölçüde sağlandığını tespit edebilmek ve sonuçlarını değerlendirerek gerekli düzenlemeler yapılmasını sağlamak .

2.0 KAPSAM

KTÜ Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi Farabi Hastanesi içerisinde hizmet alan ayakta, yatan ve acil başvuran tüm bölüm ve birimlerdeki hastaları ve tüm çalışanları kapsamaktadır.

3.0 KISALTMALAR

KTÜ: Karadeniz Teknik Üniversitesi

4.0 TANIMLAR

Anket: Konuyla ilgili bilgilerin özgün yazılı sorular yoluyla ve bir mülakatçı aracılığıyla kişilerden elde edilmesi esasına dayalı bir veri toplama biçimi

Hasta Deneyimi Anketi: Kurumda verilen hizmetlerle ilgili hastaların memnuniyet derecelerinin ölçümü için yapılan anketler

Çalışan Geri Bildirim Anketi: Kurumda verilen hizmetlerle ilgili çalışanların memnuniyet derecelerinin ölçümü için yapılan anketler

Anketör: Anketör çeşitli konularda hazırlanmış anketleri müşteri olarak kabul edilebilecek her şahsa yönelterek araştırmacılar adına araştırma yapan görevliye verilen isimdir.

5.0 SORUMLULAR

• Başhekimlik
• Hastaneler Başmüdür V.
• Kalite Koordinatörlüğü
• Başhemşirelik
• Birim Kalite Temsilcileri
• Bölüm Sorumluları
• Tıbbi Sekreterler
• Tıbbi Sekreterlik Öğrencileri
• Tüm Çalışanlar

6.0 FAALİYET AKIŞI

6.1 HASTA DENEYİMİ ANKETİ VE UYGULAMA İLKELERİ

6.2 ÇALIŞAN GERİ BİLDİRİM ANKETİ VE UYGULAMA İLKELERİ

6.3 ÖRNEKLEM SAYISININ BELİRLENMESİ

6.4 ANKETLERİN UYGULANMASI VE SORUMLULUKLAR

6.5 VERİLERİN KURUMSAL KALİTE SİSTEMİNE KAYDEDİLMESİ

6.6 ANKET SONUÇLARININ DEĞERLENDİRİLMESİ

6.7 ANKET ÖRNEKLERİ

6.1 HASTA DENEYİMİ ANKETİ VE UYGULAMA İLKELERİ

Hasta deneyimi anketinin amacı, hastanemizin sunmuş olduğu sağlık hizmetlerinin hasta ve gerekli durumlarda hasta yakını tarafından değerlendirilmesi ve alınan geri bildirim sonucunda gerekli düzeltici önleyici ve iyileştirici faaliyetleri başlatarak sürekli iyileştirmeyi sağlamaktır.

Uygulanan hasta deneyimi anketleri, verilen hizmetlerin hasta perspektifinden bakılarak hizmete ilişkin durum tespitinin yapılmasını sağlamaktadır.

Hasta Deneyimi Anketi Uygulama İlkeleri;

- Hasta deneyimi anketleri, Bakanlık tarafından yayımlanan anket sorularını içerir.
- Hastanemizin hasta deneyimi anketi uygulamasında cep telefonuna mesaj gönderilerek, anketör olarak tıbbi sekreterlik bölümü 2. Sınıf staj uygulaması için gelen öğrencilerimiz veya tıbbi sekreterlerimiz görev yapmaktadır.
- Anketler Tablo 1’de belirtilen örneklem sayıları esas alınarak uygulanır.

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

Tablo 1. Örneklem Oluşturma

- 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.
- Anketler, yüz yüze, internet ve telefon gibi iletişim kanallarını kullanarak uygulanabilirler.
- Her dönem başında Anketör olarak görev alacak kişilere anketin özellikleri ve uygulama esasları hakkında eğitim verilir.

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.

6.2 ÇALIŞAN GERİ BİLDİRİMİ ANKETİ VE UYGULAMA İLKELERİ

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.

Yönetici, tespit edilen aksaklıklar veya çalışanların beklentilerine yönelik yetki ve sorumlulukları kapsamında yer alan ve imkânları dâhilinde yapılabilecek olan iyileştirmeleri gerçekleştirmelidir.

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

Çalışan Geri Bildirim Anketi Uygulama İlkeleri

- Çalışan geri bildirim anketi, Bakanlık tarafından yayınlanan anket sorularını içerir.
- Anketler Tablo 1'de belirtilen örneklem sayıları esas alınarak uygulanır.
- Anketler, yüz yüze görüşme, internet, telefon veya basılı formlar aracılığı ile uygulanabilir.
- Hastanemizde çalışan geri bildirim anketleri HBYS de **Kalite Modülü** üzerinde anket yönetimi bölümünden uygulanmakta ve takip edilmektedir.

FARABI HASTANESİ BİLGİ İŞLEM MERKEZİ (KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ)

KURUMSAL HİZMETLER	HASTA VE ÇALIŞAN ODAKLI HİZMETLER	SAĞLIK HİZMETLERİ	DESTEK HİZMETLERİ	GÖSTERGE YÖNETİMİ
Kurumsal Yapı Kalite Yönetimi Doküman Yönetimi Risk Yönetimi İstenmeyen Olay Bildirim Sistemi Afet ve Acil Durum Yönetimi Eğitim Yönetimi Sosyal Sorumluluk Kurumsal Verimlilik Kimyasal, Biyolojik, Radyolojik ve Nükleer	Hasta Deneyimi Hizmete Erişim Yaşam Sonu Hizmetler Sağlıklı Çalışma Yaşamı	Hasta Bakımı İlaç Yönetimi Enfeksiyonların Önlenmesi ve Kontrolü Temizlik, Dezenfeksiyon ve Sterilizasyon Transfüzyon Hizmetleri Radyasyon Güvenliği Acil Servis Ameliyathane Yoğun Bakım Ünitesi Doğum Hizmetleri Diyaliz Ünitesi Psikiyatri Hizmetleri Biyokimya Laboratuvarı Mikrobiyoloji Laboratuvarı Patoloji Laboratuvarı Doku Tipleme Laboratuvarı	Tesis Yönetimi Otelcilik Hizmetleri Bilgi Yönetim Sistemi Malzeme ve Cihaz Yönetimi Tıbbi Kayıt ve Arşiv Hizmetleri Atık Yönetimi Dış Kaynak Kullanımı	Gösterge İzlenmesi Bölüm Bazlı Göstergeler Klinik Göstergeler

KALİTE KOORDİNATÖRLÜĞÜ

Anket Yönetimi

Dokümanlar Çalışan / Görüş / Önerileri İstenmeyen Olay Bildirim Sistemi Tesis Güvenliği Komitesi Eğitim Komitesi

Öz Değerlendirme Komite Ve Ekipler Düzeltici Öneleyici Faliyet (DÖF) Hasta Güvenliği Çalışan Güvenliği Komitesi Gösterge Yönetimi Dış Kaynaklı Dokümanlar

Duyuru Ekranı Eğitim Modülü

Tarihi	Duyuru No	Duyuruyu Yapan	D	O	F	Pasif	Birimler
12/10/2021 10:53:12	225	KEGU02	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	T
12/10/2021 10:23:26	224	KEGU02	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	T
04/10/2021 14:58:09	223	KEGU02	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	T
01/09/2021 10:08:24	222	SÜFA01	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	T

Açıklaması
DUYURU
SAĞLIKTA KALİTE STANDARTLARI ÇERÇEVESİNDE YÜRÜTÜLMekte OLAN ÇALIşMALAR GEREĞİ, GÖRÜŞ VE ÖNERİLERİNİZİN DEĞERLENDİRİLMESİ AÇISINDAN ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ ANKETİNİN DOLDURULMASI GEREKMEKTEDİR. ANKETE KATILMANIZ ÖNEMLE RICA OLUNUR.

Listele Birimler ? Liste Güncelle

(Kişisel bilgiler kesinlikle kayıt altına alınmamaktadır.)

Kodu	S.No	Tarih	Tipi	Açıklaması
180	55	12/10/2021	KY.CMA2019	ÇALIŞAN GERİ BİLDİRİM DENEYİMİ ANKETİ

Güncelle Başla

S. No : 55 Açıklaması Cevap

S. No	Açıklaması	Cevap	Zor./Seç.
1	CINSİYETİNİZ		Zorun
2	AIT OLDUĞUNUZ YAŞ KATEGORİSİ		Zorun
3	EĞİTİM DURUMUNUZU BELİRTİNİZ		Zorun
4	MESLEĞİ		Zorun
5	SAĞLIK KURULUŞUNDA ÇALIŞTIĞI SÜRE		Zorun
6	ÇALIŞTIĞINIZ BÖLÜM		Zorun
7	ALDIĞIM EĞİTİME UYGUN BİR BÖLÜMDE ÇALIŐYORUM		Zorun
8	ÇALIŞMA ORTAMI VE KOŞULLARI İLE İLGİLİ YAPILACAK DÜZENLEMELERDE GÖRÜŞME BAŞVURULUR		Zorun
9	ÇALIŞMA ORTAMIM RAHAT ÇALIŞABİLECEĞİM BİÇİMDE DÜZENLENMİŞTİR		Zorun
10	ÇALIŞTIĞIM BÖLÜMDE ÇALIŞAN GÜVENLİĞİ İLE İLGİLİ TEDBİRLER ALINMIŐTİR		Zorun
11	ÇALIŞTIĞIM ORTAMDA KENDİMİ GÜVENDE HİSSEDERİM		Zorun

Not :
Tarih : 12/10/2021 16:05:10
4
Seğiminizi Yapınız.

İptal Et Sonlandır ÇIKIŐ

- Çalışan geri bildirim anketi yılın son 3 ayı aktif edilmekte olup anket sonlandırma tarihini takip eden ilk ay analizleri yapılmaktadır.
- Analizleri yapılan anket sonuçları yönetim ile paylaşılarak gerekli iyileştirme çalışmaları planlanır.

6.3 ÖRNEKLEM SAYISININ BELİRLENMESİ

Hasta deneyimi ve çalışan geri bildirim anketleri uygulanmadan önce anket uygulamasına dahil edilecek katılımcı sayısının belirlenmesi gerekmektedir. 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 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 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-Acil Servis;

- Uygulanacak anket sayısı, bir önceki yıla ait toplam acil servis 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 **son 3** ayında uygulanır.
- Anket verileri takip eden yılın **Ocak** ayının on beşine kadar Kurumsal Kalite Sistemi'ne girilir.

6.4 ANKETLERİN UYGULANMASI VE SORUMLULUKLAR

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

Kalite Direktörlüğünün Anketler ile İlgili Sorumlulukları;

- 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.

6.5 VERİLERİN KURUMSAL KALİTE SİSTEMİNE KAYDEDİLMESİ

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 hesaplamaktadır.
- Seçenek Bazında Verilen Cevap Sayısı
- Seçenek Bazında Verilen Cevap Oranı
- Soru Bazında Karşılama Oranı

6.6 ANKET SONUÇLARININ DEĞERLENDİRİLMESİ

6.6.1 Hasta Deneyimi Anketlerinin Değerlendirilmesi

- Anket Sonuçlarının Değerlendirilmesi ve Paylaşılması hasta değerlendirme anketine dair hem **“Seçenek Bazında Verilen Cevap Sayısı ve Cevap Oranları”** hem de **“Soru Bazında Karşılama Oranları”** değerlendirilir.
- Kalite Koordinatörlüğü tarafından anket sonuçları aylık rapor edilerek **Hasta Güvenliği Komitesinde** paydaşlarla paylaşılır.
- 3 aylık periyodlarla gösterge analizleri yapılarak sonuçlar değerlendirilir, dönemsel grafikler analiz edilir ve gerekli iyileştirme faaliyetler planlanır.
- Ayın personelini seçebilmek için hastaların memnun kaldıkları personeli bildirmeleri için tüm hasta deneyim anketlerine dört soru eklenmiştir.

Hasta Görüş ve Önerilerini Değerlendirme Ekibi;

- Başhekim
- Kaliteden Sorumlu Başhekim Yardımcısı
- Hastaneler Başmüdür V.
- Hastane Müdür Yardımcı V.
- Kalite Koordinatörü
- Başhemşire
- Kalite Koordinatörlüğü Birim Çalışanları
- Hasta Hakları İletişim Birimi Çalışanlarından oluşmaktadır

6.6.2 Çalışan Geri Bildirim Anketlerinin Değerlendirilmesi

- Anket Sonuçlarının Değerlendirilmesi ve Paylaşılması Çalışan Geri Bildirim anketine dair hem **“Seçenek Bazında Verilen Cevap Sayısı ve Cevap Oranları”** hem de **“Soru Bazında Karşılama Oranları”** değerlendirilir.
- Anket sonuçları yıl sonunda kalite koordinatörlüğü tarafından analiz edilir, grafikleri hazırlanır, nominal veriler ayrıca gruplandırılarak analiz edilir
- Çalışanların öncelikli istekleri sayısal değerlere göre sıralanır.
- Değerlendirme Kalite Koordinatörlüğü tarafından yılda bir kez **“Çalışan Görüş ve Önerileri Değerlendirme Ekibi”** ile yapılarak toplantı kayıt altına alınıp gerekli iyileştirme çalışmaları planlanır.
- Çalışan Geri Bildirim anketi sonuçları bölüm ve birim sorumluları, birim kalite temsilcileri ve tüm çalışanların katıldığı bir toplantıda sonuç paylaşımı yapılır.

Çalışan Görüş ve Önerilerini Değerlendirme Ekibi;

- Başhekim
- Kaliteden Sorumlu Başhekim Yardımcısı
- Hastaneler Başmüdür V.
- Kalite Koordinatörü
- Kalite Koordinatörlüğü Çalışanları
- Başhemşire
- Çalışan Sağlığı ve Güvenliği Birimi çalışanlarından oluşmaktadır.

6.7 ANKET ÖRNEKLERİ

6.7.1 Yatan Hasta Deneyimi Anketi Örneği

 KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ Farabi Hastanesi		KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ BAŞHEKİMLİĞİ YATAN HASTA DENEYİMİ ANKETİ				
Dok. Kod: HD.LS.04	Yayın Tarihi: 10.06.2019	Revizyon No:01	Revizyon Tarihi:23.02.2021	Sayfa Sayısı:1		
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. NOT: Kişisel bilgileriniz ve ankette verdiğiniz bilgiler kesinlikle gizli tutulacaktır.						
Başhekim						
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 () Ortaokul () Lise () Üniversite () Yüksek Lisans () Doktora						
Lütfen aşağıdaki ifadelerle ilgili görüşlerinizi sizin için uygun olan kutucuğu işaretleyerek belirtiniz (x).						
		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 durumda idi					
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.					
Hizmet sunumundan memnun kaldığınız Doktorun adını yazın.						
Hizmet sunumundan memnun kaldığınız Hemşirenin adını yazın.						
Hizmet sunumundan memnun kaldığınız Sekreterin adını yazın.						
Hizmet sunumundan memnun kaldığınız Temizlik/Posta görevlisinin adını yazın.						
Varsa görüş, önerileriniz.						

6.7.2 Ayaktan Hasta Deneyimi Anketi Örneği

 KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ FARABI HASTANESİ		KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ BAŞHEKİMLİĞİ						
AYAKTAN HASTA DENEYİMİ ANKETİ								
Dok. Kod: HD.LS.02	Yayın Tarihi: 10.06.2019	Revizyon No:01	Revizyon Tarihi:23.02.2021	Sayfa Sayısı:1				
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.								
NOT: Kişisel bilgileriniz ve ankette verdiğiniz bilgiler kesinlikle gizli tutulacaktır. Başhekim								
Yıl:	Ankete Katılan: ()Hasta ()Hasta Yakını*							
Başvurduğu Poliklinik:								
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).				Tamamen Katılmıyorum	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 tedavimle 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.							
Hizmet sunumundan memnun kaldığınız Doktorun adını yazın.								
Hizmet sunumundan memnun kaldığınız Hemşirenin adını yazın.								
Hizmet sunumundan memnun kaldığınız Sekreterin adını yazın.								
Hizmet sunumundan memnun kaldığınız Temizlik/Posta görevlisinin adını yazın.								
Varsa görüş, önerileriniz.								

6.7.3 Acil Servis Hasta Deneyimi Anketi

 KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ BAŞHEKİMLİĞİ		ACİL SERVİS HASTA DENEYİMİ ANKETİ				
Dok. Kod: HD.LS.01	Yayın Tarihi: 10.06.2019	Revizyon No:01	Revizyon Tarihi:23.02.2021	Sayfa Sayısı:1		
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 dileklerinizi iletiriz. NOT: Kişisel bilgileriniz ve ankette verdiğiniz bilgiler kesinlikle gizli tutulacaktır.						
Başhekim						
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 () Ortaokul () Lise () Üniversite () Yüksek Lisans () Doktora						
Lütfen aşağıdaki ifadelerle ilgili görüşlerinizi sizin için uygun olan kutucuğu işaretleyerek belirtiniz (x).						
		Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
1	Hastaneye ulaşımında zorluk yaşamadım					
2	Danışma ve yönlendirme hizmetleri yeterliydi.					
3	Acil Servisi 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.					
Hizmet sunumundan memnun kaldığınız Doktorun adını yazın.						
Hizmet sunumundan memnun kaldığınız Hemşirenin adını yazın.						
Hizmet sunumundan memnun kaldığınız Sekreterin adını yazın.						
Hizmet sunumundan memnun kaldığınız Temizlik/Posta görevlisinin adını yazın.						
Varsa görüş, önerileriniz.						

6.7.4 Çalışan Geri Bildirimi Deneyimi Anketi Örneği

KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ BAŞHEKİMLİĞİ						
ÇALIŞAN GERİ BİLDİRİMİ DENEYİMİ ANKETİ						
Dok. Kod: HD.LS.03	Yayın Tarihi: 10.06.2019	Revizyon No:01	Revizyon Tarihi:23.02.2021	Sayfa Sayısı:1		
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. Not: Kişisel bilgileriniz ve ankette verdiğiniz bilgiler kesinlikle gizli tutulacaktır.						
Başhekim						
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 ()Ortaokul () Lise ()İlkokul ()Üniversite () Yüksek Lisans ()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						
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 hissedirim.					
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 hissedirim.					
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.						

7.0 İLGİLİ DOKÜMANLAR

7.1 Sağlıkta Kalite Standartları Anket Uygulama Rehberi