



T.C. Sağlık Bakanlığı

**İzmir İl Sağlık Müdürlüğü
Tire Devlet Hastanesi**

Kod

HD.FR.05

Yayın Tarihi

14.09.2015

**AYLIK HASTA ve HASTA YAKINI ANKET
DEĞERLENDİRME FORMU**

Rev.No/Tarihi

02/11.01.2018

Sayfa

1 / 7

YIL – DÖNEM - AY

: 2018/3. DÖNEM AĞUSTOS AYI

AYAKTAN HASTA MEMNUNİYET ANKETİ SORU BAZINDA ANALİZ

SORU ADI	EVET SAYISI	BİRAZ KISMEN SAYISI	HAYIR SAYISI
Hastanede bekleme süreleri hakkında bana bilgi verildi	31	4	
Muayene olduğum doktoru kendim seçtim	33	2	
Danışma ve yönlendirme hizmetleri genel olarak iyiydi	33	2	2
Bekleme salonları rahattı	31	2	1
Belirlenen süre içerisinde muayene oldum	32	2	
Beni muayene eden doktor hastalığım konusunda bana bilgi verdi ve zaman ayırdı	33	2	
Beni muayene eden doktor ilgiliydi	32	3	
Diğer personel bana karşı ilgiliydi	33	2	
Hastane çalışanları kişisel mahremiyetime (muayene edilirken kapının kapanması, arkadaki perde ya da paravanın çekilmesi gibi) özen gösterdi	34	1	
Bana bilgi verilen süre içerisinde tetkiklerimi yaptırdım	32	3	
Hastane (poliklinikler, muayene olduğunuz oda, bekleme alanları, tuvaletler) genel olarak temizdi	33	2	

AYAKTAN HASTA MEMNUNİYET ANKETİ ORAN BAZINDA ANALİZ

SORU ADI	EVET ORANI	BİRAZ KISMEN ORANI	HAYIR ORANI
Hastanede bekleme süreleri hakkında bana bilgi verildi	89	11	
Muayene olduğum doktoru kendim seçtim	94	6	
Danışma ve yönlendirme hizmetleri genel olarak iyiydi	94	6	6
Bekleme salonları rahattı	89	6	6
Belirlenen süre içerisinde muayene oldum	91	6	3
Beni muayene eden doktor hastalığım konusunda bana bilgi verdi ve zaman ayırdı	94	6	
Beni muayene eden doktor ilgiliydi	91	9	
Diğer personel bana karşı ilgiliydi	94	6	
Hastane çalışanları kişisel mahremiyetime (muayene edilirken kapının kapanması, arkadaki perde ya da paravanın çekilmesi gibi) özen gösterdi	97	3	
Bana bilgi verilen süre içerisinde tetkiklerimi yaptırdım	91	9	
Hastane (poliklinikler, muayene olduğunuz oda, bekleme alanları, tuvaletler) genel olarak temizdi	94	6	
Hastanede verilen hizmet genel olarak iyiydi	94	6	



İzmir İl Sağlık Müdürlüğü
Tire Devlet Hastanesi

Kod

HD.FR.05

Yayın Tarihi

14.09.2015

**AYLIK HASTA ve HASTA YAKINI ANKET
DEĞERLENDİRME FORMU**

Rev.No/Tarihi

02/11.01.2018

Sayfa

2 / 7

ACİL SERVİS MEMNUNİYET ANKETİ SORU BAZINDA ANALİZ

SORU ADI	EVET SAYISI	BIRAZ KISMEN SAYISI	HAYIR SAYISI
Bekleme salonları rahattı	32	6	
Acil serviste verilen hizmet genel olarak iyiydi	35	2	1
Acil servis çalışanları kişisel mahremiyetime (muayene edilirken kapının kapanması, aradaki perde veya paravanın çekilmesi gibi) özen gösterdi	33	5	
Acil servis genel olarak temizdi	35	3	
İhtiyaç halinde gerekli sağlık personeline kolaylıkla ulaştım	34	3	1
Beni muayene eden doktor hastalığım ile ilgili bana bilgi verdi	34	4	
Acil servisten ayrılırken taburculuk sonrası süreçle ilgili bana bilgi verildi	34	4	
Hastanede bekleme süreleri hakkında bana bilgi verildi	29	7	2
Tüm personel bana karşı ilgiliydi	32	6	
Karşılama, danışma ve yönlendirme hizmetleri genel olarak iyiydi	29	8	1

ACİL SERVİS MEMNUNİYET ANKETİ KATEGORİ BAZINDA ANALİZ

SORU ADI	EVET ORANI	BIRAZ KISMEN ORANI	HAYIR ORANI
Acil servis çalışanları kişisel mahremiyetime (muayene edilirken kapının kapanması, aradaki perde veya paravanın çekilmesi gibi) özen gösterdi	86,84	13,16	
Acil serviste verilen hizmet genel olarak iyiydi	92,11	5,26	2,63
Bekleme salonları rahattı	84,21	15,79	
Acil servis genel olarak temizdi	92,11	7,89	
Beni muayene eden doktor hastalığım ile ilgili bana bilgi verdi	89,47	10,53	
İhtiyaç halinde gerekli sağlık personeline kolaylıkla ulaştım	89,47	7,89	2,63
Acil servisten ayrılırken taburculuk sonrası süreçle ilgili bana bilgi verildi	89,47	10,53	
Hastanede bekleme süreleri hakkında bana bilgi verildi	76,32	18,42	5,26
Tüm personel bana karşı ilgiliydi	84,21	15,79	
Karşılama, danışma ve yönlendirme hizmetleri genel olarak iyiydi	76,32	21,05	2,63



T.C. Sağlık Bakanlığı

**İzmir İl Sağlık Müdürlüğü
Tire Devlet Hastanesi**

Kod

HD.FR.05

Yayın Tarihi

14.09.2015

**AYLIK HASTA ve HASTA YAKINI ANKET
DEĞERLENDİRME FORMU**

Rev.No/Tarihi

02/11.01.2018

Sayfa

3 / 7

YATAN HASTA MEMNUNİYET ANKETİ SORU BAZINDA ANALİZ

SORU ADI	EVET SAYISI	BIRAZ KISMEN SAYISI	HAYIR SAYISI
Yemeklerin sıcaklığı uygundu	22		1
Yemek dağıtan personel hijyen kurallarına uygun davrandı (bone, eldiven, maske gibi koruyucu ekipman kullandı)	21	2	
Hemşireler bana karşı ilgiliydi	22	1	
Doktorum bana karşı ilgiliydi	23		
Hastane (poliklinikler, muayene olduğunuz oda, bekleme alanları, tuvaletler) genel olarak temizdi	22	1	
Hastalığım ile ilgili olarak ihtiyaç duyduğum durumlarda doktoruma ulaşabilirim	22		1
Hastanede verilen hizmet genel olarak iyiydi	22	1	
Hastaneden ayrılırken taburculuk sonrası süreçle ilgili bana bilgi verildi	23		
Hasta odası ve çevresinde genel olarak sessiz ve sakin bir ortam sağlanmıştı	20	3	
Odadaki eşyalar çalışır durumdaydı (televizyon, hemşire, çağrı zili, lamba, yatak vb.)	22		1
Temizlik personeli bana karşı ilgiliydi	22		1
Hemşireler tarafından tedavi ve bakımıyla ilgili bana bilgi verildi	22	1	
Hastane çalışanları kişisel mahremiyetime (muayene edilirken kapının kapanması, aradaki perde ya da paravanın çekilmesi gibi) özen gösterdi.	22	1	

YATAN HASTA MEMNUNİYET ANKETİ KATEGORİ BAZINDA ANALİZ

SORU ADI	EVET ORANI	BIRAZ KISMEN ORANI	HAYIR ORANI
Yemek dağıtan personel hijyen kurallarına uygun davrandı (bone, eldiven, maske gibi koruyucu ekipman kullandı)	91,3	8,7	
Yemeklerin sıcaklığı uygundu	95,65		4,35
Doktorum bana karşı ilgiliydi	100		
Hemşireler bana karşı ilgiliydi	95,65	4,35	
Hastalığım ile ilgili olarak ihtiyaç duyduğum durumlarda doktoruma ulaşabilirim	95,65		4,35
Hastane (poliklinikler, muayene olduğunuz oda, bekleme alanları, tuvaletler) genel olarak temizdi	95,65	4,35	
Hastanede verilen hizmet genel olarak iyiydi	95,65	4,35	
Hastaneden ayrılırken taburculuk sonrası süreçle ilgili bana bilgi verildi	100		
Hasta odası ve çevresinde genel olarak sessiz ve sakin bir ortam sağlanmıştı	86,96	4	13,0
Odadaki eşyalar çalışır durumdaydı (televizyon, hemşire, çağrı zili, lamba, yatak vb.)	95,65		4,35
Temizlik personeli bana karşı ilgiliydi	95,65		4,35
Hastane çalışanları kişisel mahremiyetime (muayene edilirken kapının kapanması, aradaki perde ya da paravanın çekilmesi gibi) özen gösterdi.	95,65	4,35	
Hemşireler tarafından tedavi ve bakımıyla ilgili bana bilgi verildi	95,65	4,5	
Doktorum tarafından hastalığım hakkında bana bilgi verildi	95,65	4,35	



İzmir İl Sağlık Müdürlüğü
Tire Devlet Hastanesi

Kod

HD.FR.05

Yayın Tarihi

14.09.2015

**AYLIK HASTA ve HASTA YAKINI ANKET
DEĞERLENDİRME FORMU**

Rev.No/Tarihi

02/11.01.2018

Sayfa

4 / 7

KÜÇÜK MÜDAHALE HASTA MEMNUNİYET ANKETİ SORU BAZINDA ANALİZ

SORU ADI	EVET SAYISI	BIRAZ KISMEN SAYISI	HAYIR SAYISI
Bekleme alanı rahattı. Doktorum bana karşı ilgiliydi.			
Hastane çalışanları kişisel mahremiyetime özen gösterdi. Hastane genel olarak temizdi.			
Hastanede verilen hizmet genel olarak iyiydi. Müdahale için beklediğim süre kısaydı.			
Müdahale sonrası dikkat etmem gereken kurallar konusunda bilgi verildi. Müdahale süreci ve beklemem gereken süre hakkında bilgi verildi.			
Sağlık memuru bana karşı ilgiliydi. Yapılacak işlem hakkında bana bilgi verildi ve rızam alındı.			

KÜÇÜK MÜDAHALE HASTA MEMNUNİYET ANKETİ KATEGORİ BAZINDA ANALİZ

SORU ADI	EVET ORANI	BIRAZ KISMEN ORANI	HAYIR ORANI
Bekleme alanı rahattı. Doktorum bana karşı ilgiliydi.			
Hastane çalışanları kişisel mahremiyetime özen gösterdi. Hastane genel olarak temizdi.			
Hastanede verilen hizmet genel olarak iyiydi. Müdahale için beklediğim süre kısaydı.			
Müdahale sonrası dikkat etmem gereken kurallar konusunda bilgi verildi. Müdahale süreci ve beklemem gereken süre hakkında bilgi verildi.			
Sağlık memuru bana karşı ilgiliydi. Yapılacak işlem hakkında bana bilgi verildi ve rızam alındı.			



T.C. Sağlık Bakanlığı

İzmir İl Sağlık Müdürlüğü
Tire Devlet Hastanesi

Kod

HD.FR.05

Yayın Tarihi

14.09.2015

**AYLIK HASTA ve HASTA YAKINI ANKET
DEĞERLENDİRME FORMU**

Rev.No/Tarihi

02/11.01.2018

Sayfa

5 / 7

KEMOTERAPİ HASTA MEMNUNİYET ANKETİ SORU BAZINDA ANALİZ

SORU ADI	EVET SAYISI	BIRAZ KISMEN SAYISI	HAYIR SAYISI
Tedavi sürecim ve beklemem gereken süre hakkında bilgi verildi.			
Tedavi alanı temizdi.			
Hastane genel olarak temizdi.			
Hastane çalışanları kişisel mahremiyetime özen gösterdi.			
Tedavi alanı sessizdi.			
Hastanede verilen hizmet genel olarak iyiydi.			
Çalışanlar bana karşı ilgiliydi.			
Tedavi alanı rahattı.			
İlaç temini süreci sorunsuzdu.			
Tedavi sonrası komplikasyon ve dikkat etmem gereken konular hakkında bilgi verildi.			
Tedavi sürecim ve beklemem gereken süre hakkında bilgi verildi.			
Tedavi alanı temizdi.			
Hastane genel olarak temizdi.			
Hastane çalışanları kişisel mahremiyetime özen gösterdi.			

KEMOTERAPİ HASTA MEMNUNİYET ANKETİ KATEGORİ BAZINDA ANALİZ

SORU ADI	EVET ORANI	BIRAZ KISMEN ORANI	HAYIR ORANI
Tedavi sürecim ve beklemem gereken süre hakkında bilgi verildi.			
Tedavi alanı temizdi.			
Hastane genel olarak temizdi.			
Hastane çalışanları kişisel mahremiyetime özen gösterdi.			
Tedavi alanı sessizdi.			
Hastanede verilen hizmet genel olarak iyiydi.			
Çalışanlar bana karşı ilgiliydi.			
Tedavi alanı rahattı.			
İlaç temini süreci sorunsuzdu.			
Tedavi sonrası komplikasyon ve dikkat etmem gereken konular hakkında bilgi verildi.			
Tedavi sürecim ve beklemem gereken süre hakkında bilgi verildi.			
Tedavi alanı temizdi.			
Hastane genel olarak temizdi.			
Hastane çalışanları kişisel mahremiyetime özen gösterdi.			

Hasta memnuniyet anketleri anket uygulama ekibi tarafından memnuniyet anket rehberine göre AĞUSTOS ayı boyunca uygulanmış ve kalite yönetim birimi tarafından incelenmiş ve değerlendirilmiştir.

Değerlendirme sonucunda hayır oranı %3'ün üzerinde olan sorular için iyileştirme yapılması kararı alınmıştır.

Anket Türü	Ayaktan Memnuniyet Anketi	Acil Memnuniyet Anketi	Yatan Hasta Memnuniyet Anketi	Küçük Müdahale Memnuniyet Anketi	Kemoterapi Hastaları Memnuniyet Anketi
Puan	%97,3	%94,9	%98	-	-



**İzmir İl Sağlık Müdürlüğü
Tire Devlet Hastanesi**

Kod

HD.FR.05

Yayın Tarihi

14.09.2015

**AYLIK HASTA ve HASTA YAKINI ANKET
DEĞERLENDİRME FORMU**

Rev.No/Tarihi

02/11.01.2018

Sayfa

6 / 7

FAALİYET PLANI

ANALİZ TARİHİ: 04.09.2018

AYAKTAN HASTA MEMNUNİYET ANKETİ

UYGUNSUZ MADDE	İYİLEŞTİRME ÇALIŞMASI	SORUMLUSU	FAALİYET TARİHİ
Bekleme salonları rahattı	Bekleme salonlarında koltukların rahatsız olduğu konusunda 3. dönem tesis güvenliği komitesinde değerlendirilmiş ve koltukların aynı şekilde kalmasına karar verilmiştir.	İSRAFİL BİTLİSLİ	

ACIL SERVİS HASTA MEMNUNİYET ANKETİ

UYGUNSUZ MADDE	İYİLEŞTİRME ÇALIŞMASI	SORUMLUSU	FAALİYET TARİHİ
Hastanede bekleme süreleri hakkında bana bilgi verildi	Acil serviste bekleme süreleri ile ilgili hastaları bilgilendirme amaçlı broşürler yapılmıştır. Triyaj çalışanları ile görüşülerek hastalara bu konuda bilgi verilmesi gerektiği iletilecektir. ayrıca çocuk hekimlerine bu konuda GRS bildirim yapılarak acil müşahedeye gönderdikleri hastaları bilgilendirmeleri gerektiği bildirilmiştir.	Papatya ÖZTÜRK	

YATAN HASTA MEMNUNİYET ANKETİ

UYGUNSUZ MADDE	İYİLEŞTİRME ÇALIŞMASI	SORUMLUSU	FAALİYET TARİHİ
Yemeklerin sıcaklığı uygundu	Klinik birim sorumluları ile toplantı yapılması ve toplantıda sorunun kaynağı sorgulanarak iyileştirme çalışması yapılması planlanmıştır.	Fatoş YÜRÜRDURMAZ	
Hastalığım ile ilgili olarak ihtiyaç duyduğum durumlarda doktoruma ulaşabilirim	Klinik birim sorumluları ile toplantı yapılması ve toplantıda sorunun kaynağı sorgulanarak iyileştirme çalışması yapılması planlanmıştır.	Fatoş YÜRÜRDURMAZ	
Odadaki eşyalar çalışır durumdaydı (televizyon, hemşire, çağrı zili, lamba, yatak vb.)	Klinik birim sorumluları ile toplantı yapılması ve toplantıda sorunun kaynağı sorgulanarak iyileştirme çalışması yapılması planlanmıştır.	Fatoş YÜRÜRDURMAZ	
Temizlik personeli bana karşı ilgiliydi	Klinik birim sorumluları ile toplantı yapılması ve toplantıda sorunun kaynağı sorgulanarak iyileştirme çalışması yapılması planlanmıştır.	Fatoş YÜRÜRDURMAZ	



T.C. Sağlık Bakanlığı

**İzmir İl Sağlık Müdürlüğü
Tire Devlet Hastanesi**

Kod

HD.FR.05

Yayın Tarihi

14.09.2015

**AYLIK HASTA ve HASTA YAKINI ANKET
DEĞERLENDİRME FORMU**

Rev.No/Tarihi

02/11.01.2018

Sayfa

7 / 7

KÜÇÜK MÜDAHALE HASTA MEMNUNİYET ANKETİ

UYGUNSUZ MADDE	İYİLEŞTİRME ÇALIŞMASI	SORUMLUSU	FAALİYET TARİHİ

Küçük müdahale hasta memnuniyet anketi 6 ayda bir yapılmaktadır.

KEMOTERAPİ HASTA MEMNUNİYET ANKETİ

UYGUNSUZ MADDE	İYİLEŞTİRME ÇALIŞMASI	SORUMLUSU	FAALİYET TARİHİ

Kemoterapi hasta memnuniyet anketi 6 ayda bir yapılmaktadır. Fakat kemoterapi ünitesinin geçici olarak hizmet verememesi sebebiyle anket uygulanmamıştır.

Kalite Yönetim Direktörü

Esengül PURKULOĞLU

**Kalite Yönetim Birim
Sorumlusu**

Arzu ÜN

**Hasta Hakları Birim
Sorumlusu**

Mehtap ÜNLÜ

SBHM

Fatoş YÜRÜRDURMAZ

Başhekim Yardımcısı

Dr. Osman ERBAYSAL