



**T.C SAĞLIK BAKANLIĞI  
ORDU İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ  
GÜRGENTEPE İLÇE DEVLET HASTANESİ**

**ANKET UYGULAMA VE DEĞERLENDİRME EKİBİ**

DOKÜMAN NO	YAYIN TARİHİ	REVİZYON TARİHİ	REVİZYON NO	SAYFA NO
KU.YD.24	14.02.2019	20.12.2020	01	1 /1

- Anketlerin bir merkezde toplanmasını sağlamak,
- Anketlerin gizliliğini sağlamak,
- Anket uygulanacak kişilerin nasıl seçildiğini anket raporuna ayrıntılı olarak yazmak,
- Anket verilerini istatistiksel analiz programları aracılığıyla değerlendirmek,
- Anketlerden elde edilen bulgular doğrultusunda mevcut sorun alanlarını belirlemek,
- Elde edilen sonuçlara göre tespit edilecek olumsuz durumu iyileştirici düzenlemeleri yönetime önermek,
- İstendiğinde SKS değerlendirmesi sırasında raporları değerlendiriciyle paylaşmakla sorumludur.

**Anket uygulama yöntemi;**

- Anket araştırma evreni dahilindeki tüm bireylere uygulanabilir.
- Yapılan işlemler başhekim tarafından onaylanarak kayıt altına alınmalıdır.
- Anketörlere anket uygulama rehberi çerçevesinde bir eğitim verilmelidir.
- Anketler çoğaltılırken üzerindeki puanlar silinmelidir.
- Anketler mümkünse hastaya/çalışana verilmemeli ve yüz yüze görüşme şeklinde yapılmalıdır.
- Anket uygulamada görevlendirilecek personele kısa süreli eğitimler verilir. Anket uygulama usul ve esasları konusunda personel bilgilendirilir.
- Ayaktan hasta memnuniyet anket uygulaması, hastanın işlemleri sonlandırıldıktan sonra yapılmalıdır.
- Anket uygulanacak kişiler dönem içinde başvuran hastalardan seçilir.
- Çalışan memnuniyeti anketinde çalışanların anket uygulamasına gerçekçi ve samimi katılımını sağlamak için uygun ortam sağlanır.
- Anket uygulama ekibi, hastalara ve çalışanlara uygulanan anket formlarını gizlilik ilkesine riayet ederek anket uygulama ve değerlendirme birimine teslim eder. Burada değerlendirilen anketler kalite birimine teslim edilir.
- Anket formları uygulama öncesi anket uygulama ve değerlendirme ekibi ve kalite birimi tarafından gözden geçirilir ve uygulamaya konulur.
- Anketlerle ilgili ortaya çıkabilecek sorunlar için başvuru kalite birimine yapılır.

**Anketör;**

- Cevaplayıcının anlamadığı soruları açıklar.
- Anketin önemini anlatarak, gizlilik konusunda güvence verir.
- Boş bırakılmış soru olmamasını kontrol eder.
- Anket sonuçlarının taraflı olmamasına dikkat eder.
- Soruların cevaplanma süresi üzerinde kontrolü olmalıdır.
- Hastane personeline görev verilmesi yanıtlarda yanlılığı arttırabileceğinden dikkatli olunmalıdır.
- Anketin uygulanması sırasında üniforma giymemelidir.
- Görevli kendini tanıtır ve hastayı yönlendirecek davranışlardan kaçınır.

**Sonuçların hesaplanması, değerlendirilmesi ve paylaşılması;**

- Her bir soru için oransal dağılım hesaplanırken aşağıdaki formülasyon esas alınır. Kurumsal kalite sistemine girişler tamamlanıp kaydedildiğinde oransal değerler sistem tarafından otomatik olarak verilecektir.  
Evet Oranı: Evet Cevabı veren Kişi Sayısı/Anket Uygulanan Kişi Sayısı x100  
Biraz/Kısmen: Biraz/Kısmen Cevabı veren Kişi Sayısı/Anket Uygulanan Kişi Sayısı x100  
Hayır Oranı: Hayır Cevabı veren Kişi Sayısı/Anket Uygulanan Kişi Sayısı x100
- Memnuniyet anketine dair hem "Kategori Bazında Karşılanma Oranları" hem de "Soru Bazında Karşılanma Oranları" kurum tarafından mutlaka değerlendirilir ve gerekli iyileştirme faaliyetleri başlatılır.
- Anket uygulamaları sonunda "Anket Uygulama Çalışmaları Takip Formu" na anket sonucu kaydedilir.
- Aynı zamanda çalışan memnuniyet anketi sonuçlarının soru bazında çalışanlarla paylaşılması önem arz etmektedir.
- Anket uygulama sonrasında yapılan hesaplama ilişkin veriler ay sonunda "Kurumsal Kalite Sistemine" girilir.

**EKİBİN TOPLANMA SÜRESİ:** Hasta memnuniyet anketleri toplantısı her ay, çalışan memnuniyet anket toplantısı Yılda 2 kez Toplanır. Toplantı duyuruları kalite birimi tarafından KY.FR.03 KOMİTE TOPLANTI BİLGİLENDİRME FORMU ile yapılır. Alınan kararlar toplantı tutanağına kayıt edilir. Acil durumlarda tekrar toplantı yapılır. Gerekliğinde düzeltici-önleyici faaliyetler başlatılır