



Özel EKOL HASTANESİ

ANKET UYGULAMA PROSEDÜRÜ



1. AMAÇ

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. KAPSAM

Hastane içerisinde hizmet alan ayaktan, yatan ve acil başvuran tüm bölüm ve birimlerdeki hastaları ve tüm çalışanları kapsamaktadır.

3. 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.

4. SORUMLULAR

Kalite Yönetim Direktörü, hastane Kalite Sorumlusu ve anketörler sorumludur.

5. FAALİYET AKIŞI

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

| <i>Doküman No</i> | <i>Yayın Tarihi</i> | <i>Revizyon No</i> | <i>Revizyon Tarihi</i> | <i>Sayfa No</i> |
|-------------------|---------------------|--------------------|------------------------|-----------------|
| <i>KY.PR.05</i> | <i>13.06.2022</i> | <i>01</i> | <i>02.01.2024</i> | <i>1 / 5</i> |



Özel EKOL HASTANESİ
ANKET UYGULAMA PROSEDÜRÜ



önleyici ve iyileştirici faaliyetleri başlatarak sürekli iyileştirmeyi sağlamaktır.

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

Hasta Deneyimi Anketi Uygulama İlkeleri;

- Hasta deneyimi anketleri, Bakanlık tarafından yayımlanan anket sorularını içerir.
- Hastanemizin hasta deneyimi anketi uygulamasında Kalite Direktörü tarafından belirlenen anketörler görev alır.
- 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

| Doküman No | Yayın Tarihi | Revizyon No | Revizyon Tarihi | Sayfa No |
|-------------------|---------------------|--------------------|------------------------|-----------------|
| KY.PR.05 | 13.06.2022 | 01 | 02.01.2024 | 2 / 5 |



Özel EKOL HASTANESİ

ANKET UYGULAMA PROSEDÜRÜ



- 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 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.
- Ankete katılmak istemeyen hasta ve yakınlarına ısrarcı davranılmaz.
- Yatış süresi 24 saatten az olan hasta ve yakınlarına “*Yatan Hasta Deneyimi Anketi*” uygulanmaz.

6. ÖRNEKLEM SAYISININ BELİRLENMESİ

Hasta deneyimi anketleri uygulanmadan önce anket uygulamasına dahil edilecek katılımcı sayısının belirlenmesi gerekmektedir. Seçilen örneklem 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

| <i>Doküman No</i> | <i>Yayın Tarihi</i> | <i>Revizyon No</i> | <i>Revizyon Tarihi</i> | <i>Sayfa No</i> |
|-------------------|---------------------|--------------------|------------------------|-----------------|
| <i>KY.PR.05</i> | <i>13.06.2022</i> | <i>01</i> | <i>02.01.2024</i> | <i>3 / 5</i> |



Özel EKOL HASTANESİ ANKET UYGULAMA PROSEDÜRÜ



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.

6.1 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,
- Gerekliğinde, sağlıkta kalite değerlendirmesi sırasında anketlere ilişkin raporları değerlendirme ekibiyle paylaşmak.

| <i>Doküman No</i> | <i>Yayın Tarihi</i> | <i>Revizyon No</i> | <i>Revizyon Tarihi</i> | <i>Sayfa No</i> |
|-------------------|---------------------|--------------------|------------------------|-----------------|
| <i>KY.PR.05</i> | <i>13.06.2022</i> | <i>01</i> | <i>02.01.2024</i> | <i>4 / 5</i> |



Özel EKOL HASTANESİ ANKET UYGULAMA PROSEDÜRÜ



6.2 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

- **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.



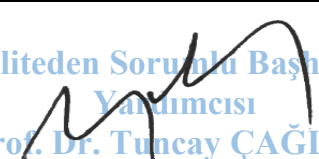
- Seçenek Bazında Verilen Cevap Sayısı
- Seçenek Bazında Verilen Cevap Oranı
- Soru Bazında Karşılama Oranı

6.3 ANKET SONUÇLARININ DEĞERLENDİRİLMESİ

6.3.1 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.

| Hazırlayan | Kontrol Eden | Onaylayan |
|---|--|--|
|  Kalite Direktörü Sude BAKIR |  Kalite Koordinatörü Yeşim İNÇİ |  Kaliteden Sorumlu Başhekim Yardımcısı Prof. Dr. Tuncay ÇAĞLAR |

| Doküman No | Yayın Tarihi | Revizyon No | Revizyon Tarihi | Sayfa No |
|------------|--------------|-------------|-----------------|----------|
| KY.PR.05 | 13.06.2022 | 01 | 02.01.2024 | 5 / 5 |