



Özel Ekol Hastanesi
HASTA MEMNUNİYET ANKETLERİ UYGULAMA
PROSEDÜRÜ



<i>Doküman No</i> HD.PR.05	<i>Yayın Tarihi</i> 26.02.2016	<i>Revizyon No</i> 06	<i>Revizyon Tarihi</i> 02.01.2026	<i>Sayfa No</i> 1 / 3
--------------------------------------	--	---------------------------------	---	---------------------------------

1. AMAÇ:

Bakanlığımız anket uygulama rehberi doğrultusunda hastanemizde hasta memnuniyet anketi uygulayarak hastalarımızın görüş ve memnuniyet derecelerini tespit etmek, hasta önerileri doğrultusunda aksaklıkları gidererek gerekli düzenlemeler yapmak.

2. KAPSAM:

Hastanemizde ayaktan ve yatarak tedavi gören hastalar.

3. TANIMLAR;

Bu prosedür de özel bir tanım bulunmamaktadır.

4. KISALTMALAR;

Bu prosedür de özel bir kısaltma bulunmamaktadır.

5. SORUMLULAR:

Hastane Yönetimi, Kalite Yönetim Direktörü, Hasta Memnuniyeti Değerlendirme Ekibi, Kalite Birimi, Anketörler.

6. UYGULAMA:

Hastanemizde uygulanacak hasta memnuniyet anketleri için, Sağlıkta Kalite Standartları Anket Uygulama Rehberinde belirtilen (*Tablo 1'de*) asgari örneklem sayıları esas alınır.

Tablo 1. Örneklem Oluşturma

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

(Kaynak: Sencer M. ve Yakut L., 1984)

	Özel Ekol Hastanesi HASTA MEMNUNİYET ANKETLERİ UYGULAMA PROSEDÜRÜ			
<i>Doküman No</i> HD.PR.05	<i>Yayın Tarihi</i> 26.02.2016	<i>Revizyon No</i> 06	<i>Revizyon Tarihi</i> 02.01.2026	<i>Sayfa No</i> 2 / 3

Hasta Deneyimi Anketi- Ayaktan Hasta

Uygulanacak anket sayısı, bir önceki yıla ait toplam poliklinik 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. (*2025 yılı poliklinik hasta sayısı 99.207'dir. Evren sayısı (N) 75.000'ne karşılık gelen Gereli örneklem büyüklüğü (n) $382/12 \approx 32$ 'dir.)

Hasta Deneyimi Anketi-Yatan Hasta;

Uygulanacak anket sayısı, bir önceki yıla ait toplam yatan hasta sayısına karşılık gelen Tablo 1' deki örneklem sayısına göre belirlenir. Bu sayı on ikiye bölünerek her ay eşit oranda uygulanır. 24 saatten daha kısa süre yatan hastalar anket uygulamasına dâhil edilmez. Bir önceki aya ait anket verileri takip eden ayın on beşine kadar Kurumsal Kalite Sistemi'ne girilir.

(*2025 yılı yatan hasta sayısı 5325'dur. Evren sayısı (N) 6000'e karşılık gelen Gereli örneklem büyüklüğü (n) $361/12 \approx 30$ 'dur.)

Hasta Deneyimi Anketi-112 Hizmetleri;

Uygulanacak anket sayısı, bir önceki yıla ait toplam acil 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.

(*2025 yılı acil servis hasta sayısı 5702'dir. Evren sayısı (N) 6000'ne karşılık gelen Gereli örneklem büyüklüğü (n) $361/12 \approx 30$ 'dur.)

Hastanemizde anket çalışmaları anketörler tarafından gerçekleştirilmektedir. Anketörlere görevlendirme yazıları ile görevleri tebliği edilir ve Sağlık Bakanlığı anket uygulama rehberi eğitimi verilerek bilgilendirilir.

6.1. FAALİYET SÜRECİ;

- Anketler mümkün olduğunca hastaya verilmeden anketörler tarafından yüz yüze görüşme şeklinde yapılır.
- Sorular anlaşılmadığı takdirde anketi uygulayan personel, soruyu örnekler vererek açıklar.
- Anketi uygulayan personel ankete başlamadan önce kendini tanıtır ve hastayı yönlendirecek davranışlardan kaçınır. Hastaya anketin önemini anlatarak, gizlilik konusunda güvence verir. Boş soru bırakılmamasına dikkat edilir.
- Anketlerin tarafı olmamasına dikkat edilir.
- Her ayın ilk haftası, bir önceki ayın anketleri anketörler tarafından kalite birimine teslim edilir.

6.2 ANKETLERİN SONUÇLANDIRILMASI ve DEĞERLENDİRİLMESİ:

Tüm Hasta Memnuniyet Anketleri aylık olarak analiz edilir.

Aylık analizler Sağlık Bakanlığı Kurumsal Kalite Sistemine (<https://sbkks.saglik.gov.tr/>), kurum kullanıcı adı ve şifresi ile Kalite Birim Sorumlusu tarafından kayıt edilir.

Hasta memnuniyeti anket değerlendirme ekibine aylık analiz sonuçları rapor edilir. Gerekli durumlarda iyileştirme faaliyetleri başlatılır.

	Özel Ekol Hastanesi HASTA MEMNUNİYET ANKETLERİ UYGULAMA PROSEDÜRÜ			
<i>Doküman No</i> HD.PR.05	<i>Yayın Tarihi</i> 26.02.2016	<i>Revizyon No</i> 06	<i>Revizyon Tarihi</i> 02.01.2026	<i>Sayfa No</i> 3 / 3

6.3. HASTA MEMNUNİYETİ ANKET DEĞERLENDİRME EKİBİ- HASTA GÖRÜŞ ÖNERİ ŞİKAYET DEĞERLENDİRME KURULU:

DEĞERLENDİRİCİ YÖNETİCİLER
BAŞHEKİM YARDIMCISI
HASTANE MÜDÜRÜ
TEDAVİ ve BAKIM HİZMETLERİ MÜDÜRÜ
EĞİTİM SORUMLUSU
HASTA HAKLARI SORUMLUSU

7. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

Sağlıkta Kalite Standartları Anket Uygulama Rehberi ve Ekleri

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
 EĞİTİM SORUMLUSU Özüm ÖZ	 TEDAVİ VE BAKIM HİZMETLERİ MÜDÜRÜ Yeşim İNÇİ	 KALİTE YÖNETİM SORUMLUSU Sude BULAK