



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

04/10.05.2019

Sayfa

1 / 11

YIL – DÖNEM - AY

: 2022 1. DÖNEM ŞUBAT AYI

AYAKTAN HASTA MEMNUNİYET ANKETİ SORU BAZINDA ANALİZ

SORU ADI	Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
Doktorum tarafından hastalığım ve tedavim ile ilgili yeterli bilgilendirme yapıldı.	32				0
Muayene olacağım doktoru kendim seçtim.	32				0
Hastane içinde ulaşmam gereken birimlere kolaylıkla ulaşabildim.	32				0
Hastane genel olarak temizdi.	32				0
Tahlil ve tetkik sonuçlarımı belirtilen süre içerisinde aldım.	32				0
Muayene odasının fiziki koşulları yeterliydi.	28	4			0
Kayıt işlemleri için çok beklemedim.	32				0
Bu hastaneyi aileme ve arkadaşlarıma tavsiye ederim.	32				0
Bu hastaneden, hiç kimsenin yardımına ihtiyaç duymadan ve kolayca hizmet alabilirim.	32				0
Muayene olmak için beklediğim süre uygundu.	29	3			0
Danışma ve yönlendirme hizmetleri yeterliydi.	32				0
Hastaneye ulaşımında zorluk yaşamadım.	32				0
Hastanenin sunmuş olduğu hizmetler beklentilerimi karşıladı.	32				0
Muayene ve tetkikler sırasında kişisel mahremiyetime özen gösterildi.	32				0
Doktorumun bana ayırdığı süre yeterliydi.	26	4	2		0
Tahlil ve tetkikler için verilen randevu süreleri uygundu.	31		1		0
Bekleme alanının fiziki koşulları yeterliydi.	24	2	6		0
Hastane personelinin bana karşı davranışları nezaket kurallarına uygundu.	32				0



İzmir İl Sağlık Müdürlüğü
Tire Devlet Hastanesi

AYLIK HASTA ve HASTA YAKINI ANKET
DEĞERLENDİRME FORMU

Kod

HD.FR.05

Yayın Tarihi

14.09.2015

Rev.No/Tarihi

04/10.05.2019

Sayfa

2 / 11

AYAKTAN HASTA MEMNUNİYET ANKETİ ORAN BAZINDA ANALİZ

SORU ADI	Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
Doktorum tarafından hastalığım ve tedavim ile ilgili yeterli bilgilendirme yapıldı.	% 100				0
Hastane içinde ulaşmam gereken birimlere kolaylıkla ulaşabildim.	% 100				0
Muayene olacağım doktoru kendim seçtim	% 100				0
Hastane genel olarak temizdi.	% 100				0
Muayene odasının fiziki koşulları yeterliydi	% 87,5	% 12,5			0
Tahlil ve tetkik sonuçlarımı belirtilen süre içerisinde aldım.	% 100				0
Bu hastaneyi aileme ve arkadaşlarıma tavsiye ederim.	% 100				0
Kayıt işlemleri için çok beklemedim.	% 100				0
Bu hastaneden, hiç kimsenin yardımına ihtiyaç duymadan ve kolayca hizmet alabilirim.	% 100				0
Danışma ve yönlendirme hizmetleri yeterliydi	% 100				0
Hastaneye ulaşımında zorluk yaşamadım	% 100				0
Muayene olmak için beklediğim süre uygundu.	% 90,63	% 9,38			0
Hastanenin sunmuş olduğu hizmetler beklentilerimi karşıladı	% 100				0
Muayene ve tetkikler sırasında kişisel mahremiyetime özen gösterildi.	% 100				0
Doktorumun bana ayırdığı süre yeterliydi	% 81,25	% 12,5	% 6,25		0
Tahlil ve tetkikler için verilen randevu süreleri uygundu.	% 96,88		% 3,13		0
Bekleme alanının fiziki koşulları yeterliydi	% 75	% 6,25	% 18,75		
Hastane personelinin bana karşı davranışları nezaket kurallarına uygundu.	% 100				0



İzmir İl Sağlık Müdürlüğü
Tire Devlet Hastanesi

AYLIK HASTA ve HASTA YAKINI ANKET
DEĞERLENDİRME FORMU

Kod

HD.FR.05

Yayın Tarihi

14.09.2015

Rev.No/Tarihi

04/10.05.2019

Sayfa

3 / 11

ACİL SERVİS MEMNUNİYET ANKETİ SORU BAZINDA ANALİZ

SORU ADI	Tamamen Katlıyorum	Katlıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
Doktorum tarafından hastalığım ve tedavim ile ilgili yeterli bilgilendirme yapıldı.	32	1		1	0
Acil Servis içinde ulaşmam gereken birimlere kolaylıkla ulaşabildim.	33	1		0	0
Bekleme alanının fiziki koşulları yeterliydi.	30	4		0	0
Doktorumun bana ayırdığı süre yeterliydi.	28	5	1	0	0
Acil servis genel olarak temizdi.	33		1	0	0
Tahlil ve tetkik sonuçlarımı belirtilen süre içerisinde aldım	32	1	1	0	0
Hastaneye ulaşımında zorluk yaşamadım.	34			0	0
Acil servis personeli nezaket kurallarına uygun davrandı	33		1	0	0
İhtiyaç halinde gerekli sağlık personeline kolaylıkla ulaştım	33	1		0	0
Muayene sırasında kişisel mahremiyetime özen gösterildi.	30	3	1	0	0
Acil servisin sunmuş olduğu hizmetler beklentilerimi karşıladı.	33		1	0	0
Muayene olduğum alanın fiziki koşulları yeterliydi.	27	6		1	0
Tahlil ve tetkikler için verilen randevu süreleri uygundu.	33		1	0	0
Bu acil servisi aileme ve arkadaşlarıma tavsiye ederim.	34			0	0
Danışma ve yönlendirme hizmetleri yeterliydi.	34			0	0
Kayıt işlemleri için çok beklemedim.	31	3		0	0
Acil servisten ayrılırken taburculuk sonrası süreç ile ilgili yeterli bilgilendirme yapıldı.	33	1		0	0
Muayene ve müdahale için beklediğim süre uygundu.	27	7		0	0



İzmir İl Sağlık Müdürlüğü
Tire Devlet Hastanesi

AYLIK HASTA ve HASTA YAKINI ANKET
DEĞERLENDİRME FORMU

Kod

HD.FR.05

Yayın Tarihi

14.09.2015

Rev.No/Tarihi

04/10.05.2019

Sayfa

4 / 11

ACİL SERVİS MEMNUNİYET ANKETİ ORAN BAZINDA ANALİZ

SORU ADI	Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
Acil Servis içinde ulaşmam gereken birimlere kolaylıkla ulaşabildim.	97,06	%2,94		0	0
Doktorum tarafından hastalığım ve tedavim ile ilgili yeterli bilgilendirme yapıldı.	%94,12	%2,94		%2,94	0
Bekleme alanının fiziki koşulları yeterliydi.	%88,24	%11,76		0	0
Acil servis genel olarak temizdi.	%97,06		%2,94	0	0
Doktorumun bana ayırdığı süre yeterliydi.	%82,35	%14,71	%2,94	0	0
Tahlil ve tetkik sonuçlarımı belirtilen süre içerisinde aldım	%94,12	%2,94	%2,94	0	0
Hastaneye ulaşımında zorluk yaşamadım.	%100			0	0
Acil servis personeli nezaket kurallarına uygun davrandı	%97,06		%2,94	0	0
Acil servisin sunmuş olduğu hizmetler beklentilerimi karşıladı.	%97,06		%2,94	0	0
İhtiyaç halinde gerekli sağlık personeline kolaylıkla ulaştım	%97,06	%2,94		0	0
Muayene sırasında kişisel mahremiyetime özen gösterildi.	%88,24	%8,82	%2,94	0	0
Bu acil servisi aileme ve arkadaşlarıma tavsiye ederim.	%100			0	0
Muayene olduğum alanın fiziki koşulları yeterliydi.	%79,41	%17,65		%2,94	0
Tahlil ve tetkikler için verilen randevu süreleri uygundu.	%97,06		%2,94	0	0
Acil servisten ayrılırken taburculuk sonrası süreç ile ilgili yeterli bilgilendirme yapıldı.	%97,06	%2,94		0	0
Danışma ve yönlendirme hizmetleri yeterliydi.	%100			0	0
Kayıt işlemleri için çok beklemedim.	%91,18	%8,82		0	0
Muayene ve müdahale için beklediğim süre uygundu.	%79,41	%20,59		0	0



İzmir İl Sağlık Müdürlüğü
Tire Devlet Hastanesi

AYLIK HASTA ve HASTA YAKINI ANKET
DEĞERLENDİRME FORMU

Kod

HD.FR.05

Yayın Tarihi

14.09.2015

Rev.No/Tarihi

04/10.05.2019

Sayfa

5 / 11

YATAN HASTA MEMNUNİYET ANKETİ SORU BAZINDA ANALİZ

SORU ADI	Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
Doktorum tarafından hastalığım ve tedavim ile ilgili yeterli bilgilendirme yapıldı.	19	13	1	0	0
Hastane genel olarak temizdi.	33			0	0
Yemek dağıtan personel temizlik kurallarına uygun davrandı (bone, eldiven, maske takması vb.).	29	2	2	0	0
Doktorumun bana ayırdığı süre yeterliydi.	20	12	1	0	0
Odadaki eşyalar çalışır durumdaydı	28	2	3	0	0
Bu hastaneyi aileme ve arkadaşlarıma tavsiye ederim.	33			0	0
Hastaneden ayrılırken taburculuk sonrası süreç ile ilgili yeterli bilgilendirme yapıldı.	30	2	1	0	0
Hastaneye ulaşımında zorluk yaşamadım.	33			0	0
İhtiyaç halinde sağlık personeline kolaylıkla ulaşabildim.	25	5	3	0	0
Hastaneye yatış işlemleri için çok beklemedim.	26	6	1	0	0
Hastanenin sunmuş olduğu hizmetler beklentilerimi karşıladı.	32	1		0	0
Muayene ve tetkikler sırasında kişisel mahremiyetime özen gösterildi.	30	3		0	0
Hemşireler tarafından tedavim ve bakımım ile ilgili yeterli bilgilendirme yapıldı.	21	10	2	0	0
Danışma ve yönlendirme hizmetleri yeterliydi.	33			0	0
Hastane personelinin bana karşı davranışları nezaket kurallarına uygundu.	27	3	2	1	0



İzmir İl Sağlık Müdürlüğü
Tire Devlet Hastanesi

AYLIK HASTA ve HASTA YAKINI ANKET
DEĞERLENDİRME FORMU

Kod

HD.FR.05

Yayın Tarihi

14.09.2015

Rev.No/Tarihi

04/10.05.2019

Sayfa

6 / 11

YATAN HASTA MEMNUNİYET ANKETİ ORAN BAZINDA ANALİZ

SORU ADI	Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle
Doktorum tarafından hastalığım ve tedavim ile ilgili yeterli bilgilendirme yapıldı.	%57,58	%39,39	%3,03	0	0
Hastane genel olarak temizdi.	%100	0	0	0	0
Bu hastaneyi aileme ve arkadaşlarıma tavsiye ederim.	%100	0	0	0	0
Doktorumun bana ayırdığı süre yeterliydi.	%60,61	%36,36	%3,03	0	0
Odadaki eşyalar çalışır durumdaydı	%84,85	%6,06	%9,09	0	0
Yemek dağıtan personel temizlik kurallarına uygun davrandı (bone, eldiven, maske takması vb.).	%87,88	%6,06	%6,06	0	0
Hastaneden ayrılırken taburculuk sonrası süreç ile ilgili yeterli bilgilendirme yapıldı.	%90,91	%6,06	%3,03	0	0
Hastanenin sunmuş olduğu hizmetler beklentilerimi karşıladı.	%96,97	%3,03	0	0	0
Hastaneye ulaşımında zorluk yaşamadım.	%100	0	0	0	0
Hastaneye yatış işlemleri için çok beklemedim.	%78,79	%18,18	%3,03	0	0
İhtiyaç halinde sağlık personeline kolaylıkla ulaşabildim.	%75,76	%15,15	%9,09	0	0
Muayene ve tetkikler sırasında kişisel mahremiyetime özen gösterildi.	%90,91	%9,09	0	0	0
Hemşireler tarafından tedavim ve bakımım ile ilgili yeterli bilgilendirme yapıldı.	%63,64	%30,3	%6,06	0	0
Danışma ve yönlendirme hizmetleri yeterliydi.	%100	0	0	0	0
Hastane personelinin bana karşı davranışları nezaket kurallarına uygundu.	%81,82	%9,09	%6,06	%3,03	0



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

04/10.05.2019

Sayfa

7 / 11

KÜÇÜK MÜDAHALE HASTA MEMNUNİYET ANKETİ SORU BAZINDA ANALİZ

SORU ADI	Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
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	Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
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.					



İzmir İl Sağlık Müdürlüğü
Tire Devlet Hastanesi

AYLIK HASTA ve HASTA YAKINI ANKET
DEĞERLENDİRME FORMU

Kod	HD.FR.05
Yayın Tarihi	14.09.2015
Rev.No/Tarihi	04/10.05.2019
Sayfa	8 / 11

DİYALİZ HASTALARI MEMNUNİYET ANKETİ KATEGORİ BAZINDA ANALİZ

SORU ADI	Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
Diyaliz merkezine ulaşımında zorluk yaşamadım.					
Diyaliz merkezine ulaşımımı sağlayacak bir araç tahsis edilir.					
Danışma ve yönlendirme hizmetleri yeterlidir.					
Bekleme alanının fiziki koşulları yeterlidir.					
Diyaliz makinesine bağlanmak için beklediğim süre uygundur					
Diyaliz odasının fiziki koşulları yeterlidir.					
Doktorumun bana ayırdığı süre yeterlidir.					
Doktorum tarafından hastalığım ve diyaliz tedavisi süreci ile ilgili yeterli bilgilendirme yapılır.					
Organ ve doku nakli merkezlerine nasıl başvurabileceğim konusunda bilgilendirilirim					
Diyaliz tedavisi sürecinde kişisel mahremiyetime özen gösterilir.					
Diyaliz merkezi personelinin bana karşı davranışları nezaket kurallarına uygundur.					
Diyaliz tedavim esnasında kendimi güvende hissediyorum					
Diyaliz Merkezi genel olarak temizdir.					
Diyaliz Hizmetinin sunduğu olduğu hizmetler beklentilerimi karşılar.					
Bu diyaliz merkezini sevdiğlerime tavsiye ederim.					



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

04/10.05.2019

Sayfa

9 / 11

DİYALİZ HASTALARI MEMNUNİYET ANKETİ SORU BAZINDA ANALİZ

SORU ADI	Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
Danışma ve yönlendirme hizmetleri yeterlidir.					
Diyaliz merkezi personelinin bana karşı davranışları nezaket kurallarına uygundur.					
Diyaliz merkezine ulaşımında zorluk yaşamadım.					
Diyaliz merkezine ulaşımımı sağlayacak bir araç tahsis edilir.					
Organ ve doku nakli merkezlerine nasıl başvurabileceğim konusunda bilgilendirilirim					
Doktorumun bana ayırdığı süre yeterlidir.					
Diyaliz Hizmetinin sunduğu olduğu hizmetler beklentilerimi karşılar.					
Doktorum tarafından hastalığım ve diyaliz tedavisi süreci ile ilgili yeterli bilgilendirme yapılır.					
Diyaliz odasının fiziki koşulları yeterlidir.					
Bu diyaliz merkezini sevdiğime tavsiye ederim.					
Diyaliz Merkezi genel olarak temizdir.					
Bekleme alanının fiziki koşulları yeterlidir.					
Diyaliz tedavim esnasında kendimi güvende hissediyorum					
Diyaliz tedavisi sürecinde kişisel mahremiyetime özen gösterilir.					
Diyaliz makinesine bağlanmak için beklediğim süre uygundur					

Hasta memnuniyet anketleri anket uygulama ekibi tarafından 2019 yılında revize edilen memnuniyet anket rehberine göre OCAK ayı boyunca uygulanmış ve kalite yönetim birimi tarafından incelenmiş ve değerlendirilmiştir. Pandemi nedeniyle sayı kısıtlı tutulmuştur. Yeterli sayıya ulaşamayan anketler bulunmaktadır.

Değerlendirme sonucunda “katılmıyorum” ve “kesinlikle katılmıyorum” cevabı olan %10’un üzerindeki sorular için iyileştirme yapılması kararı alınmıştır.

Anket Türü	Ayaktan Memnuniyet Anketi	Acil Memnuniyet Anketi	Yatan Hasta Memnuniyet Anketi	Küçük Müdahale Memnuniyet Anketi	Diyaliz Hastaları Memnuniyet Anketi
Puan				-	-



İzmir İl Sağlık Müdürlüğü
Tire Devlet Hastanesi

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

Kod	HD.FR.05
Yayın Tarihi	14.09.2015
Rev.No/Tarihi	04/10.05.2019
Sayfa	10 / 11

FAALİYET PLANI

ANALİZ TARİHİ: 02.02.2021

AYAKTAN HASTA MEMNUNİYET ANKETİ			
UYGUNSUZ MADDE	İYİLEŞTİRME ÇALIŞMASI	SORUMLUSU	FAALİYET TARİHİ

Ayaktan hasta memnuniyet anketinde “katılmıyorum” ve “kesinlikle katılmıyorum” cevabı %10’un üzerinde olan yoktur.

ACİL SERVİS HASTA MEMNUNİYET ANKETİ			
UYGUNSUZ MADDE	İYİLEŞTİRME ÇALIŞMASI	SORUMLUSU	FAALİYET TARİHİ

Acil hasta memnuniyet anketinde “katılmıyorum” ve “kesinlikle katılmıyorum” cevabı %10’un üzerinde olan yoktur.

YATAN HASTA MEMNUNİYET ANKETİ			
UYGUNSUZ MADDE	İYİLEŞTİRME ÇALIŞMASI	SORUMLUSU	FAALİYET TARİHİ

Yatan hasta memnuniyet anketinde “katılmıyorum” ve “kesinlikle katılmıyorum” cevabı %10’un üzerinde olan yoktur.

KÜÇÜK MÜDAHALE HASTA MEMNUNİYET ANKETİ			
UYGUNSUZ MADDE	İYİLEŞTİRME ÇALIŞMASI	SORUMLUSU	FAALİYET TARİHİ

Küçük müdahale hasta memnuniyet anketi, 6 ayda bir (Haziran-Aralık) uygulanmaktadır.



**İzmir İl Sağlık Müdürlüğü
Tire Devlet Hastanesi**

Kod	HD.FR.05
Yayın Tarihi	14.09.2015
Rev.No/Tarihi	04/10.05.2019
Sayfa	11 / 11

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

DİYALİZ HASTALARI MEMNUNİYET ANKETİ

UYGUNSUZ MADDE	İYİLEŞTİRME ÇALIŞMASI	SORUMLUSU	FAALİYET TARİHİ

Diyaliz hastaları memnuniyet anketi, 6 ayda bir (Haziran-Aralık) uygulanmaktadır.

Kalite Yönetim Direktörü

Esengül PURKULOĞLU

**Kalite Yönetim Birim
Sorumlusu**

Arzu ÜN

**Hasta Hakları Birim
Sorumlusu**

Mehtap ÜNLÜ

Sağlık Bakım Hizmetleri Müdürü

Fatoş YÜRÜRDURMAZ

Başhekim Yardımcısı

Uz. Dr. Elife ÖZKAN