



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 4. DÖNEM ARALIK 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.	33	1	0	0	0
Hastane içinde ulaşmam gereken birimlere kolaylıkla ulaşabildim.	34	0	0	0	0
Muayene olacağım doktoru kendim seçtim.	33	1	0	0	0
Hastane genel olarak temizdi.	34	0	0	0	0
Muayene odasının fiziki koşulları yeterliydi.	26	8	0	0	0
Tahlil ve tetkik sonuçlarımı belirtilen süre içerisinde aldım.	33	1	0	0	0
Bu hastaneyi aileme ve arkadaşlarıma tavsiye ederim.	34	0	0	0	0
Kayıt işlemleri için çok beklemedim.	34	0	0	0	0
Bu hastaneden, hiç kimsenin yardımına ihtiyaç duymadan ve kolayca hizmet alabilirim.	34	0	0	0	0
Danışma ve yönlendirme hizmetleri yeterliydi.	34	0	0	0	0
Hastaneye ulaşımında zorluk yaşamadım.	34	0	0	0	0
Muayene olmak için beklediğim süre uygundu.	32	2	0	0	0
Hastanenin sunmuş olduğu hizmetler beklentilerimi karşıladı.	34	0	0	0	0
Muayene ve tetkikler sırasında kişisel mahremiyetime özen gösterildi.	33	1	0	0	0
Doktorumun bana ayırdığı süre yeterliydi.	24	10	0	0	0
Tahlil ve tetkikler için verilen randevu süreleri uygundu.	33	1	0	0	0
Bekleme alanının fiziki koşulları yeterliydi.	22	7	5	0	0
Hastane personelinin bana karşı davranışları nezaket kurallarına uygundu.	34	0	0	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	2 / 11

AYAKTAN HASTA MEMNUNİYET ANKETİ ORAN BAZINDA ANALİZ

SORU ADI	Tamamen Katlıyorum	Katlıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
Muayene olmak için beklediğim süre uygundu.	94,12	5,88	0	0	0
Hastane personelinin bana karşı davranışları nezaket kurallarına uygundu.	100	0	0	0	0
Bu hastaneyi aileme ve arkadaşlarıma tavsiye ederim.	100	0	0	0	0
Kayıt işlemleri için çok beklemedim.	100	0	0	0	0
Muayene olacağım doktoru kendim seçtim.	97,06	2,94	0	0	0
Muayene odasının fiziki koşulları yeterliydi.	76,47	23,53	0	0	0
Tahlil ve tetkikler için verilen randevu süreleri uygundu.	97,06	2,94	0	0	0
Muayene ve tetkikler sırasında kişisel mahremiyetime özen gösterildi.	97,06	2,94	0	0	0
Danışma ve yönlendirme hizmetleri yeterliydi.	100	0	0	0	0
Bekleme alanının fiziki koşulları yeterliydi.	64,71	20,59	14,71	0	0
Hastane içinde ulaşmam gereken birimlere kolaylıkla ulaşabildim.	100	0	0	0	0
Doktorumun bana ayırdığı süre yeterliydi.	70,59	29,41	0	0	0
Hastane genel olarak temizdi.	100	0	0	0	0
Hastaneye ulaşımında zorluk yaşamadım.	100	0	0	0	0
Tahlil ve tetkik sonuçlarımı belirtilen süre içerisinde aldım.	97,06	2,94	0	0	0
Doktorum tarafından hastalığım ve tedavim ile ilgili yeterli bilgilendirme yapıldı.	97,06	2,94	0	0	0
Hastanenin sunmuş olduğu hizmetler beklentilerimi karşıladı.	100	0	0	0	0
Bu hastaneden, hiç kimsenin yardımına ihtiyaç duymadan ve kolayca hizmet alabilirim.	100	0	0	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

3 / 11

ACIL SERVİS MEMNUNİYET ANKETİ SORU BAZINDA ANALİZ

SORU ADI	Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
Acil Servis içinde ulaşmam gereken birimlere kolaylıkla ulaşabildim.	31	1	0	0	0
Doktorum tarafından hastalığım ve tedavim ile ilgili yeterli bilgilendirme yapıldı.	27	4	1	0	0
Bekleme alanının fiziki koşulları yeterliydi.	30	2	0	0	0
Acil servis genel olarak temizdi.	29	3	0	0	0
Doktorumun bana ayırdığı süre yeterliydi.	24	8	0	0	0
Tahlil ve tetkik sonuçlarımı belirtilen süre içerisinde aldım	28	4	0	0	0
Hastaneye ulaşımında zorluk yaşamadım.	32	0	0	0	0
Acil servis personeli nezaket kurallarına uygun davrandı	28	3	1	0	0
Acil servisin sunmuş olduğu hizmetler beklentilerimi karşıladı.	30	2	0	0	0
Muayene sırasında kişisel mahremiyetime özen gösterildi.	25	7	0	0	0
İhtiyaç halinde gerekli sağlık personeline kolaylıkla ulaştım	27	5	0	0	0
Bu acil servisi aileme ve arkadaşlarıma tavsiye ederim.	32	0	0	0	0
Muayene olduğum alanın fiziki koşulları yeterliydi.	24	8	0	0	0
Tahlil ve tetkikler için verilen randevu süreleri uygundu.	27	5	0	0	0
Acil servisten ayrılırken taburculuk sonrası süreç ile ilgili yeterli bilgilendirme yapıldı.	31	1	0	0	0
Danışma ve yönlendirme hizmetleri yeterliydi.	32	0	0	0	0
Kayıt işlemleri için çok beklemedim.	31	1	0	0	0
Muayene ve müdahale için beklediğim süre uygundu.	26	6	0	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 personeli nezaket kurallarına uygun davrandı	87,5	9,38	3,13	0	0
Bu acil servisi aileme ve arkadaşlarıma tavsiye ederim.	100	0	0	0	0
Muayene sırasında kişisel mahremiyetime özen gösterildi.	78,13	21,88	0	0	0
Tahlil ve tetkikler için verilen randevu süreleri uygundu.	84,38	15,63	0	0	0
Hastaneye ulaşımında zorluk yaşamadım.	100	0	0	0	0
Kayıt işlemleri için çok beklemedim.	96,88	3,13	0	0	0
Acil servis genel olarak temizdi.	90,63	9,38	0	0	0
Acil Servis içinde ulaşmam gereken birimlere kolaylıkla ulaşabildim.	96,88	3,13	0	0	0
İhtiyaç halinde gerekli sağlık personeline kolaylıkla ulaştım	84,38	15,63	0	0	0
Danışma ve yönlendirme hizmetleri yeterliydi.	100	0	0	0	0
Bekleme alanının fiziki koşulları yeterliydi.	93,75	6,25	0	0	0
Muayene olduğum alanın fiziki koşulları yeterliydi.	75	25	0	0	0
Tahlil ve tetkik sonuçlarımı belirtilen süre içerisinde aldım	87,5	12,5	0	0	0
Muayene ve müdahale için beklediğim süre uygundu.	81,25	18,75	0	0	0
Doktorumun bana ayırdığı süre yeterliydi.	75	25	0	0	0
Acil servisin sunmuş olduğu hizmetler beklentilerimi karşıladı.	93,75	6,25	0	0	0
Acil servisten ayrılırken taburculuk sonrası süreç ile ilgili yeterli bilgilendirme yapıldı.	96,88	3,13	0	0	0
Doktorum tarafından hastalığım ve tedavim ile ilgili yeterli bilgilendirme yapıldı.	84,38	12,5	3,13	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.	22	10	1	0	0
Hastane genel olarak temizdi.	32	1	0	0	0
Bu hastaneyi aileme ve arkadaşlarıma tavsiye ederim.	31	2	0	0	0
Doktorumun bana ayırdığı süre yeterliydi.	22	11	0	0	0
Odadaki eşyalar çalışır durumdaydı	30	2	1	0	0
Yemek dağıtan personel temizlik kurallarına uygun davrandı (bone, eldiven, maske takması vb.).	29	4	0	0	0
Hastaneden ayrılırken taburculuk sonrası süreç ile ilgili yeterli bilgilendirme yapıldı.	30	2	1	0	0
Hastanenin sunmuş olduğu hizmetler beklentilerimi karşıladı.	31	2	0	0	0
Hastaneye ulaşımında zorluk yaşamadım.	33	0	0	0	0
Hastaneye yatış işlemleri için çok beklemedim.	26	6	1	0	0
İhtiyaç halinde sağlık personeline kolaylıkla ulaşabildim.	27	5	1	0	0
Muayene ve tetkikler sırasında kişisel mahremiyetime özen gösterildi.	31	2	0	0	0
Hemşireler tarafından tedavim ve bakımım ile ilgili yeterli bilgilendirme yapıldı.	26	5	2	0	0
Danışma ve yönlendirme hizmetleri yeterliydi.	32	1	0	0	0
Hastane personelinin bana karşı davranışları nezaket kurallarına uygundu.	29	3	1	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

6 / 11

YATAN HASTA MEMNUNİYET ANKETİ ORAN BAZINDA ANALİZ

SORU ADI	Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
Hastaneye yatış işlemleri için çok beklemedim.	78,79	18,18	3,03	0	0
Hemşireler tarafından tedavim ve bakımım ile ilgili yeterli bilgilendirme yapıldı.	78,79	15,15	6,06	0	0
Muayene ve tetkikler sırasında kişisel mahremiyetime özen gösterildi.	93,94	6,06	0	0	0
Hastaneye ulaşımında zorluk yaşamadım.	100	0	0	0	0
Hastaneden ayrılırken taburculuk sonrası süreç ile ilgili yeterli bilgilendirme yapıldı.	90,91	6,06	3,03	0	0
Hastane genel olarak temizdi.	96,97	3,03	0	0	0
Danışma ve yönlendirme hizmetleri yeterliydi.	96,97	3,03	0	0	0
Doktorumun bana ayırdığı süre yeterliydi.	66,97	33,33	0	0	0
Odadaki eşyalar çalışır durumdaydı	90,91	6,06	3,03	0	0
Bu hastaneyi aileme ve arkadaşlarıma tavsiye ederim.	93,94	6,06	0	0	0
İhtiyaç halinde sağlık personeline kolaylıkla ulaşabildim.	81,82	15,15	3,03	0	0
Hastanenin sunmuş olduğu hizmetler beklentilerimi karşıladı.	93,94	6,06	0	0	0
Doktorum tarafından hastalığım ve tedavim ile ilgili yeterli bilgilendirme yapıldı.	66,67	30,3	3,03	0	0
Hastane personelinin bana karşı davranışları nezaket kurallarına uygundu.	87,88	9,09	3,03	0	0
Yemek dağıtan personel temizlik kurallarına uygun davrandı (bone, eldiven, maske takması vb.).	87,88	12,12	0	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	7 / 11

KÜÇÜK MÜDAHALE HASTA MEMNUNİYET ANKETİ SORU BAZINDA ANALİZ

SORU ADI	Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
Bekleme alanı rahattı.	23	1	0	0	0
Doktorum bana karşı ilgiliydi.	22	2	0	0	0
Hastane çalışanları kişisel mahremiyetime özen gösterdi.	22	2	0	0	0
Hastane genel olarak temizdi.	21	3	0	0	0
Hastanede verilen hizmet genel olarak iyiydi.	22	2	0	0	0
Müdahale için beklediğim süre kısaydı.	20	4	0	0	0
Müdahale sonrası dikkat etmem gereken kurallar konusunda bilgi verildi.	23	1	0	0	0
Müdahale süreci ve beklemem gereken süre hakkında bilgi verildi.	22	2	0	0	0
Sağlık memuru bana karşı ilgiliydi.	21	3	0	0	0
Yapılacak işlem hakkında bana bilgi verildi ve rızam alındı.	21	3	0	0	0

KÜÇÜK MÜDAHALE HASTA MEMNUNİYET ANKETİ KATEGORİ BAZINDA ANALİZ

SORU ADI	Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
Bekleme alanı rahattı.	95,83	4,17	0	0	0
Doktorum bana karşı ilgiliydi.	91,67	8,33	0	0	0
Hastane çalışanları kişisel mahremiyetime özen gösterdi.	91,67	8,33	0	0	0
Hastane genel olarak temizdi.	87,5	12,5	0	0	0
Hastanede verilen hizmet genel olarak iyiydi.	91,67	8,33	0	0	0
Müdahale için beklediğim süre kısaydı.	83,33	16,67	0	0	0
Müdahale sonrası dikkat etmem gereken kurallar konusunda bilgi verildi.	95,83	4,17	0	0	0
Müdahale süreci ve beklemem gereken süre hakkında bilgi verildi.	91,67	8,33	0	0	0
Sağlık memuru bana karşı ilgiliydi.	87,5	12,5	0	0	0
Yapılacak işlem hakkında bana bilgi verildi ve rızam alındı.	87,5	12,5	0	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

8 / 11

DIYALİZ HASTALARI MEMNUNİYET ANKETİ ORAN BAZINDA ANALİZ

SORU ADI	Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
Diyaliz merkezine ulaşımında zorluk yaşamadım.	13	73	1	0	0
Diyaliz merkezine ulaşımımı sağlayacak bir araç tahsis edilir.	17	69	1	0	0
Danışma ve yönlendirme hizmetleri yeterlidir.	29	56	2	0	0
Bekleme alanının fiziki koşulları yeterlidir.	27	43	17	0	0
Diyaliz makinesine bağlanmak için beklediğim süre uygundur	23	44	20	0	0
Diyaliz odasının fiziki koşulları yeterlidir.	17	58	12	0	0
Doktorumun bana ayırdığı süre yeterlidir.	24	61	2	0	0
Doktorum tarafından hastalığım ve diyaliz tedavisi süreci ile ilgili yeterli bilgilendirme yapılır.	28	57	1	1	0
Organ ve doku nakli merkezlerine nasıl başvurabileceğim konusunda bilgilendirilirim	34	50	3	0	0
Diyaliz tedavisi sürecinde kişisel mahremiyetime özen gösterilir.	34	52	1	0	0
Diyaliz merkezi personelinin bana karşı davranışları nezaket kurallarına uygundur.	38	47	2	0	0
Diyaliz tedavim esnasında kendimi güvende hissediyorum	31	54	2	0	0
Diyaliz Merkezi genel olarak temizdir.	40	46	2	0	0
Diyaliz Hizmetinin sunduğu olduğu hizmetler beklentilerimi karşılar.	45	42	0	0	0
Bu diyaliz merkezini sevdiğlerime tavsiye ederim.	41	46	0	0	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

9 / 11

DİYALİZ HASTALARI MEMNUNİYET ANKETİ SORU BAZINDA ANALİZ

SORU ADI	Tamamen Kathyorum	Kathyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
Danışma ve yönlendirme hizmetleri yeterlidir.	33,33	64,37	2,3	0	0
Diyaliz merkezi personelinin bana karşı davranışları nezaket kurallarına uygundur.	43,68	54,02	2,3	0	0
Diyaliz merkezine ulaşımında zorluk yaşamadım.	14,94	83,91	1,15	0	0
Diyaliz merkezine ulaşımımı sağlayacak bir araç tahsis edilir.	19,54	79,31	1,15	0	0
Organ ve doku nakli merkezlerine nasıl başvurabileceğim konusunda bilgilendirilirim	39,08	57,47	3,45	0	0
Doktorumun bana ayırdığı süre yeterlidir.	27,59	70,11	2,3	0	0
Diyaliz Hizmetinin sunduğu olduğu hizmetler beklentilerimi karşılar.	51,72	48,28	0	0	0
Doktorum tarafından hastalığım ve diyaliz tedavisi süreci ile ilgili yeterli bilgilendirme yapılır.	32,18	65,52	1,15	1,15	0
Diyaliz odasının fiziki koşulları yeterlidir.	19,54	66,67	13,79	0	0
Bu diyaliz merkezini sevdiğime tavsiye ederim.	47,13	52,87		0	0
Diyaliz Merkezi genel olarak temizdir.	45,98	52,87	1,15	0	0
Bekleme alanının fiziki koşulları yeterlidir.	31,03	49,43	19,54	0	0
Diyaliz tedavim esnasında kendimi güvende hissediyorum	36,63	62,07	2,3	0	0
Diyaliz tedavisi sürecinde kişisel mahremiyetime özen gösterilir.	39,08	59,77	1,15	0	0
Diyaliz makinesine bağlanmak için beklediğim süre uygundur	26,44	50,57	22,99	0	0

Hasta memnuniyet anketleri anket uygulama ekibi tarafından 2019 yılında revize edilen memnuniyet anket rehberine göre ARALIK ayı boyunca uygulanmış ve kalite yönetim birimi tarafından incelenmiş ve değerlendirilmiştir.

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	%98,2	%97,2	%96,3	%97,6	%82,1



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: 11.01.2023

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.

ACIL 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 anketinde “katılmıyorum” ve “kesinlikle katılmıyorum” cevabı %10’un üzerinde olan yoktur.



**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

11 / 11

DİYALİZ HASTALARI MEMNUNİYET ANKETİ

UYGUNSUZ MADDE	İYİLEŞTİRME ÇALIŞMASI	SORUMLUSU	FAALİYET TARİHİ

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

Kalite Yönetim Direktörü

**Kalite Yönetim Birim
Sorumlusu**

**Hasta Hakları Birim
Sorumlusu**

Esengül PURKULOĞLU

Arzu ÜN

Fatma FİDAN

Sağlık Bakım Hizmetleri Müdürü

Başhekim Yardımcısı

Fatoş YÜRÜRDURMAZ

Uz. Dr. Elife ÖZKAN