



KTÜ

1955 KARADENİZ
TEKNİK ÜNİVERSİTESİ

DIŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ

DIŞ PAYDAŞ GERİ BİDİRİM ANKETİ
(Hasta Memnuniyet Anketi Raporlama)
2023 Yılı Analiz Raporu

Karadeniz Teknik Üniversitesi, Kanuni Kampüsü
Diş Hekimliği Fakültesi, 61080 Ortahisar / Trabzon / TÜRKİYE
+90 462 377 4700
dis@ktu.edu.tr
www.ktu.edu.tr/dents

Adres

Telefon

E-posta

Web

Diş hekimliği Fakültesi Stratejik Plan, İç Değerlendirmeler ve Kalite Kurulları Komisyonu ve (SKS) Kalite Yönetimi Birimi tarafından hastanemize başvuruda bulunan hasta ve hasta yakınlarına yönelik düzenlenen "Hasta Memnuniyet Anketi" 2023 yılı içerisinde aylık olarak Fakültemiz Hasta Hakları Birimi tarafından yüzyüze olarak uygulanmıştır. Hasta memnuniyet anketi, hasta ve hasta yakınlarına yönelik hizmet kalitemizi iyileştirmek ve sağlıkta kalitemizi arttırmak için büyük önem taşımaktadır. Geri bildirim sistemi Fakültemiz ortamında görülen eksiklikler ve bunların iyileştirilmesine yönelik önlemler hakkında üst yönetim olarak geri dönüş alabildiğimiz bir platformdur.

HASTA MEMNUNİYET ANKETİ						
Aşağıda yer alan ifadeler ile ilgili geri bildirimleriniz, çalışma ortamı ve koşullarımız ile hizmet kalitemizi iyileştirmek için büyük önem taşımaktadır. Bu konuda göstermiş olduğunuz ilgi ve katılımınız nedeniyle şimdiden teşekkür ederiz.						
Sıra No	Anket Sorusu	Katılıyorum	Tamamen katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Tamamen katılmıyorum
1.	Hastaneye ulaşımında zorluk yaşamadım.					
2.	Danışma ve yönlendirme hizmetleri yeterliydi.					
3.	Sağlık kuruluşu içinde ulaşmam gereken birimlere kolaylıkla ulaşabildim.					
4.	Kayıt işlemleri için çok beklemedim.					
5.	Muayene olacağım doktoru kendim seçtim.					
6.	Bekleme alanının fiziki koşulları yeterliydi.					
7.	Muayene olmak için beklediğim süre uygundu.					
8.	Muayene ve tedavi alanlarının fiziki koşulları yeterliydi.					
9.	Doktorumun bana ayırdığı süre yeterliydi.					
10.	Tahlil ve tetkikler için verilen randevu süreleri uygundu.					
11.	Tahlil ve tetkik sonuçlarımı belirtilen süre içerisinde aldım.					
12.	Doktorum tarafından tedavim ile ilgili yeterli bilgilendirme yapıldı.					
13.	Tetkik ve tedavim sırasında kişisel mahremiyetime özen gösterildi.					
14.	Personelin bana karşı davranışları nezaket kurallarına uygundu.					
15.	Sağlık kuruluşu genel olarak temizdi.					

16.	Sağlık kuruluşunun sunmuş olduğu hizmetler beklentilerimi karşıladı.					
17.	Bu sağlık kuruluşundan, hiç kimsenin yardımına ihtiyaç duymadan hizmet alabilirim.					
18.	Bu sağlık kuruluşunu aileme ve arkadaşlarıma tavsiye ederim.					

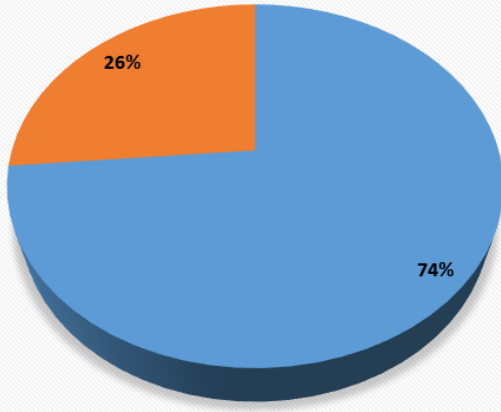
Hasta Memnuniyet Anketi: Uygulanacak anket sayısı, anketin uygulanmaya başladığı tarih itibariyle aylık olarak ortalama 30 kişi üzerinden değerlendirilmiştir. Anket uygulaması ilgili yılın Ocak ayından başlayarak Aralık ayını kapsayan sũre içerisinde aylık olarak yapılır. Anket verileri, uygulama yılını takip eden yıl sonunda analiz yapılır ve ũst yõnetimle paylaşılarak gerekli dũzeltici ve õnleyici faaliyetler başlatılır.

ANALİZ RAPORU

2023 yılı içerisinde gerçekteştirilmiş olan Hasta Geri Bildirim anketine yõnelik analizler bu bõlũmde yer almaktadır. 2023 yılı anket uygulama dõnemi 360 kişi geri bildiriminin çoğunluğun 20-29 yaş aralığında õđrenim durumu ũniversite mezunu olan kadın hasta ũzerinde değerlendirilmiştir.

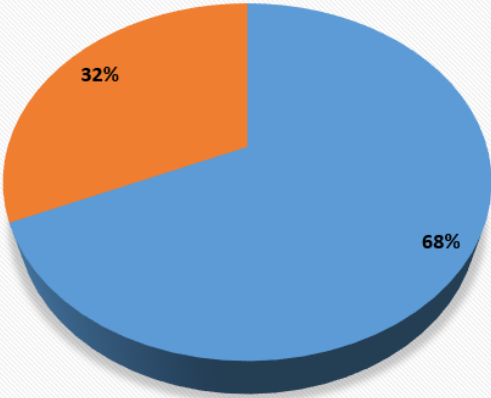
Hasta memnuniyetine yõnelik yapılan hasta geri bildirim anketi sonuğları aşağıda sunulmuştur.

Ankete katılım oranı



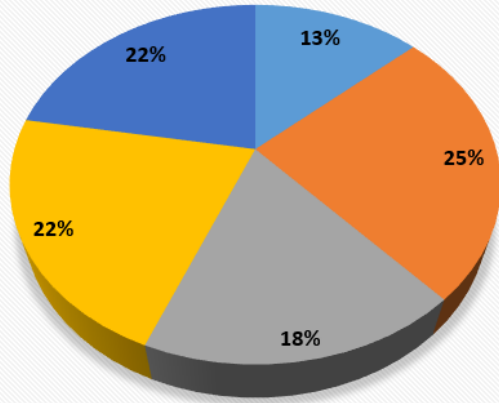
1. Soru: 2023 Hasta memnuniyet anketine katılım sayısı 360 kişi üzerinden değerlendirilmiştir. Bu anketin çoğunluğunun hasta üzerinden yapıldığı gözlemlenmiştir.

Cinsiyetiniz



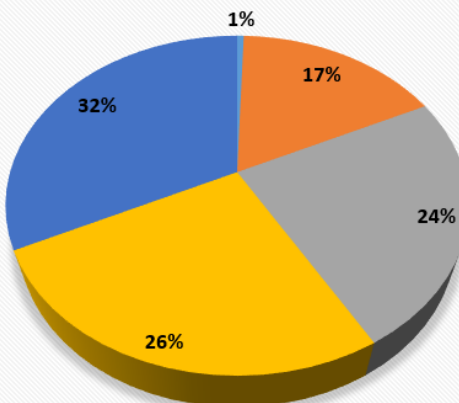
2. Soru: "Cinsiyetiniz" sorusuna 360 kişi üzerinden değerlendirilmiştir. Bu anketin çoğunluğunun kadın hasta üzerinden yapıldığı gözlemlenmiştir.

Ait olduğunuz yaş kategorisini belirtiniz.



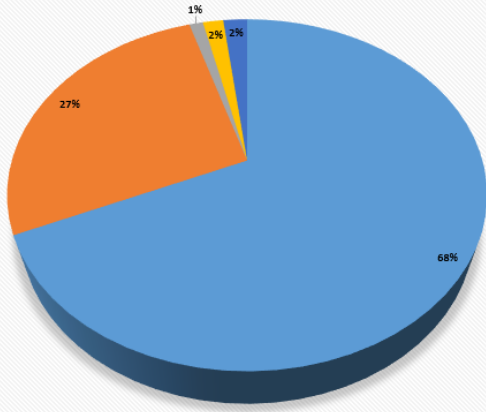
3. Soru: "Ait olduğunuz yaş kategorisini belirtiniz" sorusuna 360 kişi üzerinden değerlendirilmiştir. Bu anketin çoğunluğunun 20-29 yaş aralığı hasta üzerinden yapıldığı gözlemlenmiştir.

Eğitim durumunuzu belirtiniz.



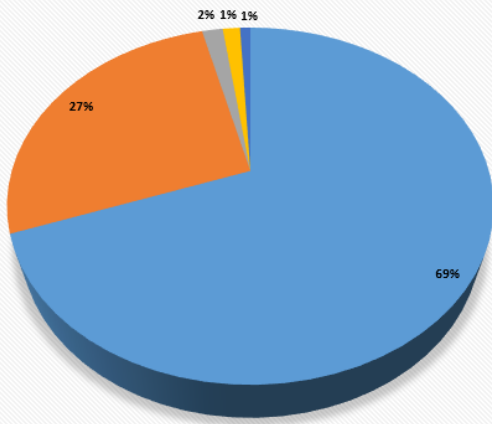
4. Soru: "Eğitim durumunuzu belirtiniz" sorusuna 360 kişi üzerinden değerlendirilmiştir. Bu anketin çoğunluğunun Üniversite mezunu üzerinden yapıldığı gözlemlenmiştir.

Hastaneye ulaşımda zorluk yaşamadım.



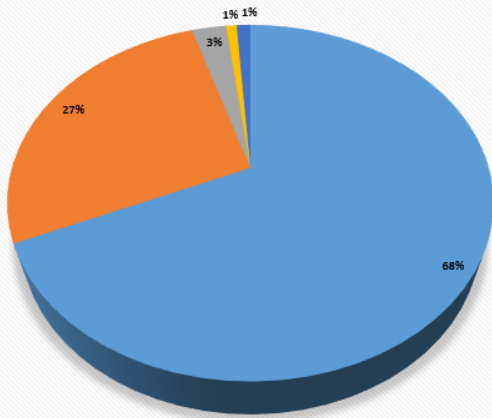
5. Soru: "Hastaneye ulaşımda zorluk yaşamadım" sorusuna 360 kişi üzerinden değerlendirilmiştir. Alınan geri bildirimde çoğunluğun hastaneye ulaşımda zorluk yaşamadığı gözlemlenmiştir.

Danışma ve yönlendirme hizmetleri yeterliydi.



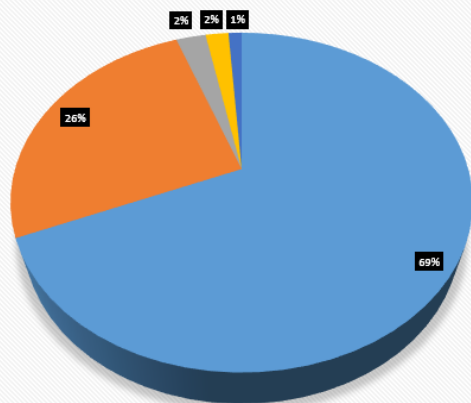
6. Soru: "Danışma ve yönlendirme hizmetleri yeterliydi" sorusuna 360 kişi üzerinden değerlendirilmiştir. Alınan geri bildirimde çoğunluğun danışma ve yönlendirme hizmetlerin yeterli olduğu gözlemlenmiştir.

Sağlık kuruluşu içinde ulaşmam gereken birimlere kolaylıkla ulaşabildim.



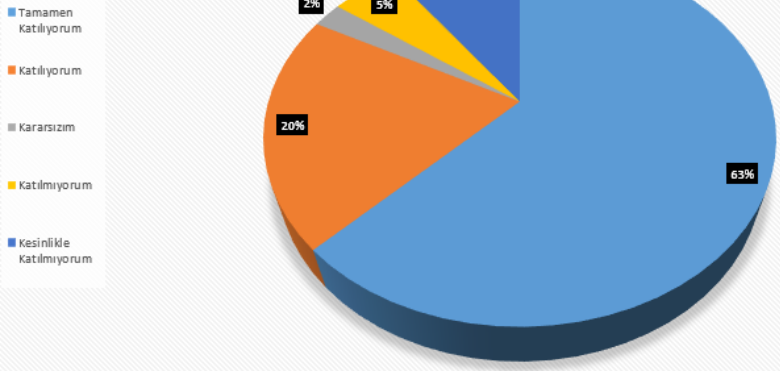
7. Soru: "Hastaneye ulaşımda zorluk yaşamadım" sorusuna 360 kişi üzerinden değerlendirilmiştir. Alınan geri bildirimde çoğunluğun hastaneye ulaşımda zorluk yaşamadığı gözlemlenmiştir.

Kayıt işlemleri için çok beklemedim.



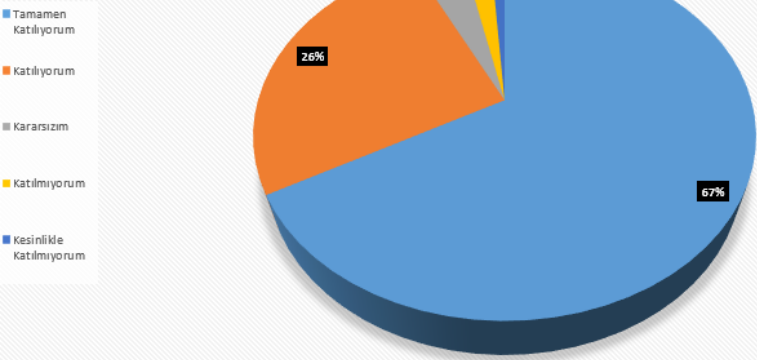
8. Soru: "Kayıt işlemleri için çok beklemedim" sorusuna 360 kişi üzerinden değerlendirilmiştir. Alınan geri bildirimde çoğunluğun kayıt işlemleri için çok beklemedikleri gözlemlenmiştir.

Muayene olacağım doktoru kendim seçtim.



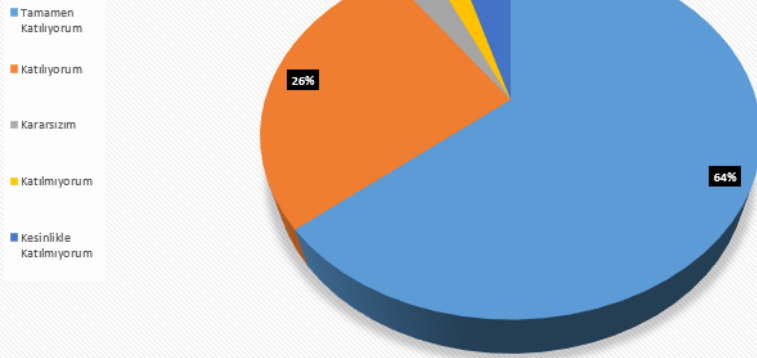
9. Soru: "Muayene olacağım doktoru kendim seçtim" sorusuna 360 kişi üzerinden değerlendirilmiştir. Alınan geri bildirimde çoğunluğun muayene olacağı doktoru kendilerinin seçtiği gözlemlenmiştir

Bekleme alanının fiziki koşulları yeterliydi.



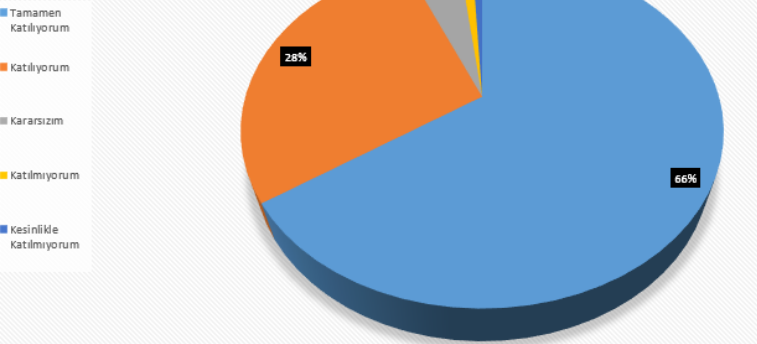
10. Soru: "Bekleme alanının fiziki koşulları yeterliydi" sorusuna 360 kişi üzerinden değerlendirilmiştir. Alınan geri bildirimde çoğunluğun bekleme alanlarının fiziki koşullarının yeterli olduğu gözlemlenmiştir

Muayene olmak için beklediğim süre uygundu.



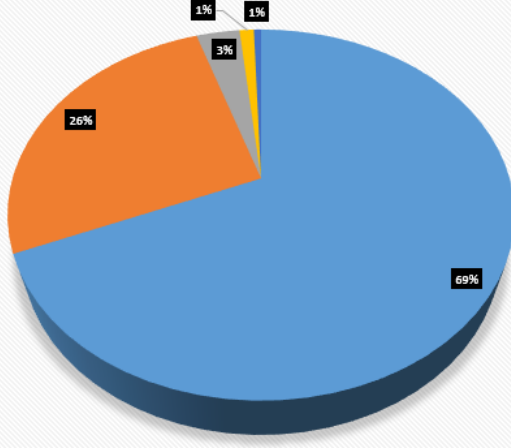
11 Soru: "Muayene olmak için beklediğim süre uygundu" sorusuna 360 kişi üzerinden değerlendirilmiştir. Alınan geri bildirimde çoğunluğun muayene olmak için bekledikleri sürenin uygun olduğu gözlemlenmiştir.

Muayene ve tedavi alanlarının fiziki koşulları yeterliydi.



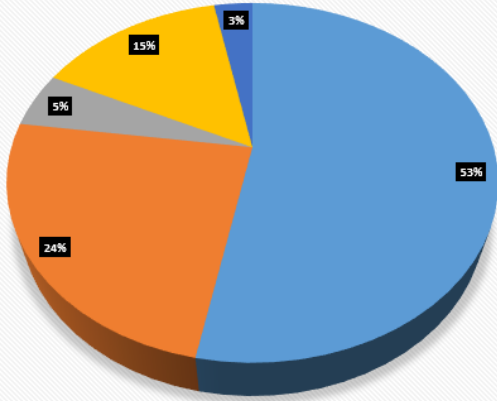
12. Soru: "Muayene ve tedavi alanlarının fiziki koşulları yeterliydi" sorusuna 360 kişi üzerinden değerlendirilmiştir. Alınan geri bildirimde çoğunluğun muayene ve tedavi alanlarının fiziki koşullarının yeterli olduğu gözlemlenmiştir.

Doktorumun bana ayırdığı süre yeterliydi.



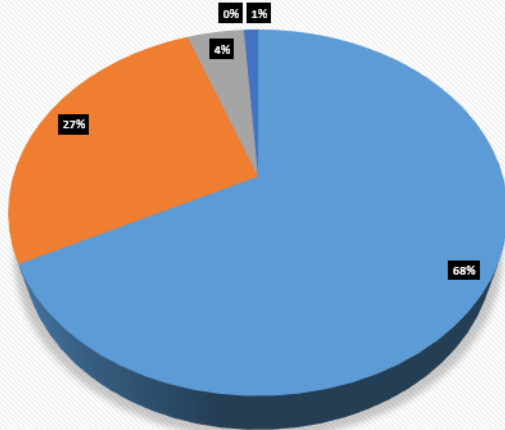
13. Soru: 'Doktorumun bana ayırdığı süre yeterliydi' sorusuna 360 kişi üzerinden değerlendirilmiştir. Alınan geri bildirimde çoğunluğun doktorun hastalarımıza atırdığı sürenin uygun olduğu gözlemlenmiştir.

Tahlil ve tetkikler için verilen randevu süreleri uygundu.



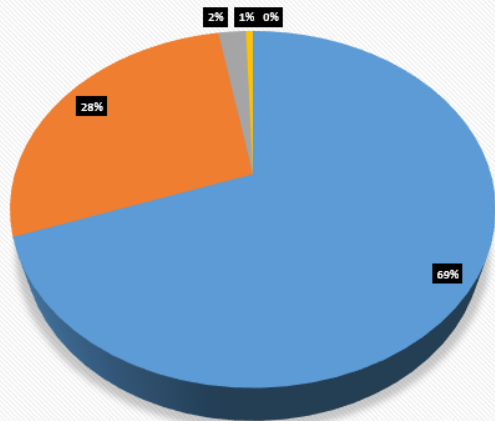
14. Soru: "Tahlil ve tetkikler için verilen randevu süreleri uygundu" sorusuna 360 kişi üzerinden değerlendirilmiştir. Alınan geri bildirimde çoğunluğun tahlil ve tetkikler için verilen sürenin uygun olduğu gözlemlenmiştir.

Tahlil ve tetkik sonuçlarımı belirtilen süre içerisinde aldım.



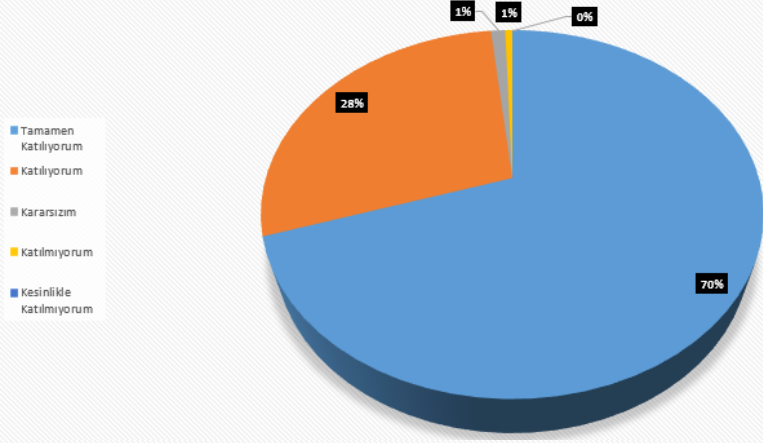
15. Soru: "Tahlil ve tetkik sonuçlarımı belirtilen süre içerisinde aldım" sorusuna 360 kişi üzerinden değerlendirilmiştir. Alınan geri bildirimde çoğunluğun tahlil ve tetkik sonuçlarını belirtilen süre içerisinde aldıkları gözlemlenmiştir.

Doktorum tarafından tedavim ile ilgili yeterli bilgilendirme yapıldı.



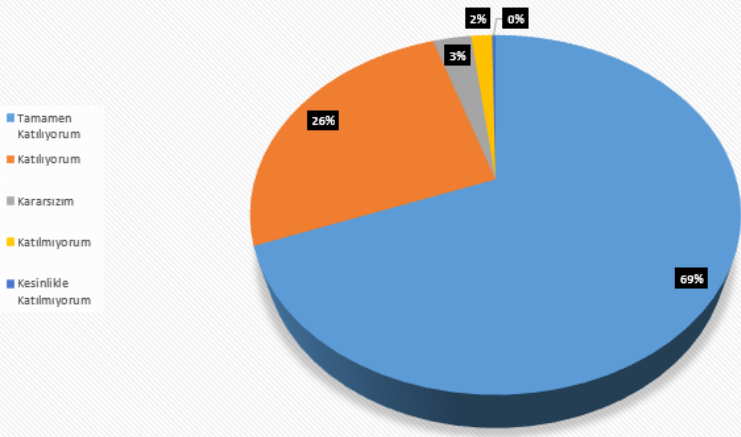
16. Soru: "Doktorum tarafından tedavim ile ilgili yeterli bilgilendirme yapıldı" sorusuna 360 kişi üzerinden değerlendirilmiştir. Alınan geri bildirimde çoğunluğun doktorların kendilerine tedavileri ile ilgili yeterli bilgilendirme yaptıkları gözlemlenmiştir.

Tetkik ve tedavim sırasında mahremiyetime özen gösterildi.



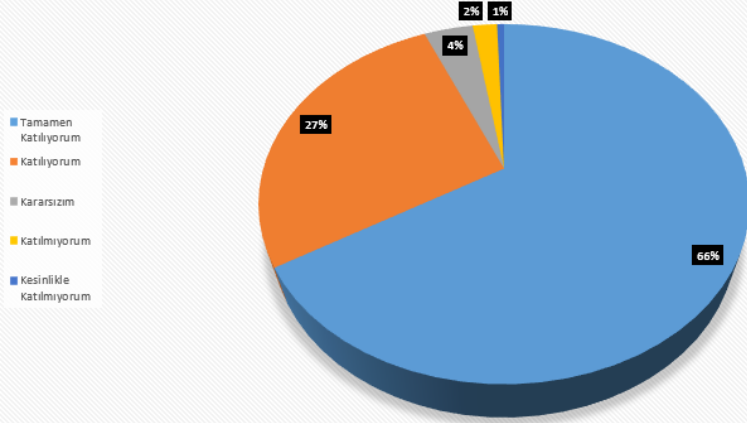
17. Soru: "Tetkik ve tedavim sırasında mahremiyetime özen gösterildi" sorusuna 360 kişi üzerinden değerlendirilmiştir. Alınan geri bildirimde çoğunluğun tetkik ve tedavi sırasında mahremiyetlerine özen gösterdikleri gözlemlenmiştir.

Personelin bana karşı davranışları nezaket kurallarına uygundur.



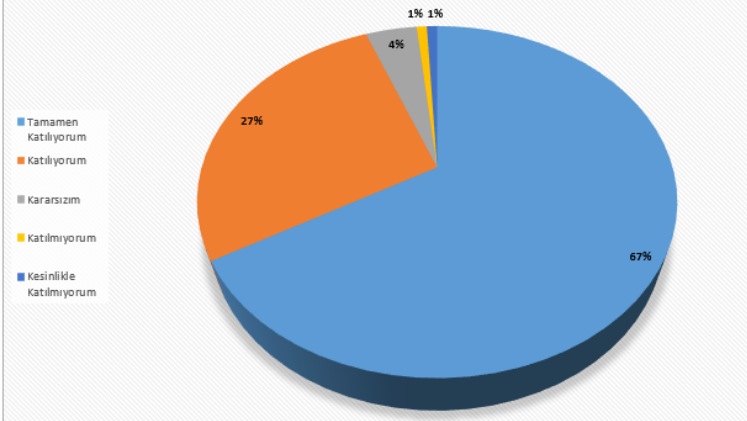
18. Soru: "Personelin bana karşı davranışları nezaket kurallarına uygundur" sorusuna 360 kişi üzerinden değerlendirilmiştir. Alınan geri bildirimde çoğunluğun personellerin hastalarımıza karşı davranışlarının nezaket kurallarına uygun olduğu gözlemlenmiştir.

Sağlık kuruluşu genel olarak temizdir.



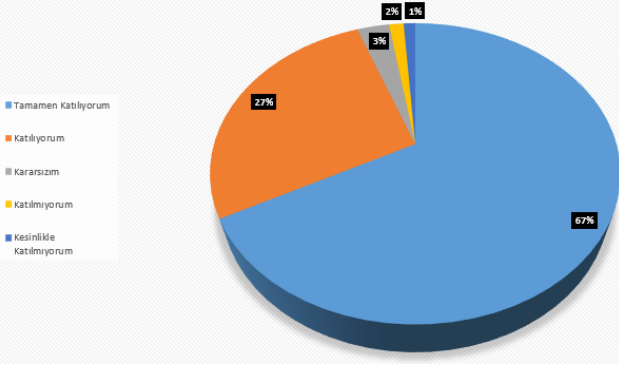
19. Soru: "Sağlık kuruluşunu genel olarak temizdir" sorusuna 360 kişi üzerinden değerlendirilmiştir. Alınan geri bildirimde çoğunluğun sağlık kuruluşunun genel olarak temiz olduğu gözlemlenmiştir.

Sağlık kuruluşunun sunmuş olduğu hizmetler beklentilerimi karşıladı.



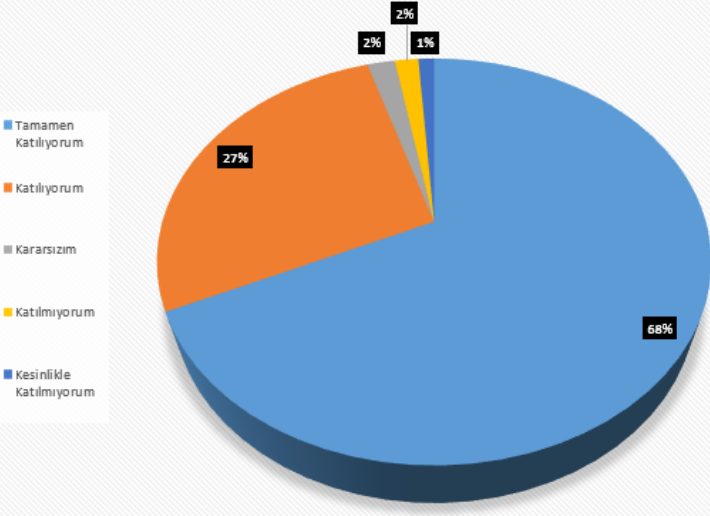
20. Soru: "Sağlık kuruluşunun sunmuş olduğu hizmetler beklentilerimi karşıladı" sorusuna 360 kişi üzerinden değerlendirilmiştir. Alınan geri bildirimde çoğunluğun sağlık kuruluşunun sunmuş olduğu hizmetlerin beklentilerini karşıladığı gözlemlenmiştir.

Bu sağlık kuruluşundan, hiç kimsenin yardımına ihtiyaç duymadan hizmet alabilirim.



21. Soru: 'Bu sağlık kuruluşundan, hiç kimsenin yardımına ihtiyaç duymadan hizmet alabilirim' sorusuna 360 kişi üzerinden değerlendirilmiştir. Alınan geri bildirimde çoğunluğun sağlık kuruluşundan hiç kimsenin yardımına ihtiyaç duymadan hizmet alabilecekleri gözlemlenmiştir

Bu sağlık kuruluşunu aileme ve arkadaşlarıma tavsiye ederim.



22. Soru: "Bu sağlık kuruluşunu aileme ve arkadaşlarıma tavsiye ederim" sorusuna 360 kişi üzerinden değerlendirilmiştir. Alınan geri bildirimde çoğunluğun sağlık kuruluşunu ailelerine ve arkadaşlarına tavsiye edecekleri gözlemlenmiştir

Gerçekleştirilen anket analizleri sonucunda 2023 yılına ait belirgin geliştirmeye açık bir yönümüzün bulunmadığı gözlemlenmiştir. Rapor üst yönetim ile paylaşılmak üzere tamamlanmıştır.