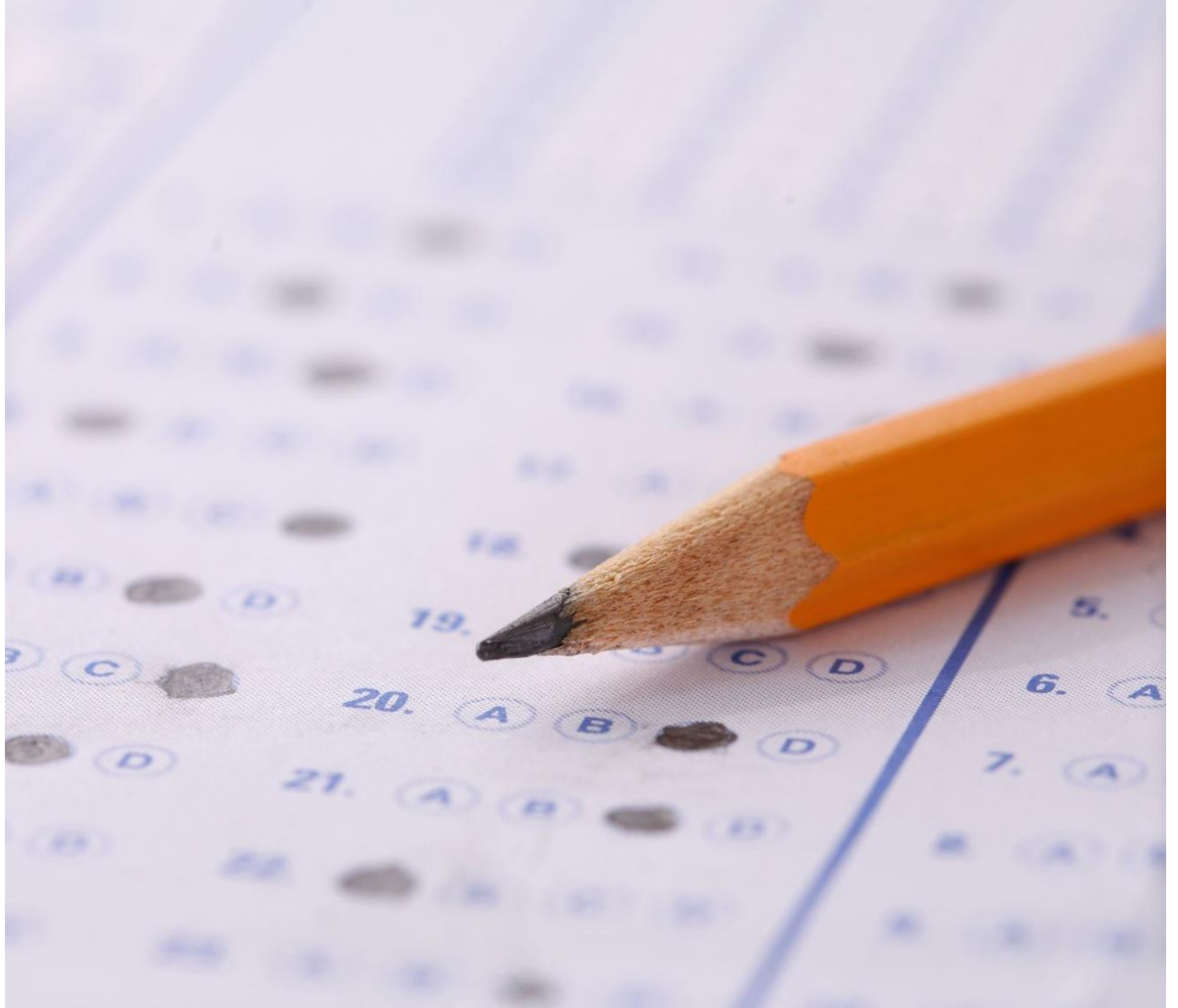


Sağlıkta Kalite
Standartları

Anket
Uygulama
Eğitim



HASTA GERİBİLDİRİM ANKETLERİNİN AMACI

Hasta deneyimi anketlerinin uygulanmasının temel çıkış noktası, kuruluşun sunmuş olduğu sağlık hizmetlerinin hasta ve gerekli durumlarda hasta yakını tarafından değerlendirilmesi ve kuruluşun alınan geri bildirim sonucunda gerekli düzeltici önleyici ve iyileştirici faaliyetleri başlatarak sürekli iyileştirmeyi sağlamasıdır.

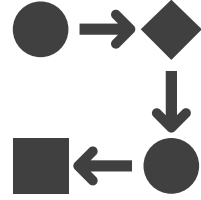
Bu anketler aynı zamanda kuruluşta verilen hizmetlerin farklı bir göz tarafından değerlendirilmesine de olanak sağlamaktadır.



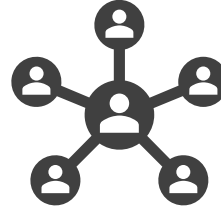
KALİTE DİREKTÖRLÜĞÜNÜN ANKETLER İLE İLGİLİ SORUMLULUKLARI



Örneklem seçimi, anket uygulama yöntemi ve anketörlere ilişkin kuralları ayrıntılı olarak belirlemek



Anketlerin belirlenen kurallar çerçevesinde uygulanmasını sağlamak



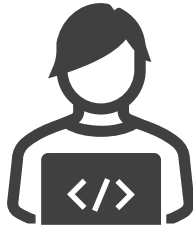
Anketlerin bir merkezde toplanmasını sağlamak



Anketlerin gizliliğini sağlamak



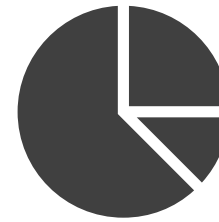
Anketleri analiz ederek sonuç raporu oluşturmak



Verileri "Kurumsal Kalite Sistemi"ne kaydetmek



Elde edilen bulgular doğrultusunda iyileştirmeye açık alanları belirlemek ve iyileştirmeye yönelik önerileri yönetime sunmak

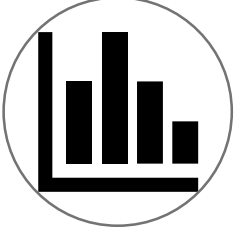


Çalışan geri bildirim anketi sonuçlarını çalışanlarla paylaşmak

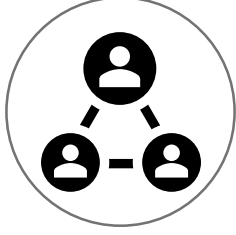


Sağlıkta kalite değerlendirmesi sırasında anketlere ilişkin raporları değerlendirme ekibiyle paylaşmak

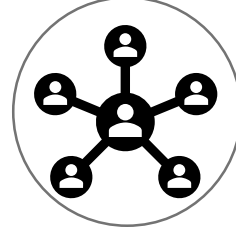
ÖRNEKLEM BELİRLENİRKEN DİKKAT EDİLECEK HUSUSLAR



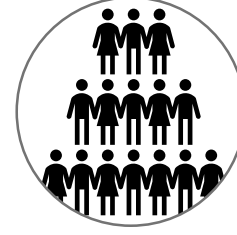
Hasta deneyimi ve çalışan geri bildirim anketleri uygulanmadan önce anket uygulamasına dahil edilecek katılımcı sayısının belirlenmesi önem arz etmektedir.



Anket sonuçlarından elde edilen verilerde doğru bilgi sahibi olmak ve doğru karar verebilmek için evreni iyi bir şekilde temsil eden bir örneklem belirlenir.



Seçilen örneklemin evreni hem özellik hem de sayısal yönden temsil etmesi anket sonuçlarını geçerli ve güvenilir kılmaktadır.



Anketler ne kadar fazla genele ulaşabiliyor ise elde edilen verilerin değeri de o derece artar.



ÖRNEKLEM SAYISININ BELİRLENMESİ ve ANKETLERİN UYGULANMASI

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 DENEYİMİ ANKETİ UYGULAMA İLKELERİ

Hasta deneyimi anketleri, Bakanlık tarafından yayımlanan anket sorularını içerir.

Kuruluşlar, tercih ettikleri anket uygulama yöntemini ve çalışmada yer alacak anketörleri belirler.

Anketler belirlenen örneklem sayıları esas alınarak uygulanır.

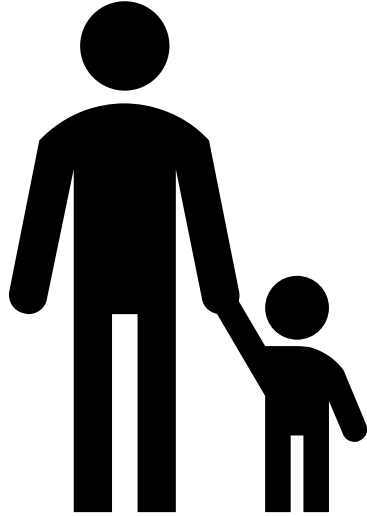
Hastalara uygulanacak olan anketlerin uygun şekilde dağılımına dikkat edilir.

Ayaktan hasta deneyimi anketleri polikliniğe başvuran hastanın muayene ve tetkik sonuçlarının tamamlanmasından 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.

Anketörlere, anketin özellikleri ve uygulama esasları hakkında eğitim verilir, eğitimler kayıt altına alınır.

ANKET UYGULANACAK KİŞİLERE YÖNELİK DİKKAT EDİLECEKLER

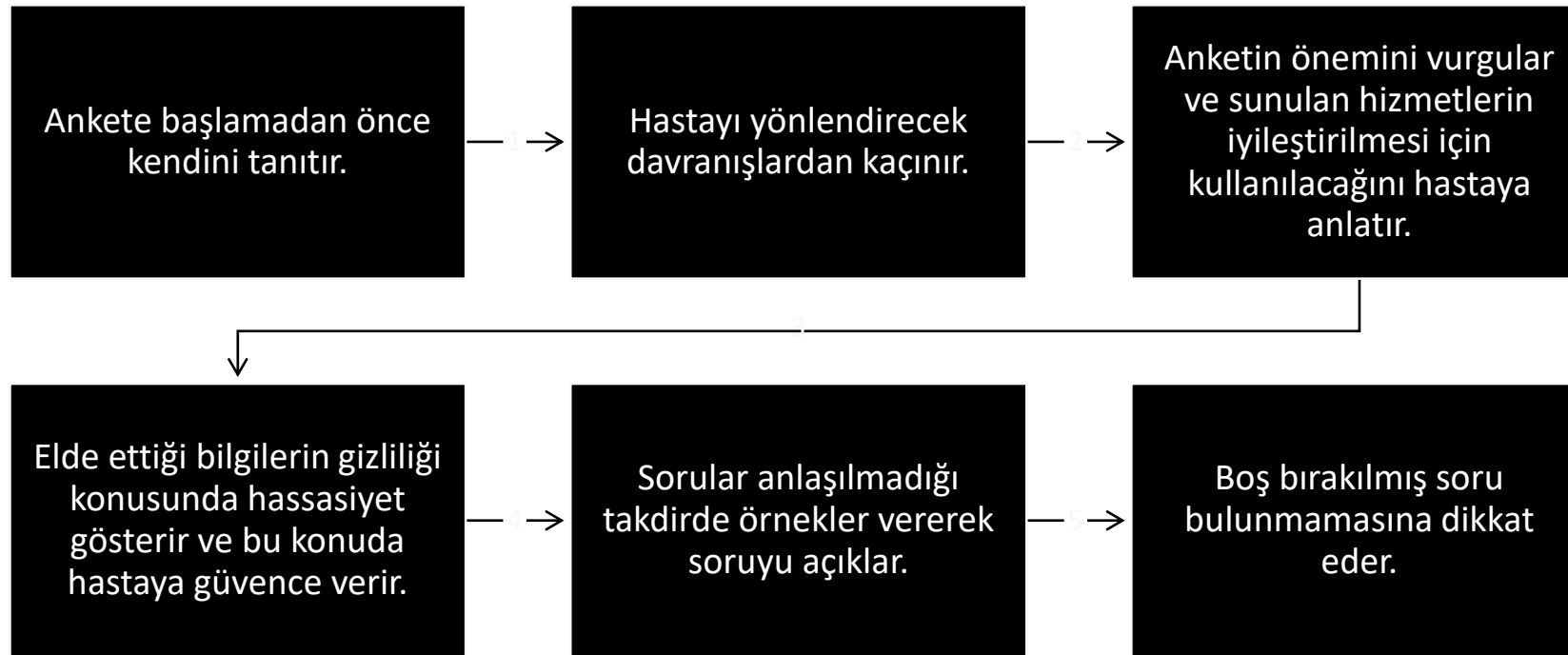


Anketler; 16 yaşından büyük hastaların kendisine, 16 yaşından küçük hastalar için hasta yakınlarına uygulanır.



Ankete katılmak istemeyen hasta ve yakınlarına ısrarcı davranılmaz.

ANKETÖRÜN YAPMASI GEREKENLER



2023 Yılı
Ana Bilim Dalları Bazında Aylık Anket Uygulanacak Hasta Sayısı

ANA BİLİM DALI	AYLIK ANKET UYGULANACAK HASTA SAYISI TOPLAM	1. HAFTA	2. HAFTA	3. HAFTA	4. HAFTA
Ağız Diş ve Çene Cerrahisi	7	2	2	2	1
Ağız, Diş ve Çene Radyolojisi	6	2	2	2	-
Endodonti	4	1	1	1	1
Ortodonti	3	1	1	1	-
Pedodonti	5	2	1	1	1
Periodontoloji	5	2	1	1	1
Protetik Diş Tedavisi	3	1	1	1	-
Restoratif Diş Tedavisi	4	1	1	1	1