

ORDU DEVLET HASTANESİ
2008 YILI
POLİKLİNİK HASTALARI
MEMNUNİYET ANKETLERİ

AMAÇ

Hastanemizde ayaktan sağlık hizmeti alan hastaların memnuniyetinin ölçülmesi, iyileştirme alanlarının belirlenmesi ve hasta memnuniyetinin yükseltilmesi amaçlanmaktadır.

Aynı zamanda Kurumsal Kaliteyi Geliştirme ve Performans Deđerlendirme Yönergesi kapsamında bu çalışmalar yapılmaktadır ve ek ödeme kriterlerinden birisidir.

ANKET UYGULAMA İLKELERİ

-Hemşirelik yüksek okulu son sınıf öğrencisi 5 öğrenci tarafından her ay 10 günlük dönemde bütün branşlardan eşit sayıda hastaya ulaşılarak,her branş için bir günde en fazla 4 anket olmak üzere poliklinikten muayene işlemini bitirmiş hastalara uygulanmaktadır.

-SPSS 11.5 programında analizi yapılmaktadır.

Eski Anket Soru Sayısı: **25**

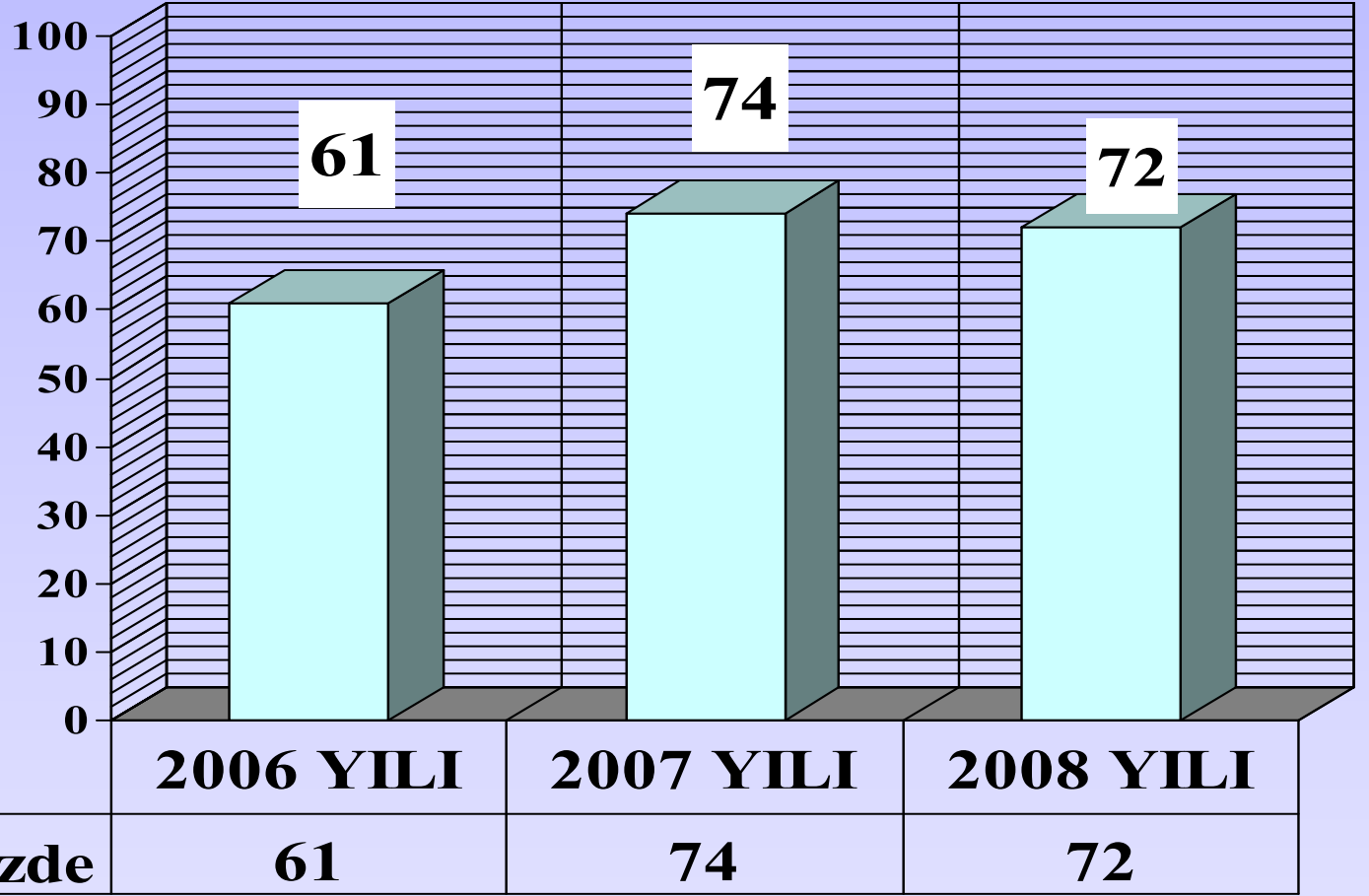
Yeni Anket Soru Sayısı: **18**

Çıkarılan soru sayısı: **8**

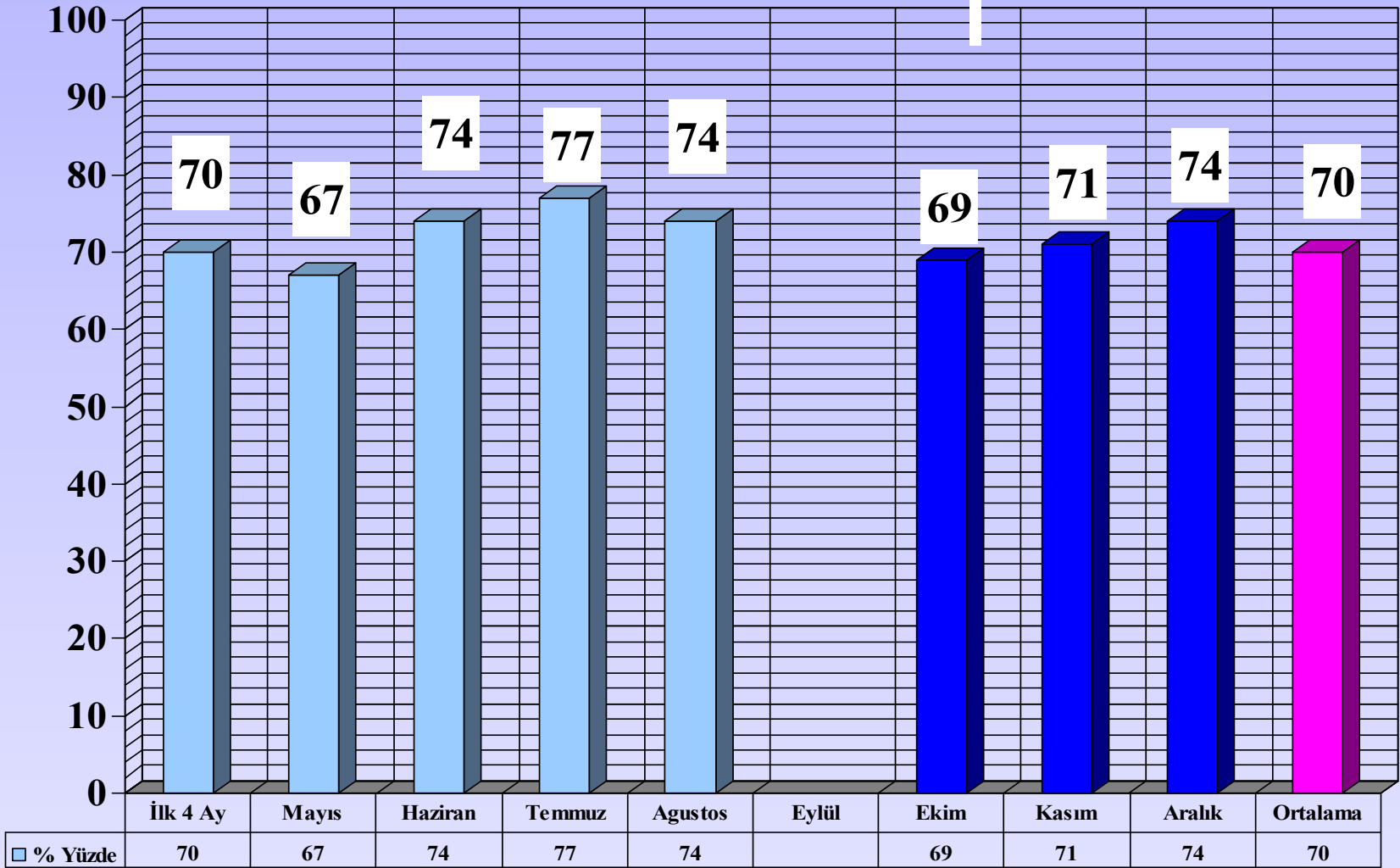
Eklene Soru Sayısı: **1**

Not: Eylül ayında anket soru setleri deęiřtildi.

ODH POLİKLİNİK HASTALARI MEMNUNİYET ORANLARININ YILLARA GÖRE KARŞILAŞTIRMASI

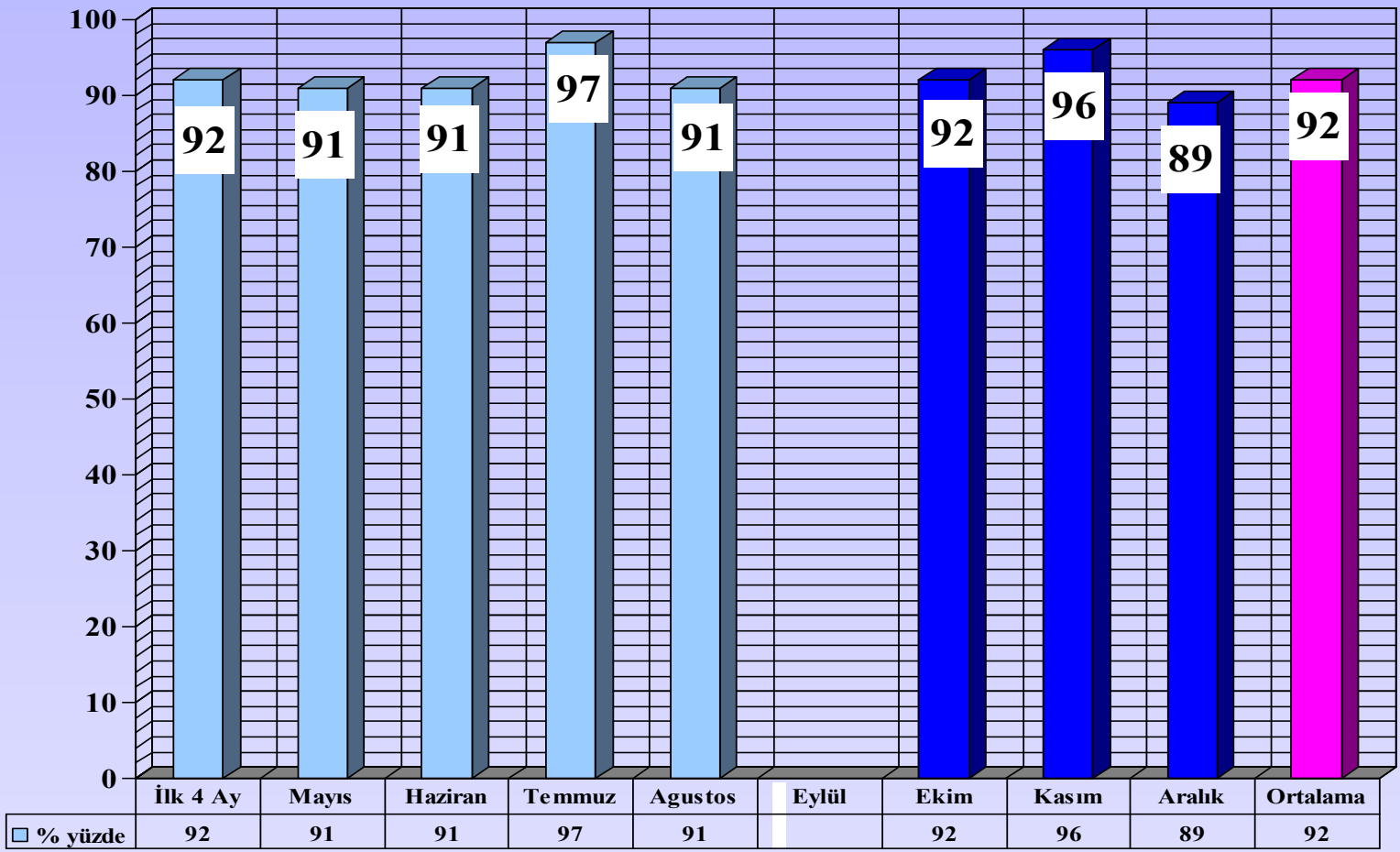


ODH 2008 YILI POLİKLİNİK MEMNUNİYETİ ANKETİ AYLIK ORTALAMASI



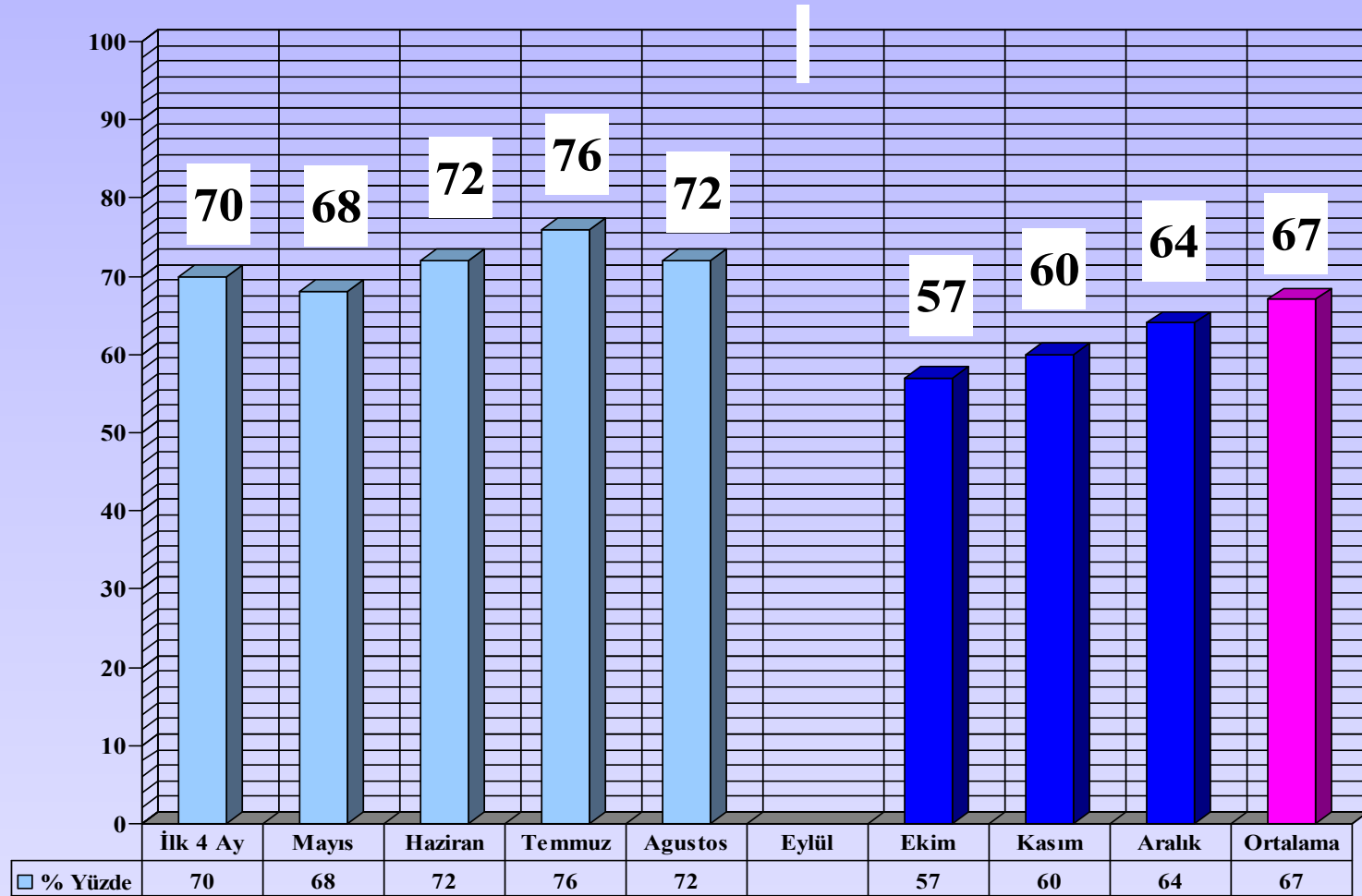
ODH 2008 YILI POLİKLİNİK HASTALARI MEMNUNİYET ANKETLERİ

2.Soru: Polikliniklerin bulunduğu yere ve muayene odalarına kolay ulaşılabilir mi?



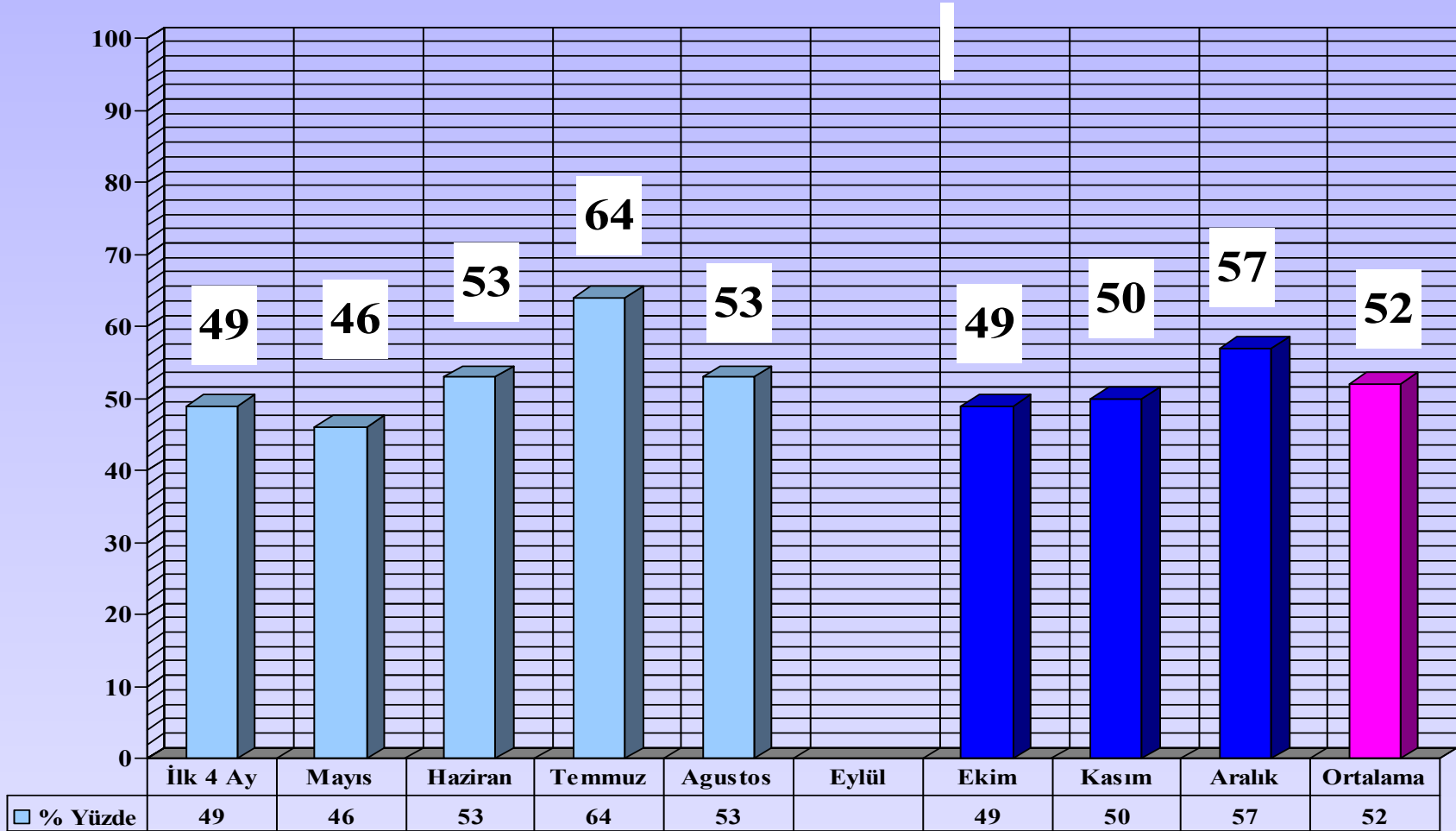
Maksimum Puan	Eski	Yeni
	4	5

3.Soru: Size göre polikliniklerin temizliği nasıldı?



Maksimum Puan	Eski	Yeni
	4	5

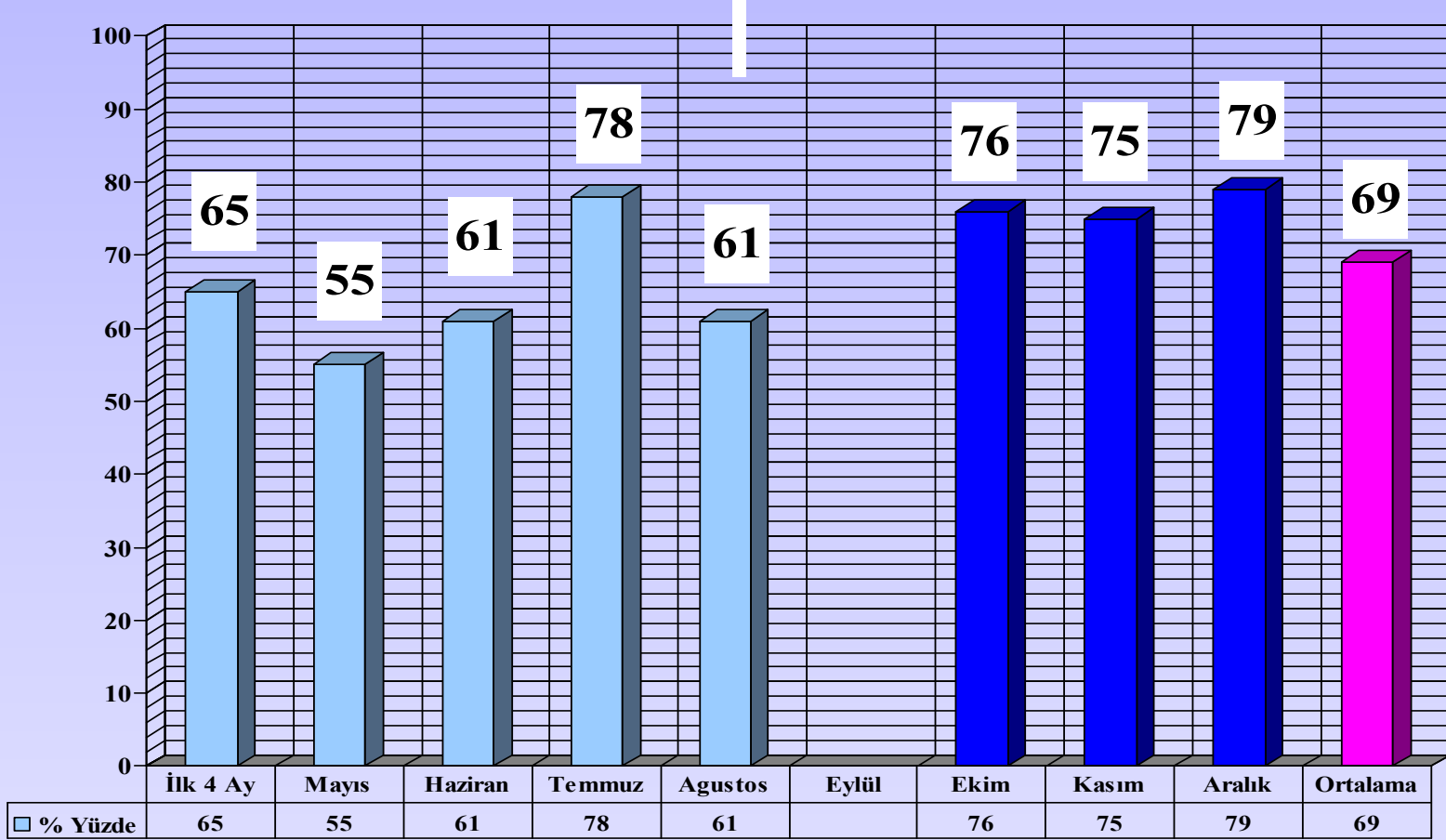
4.Soru: Polikliniklerde bulunan tuvaletlerin temizliği nasıldı?



Maksimum Puan	Eski	Yeni
	4	4

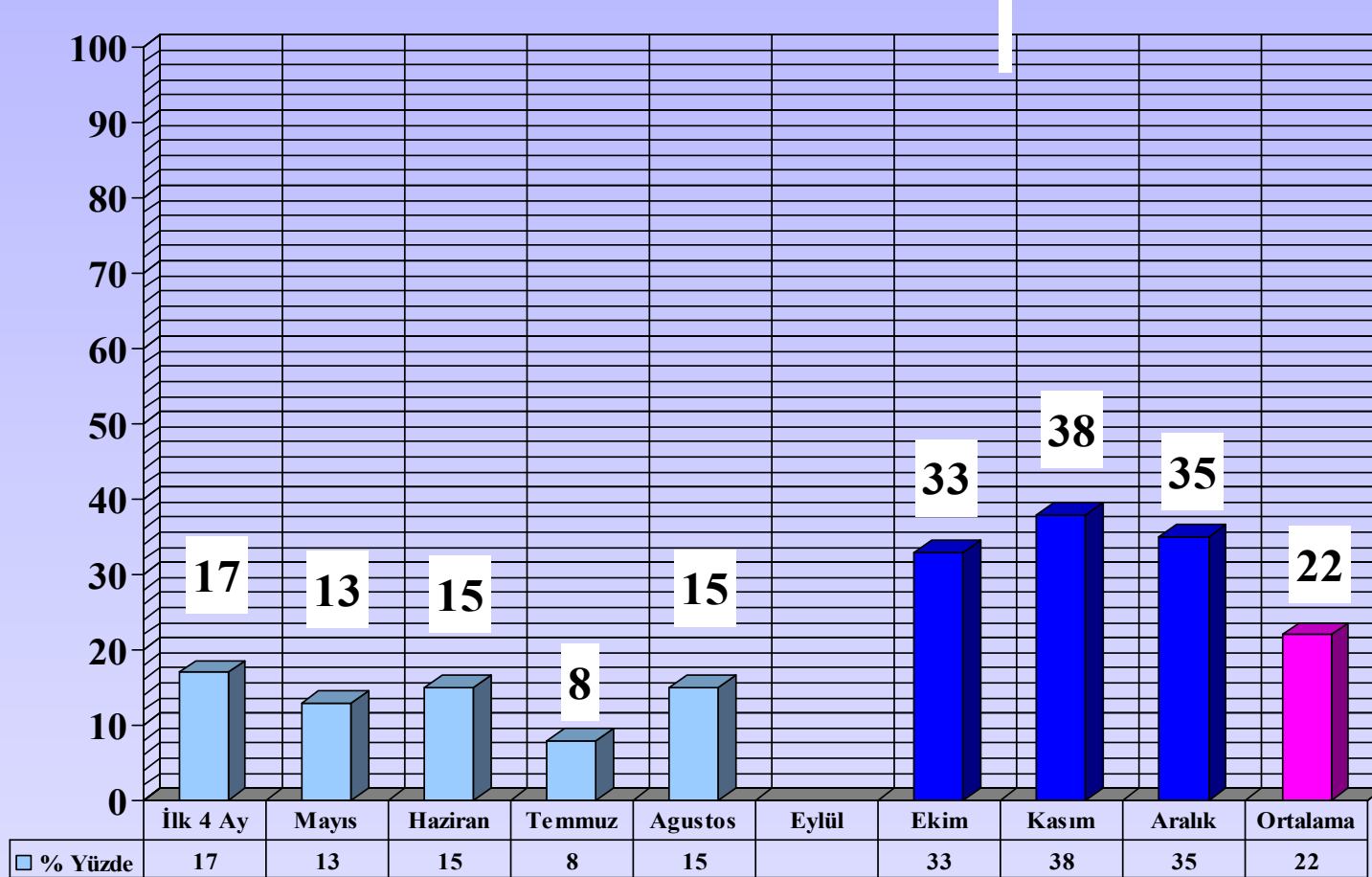
ODH 2008 YILI POLİKLİNİK HASTALARI MEMNUNİYET ANKETLERİ

5.Soru: Hastaneye geldikten sonra muayene olmak için bürokratik işlemlere harcadığınız toplam süre ne kadardı?



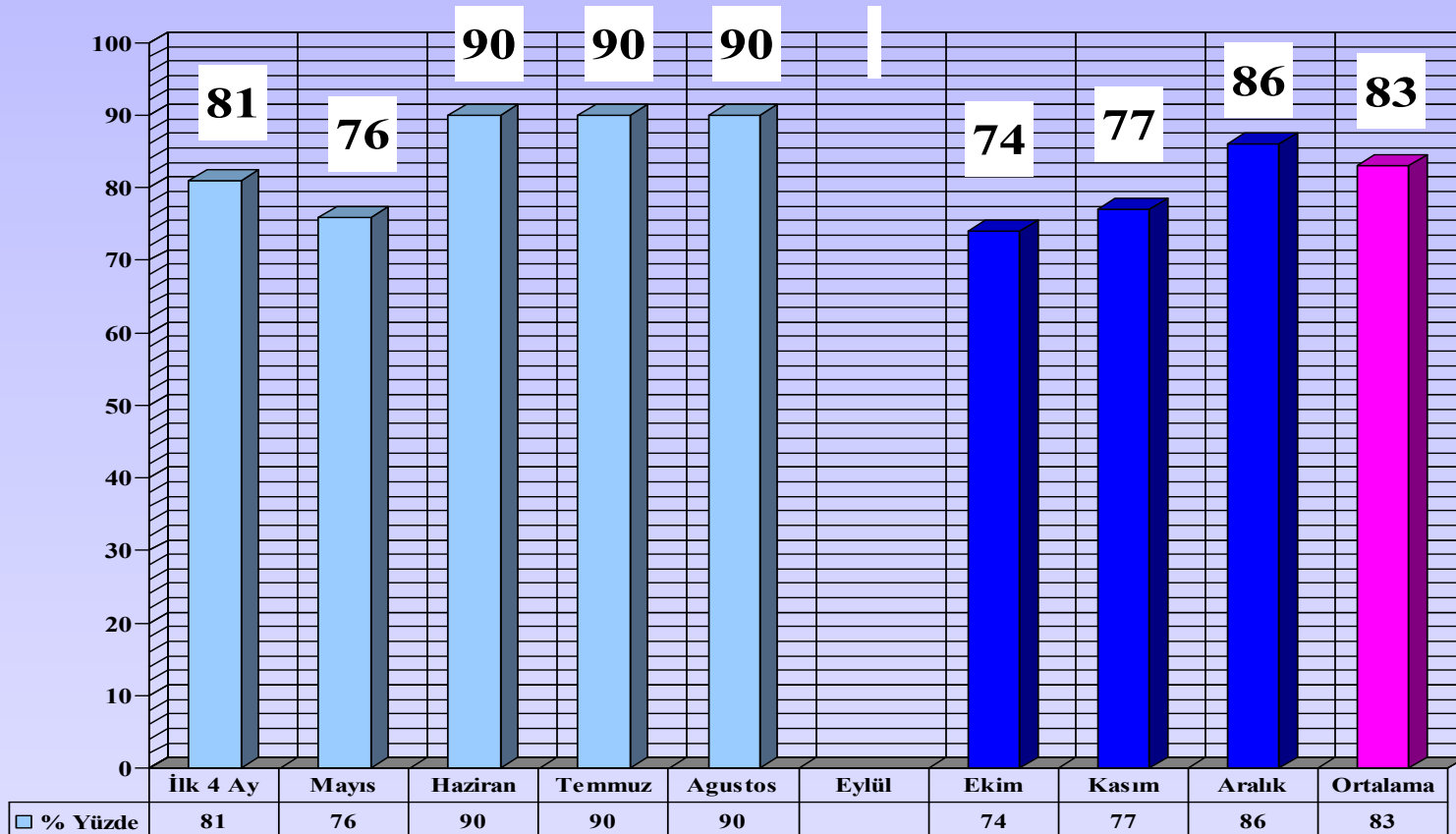
Maksimum Puan	Eski	Yeni
	6	6

6.Soru: Hekimin sizi muayene etmesi ne kadar sürdü?



Maksimum Puan	Eski	Yeni
	6	8

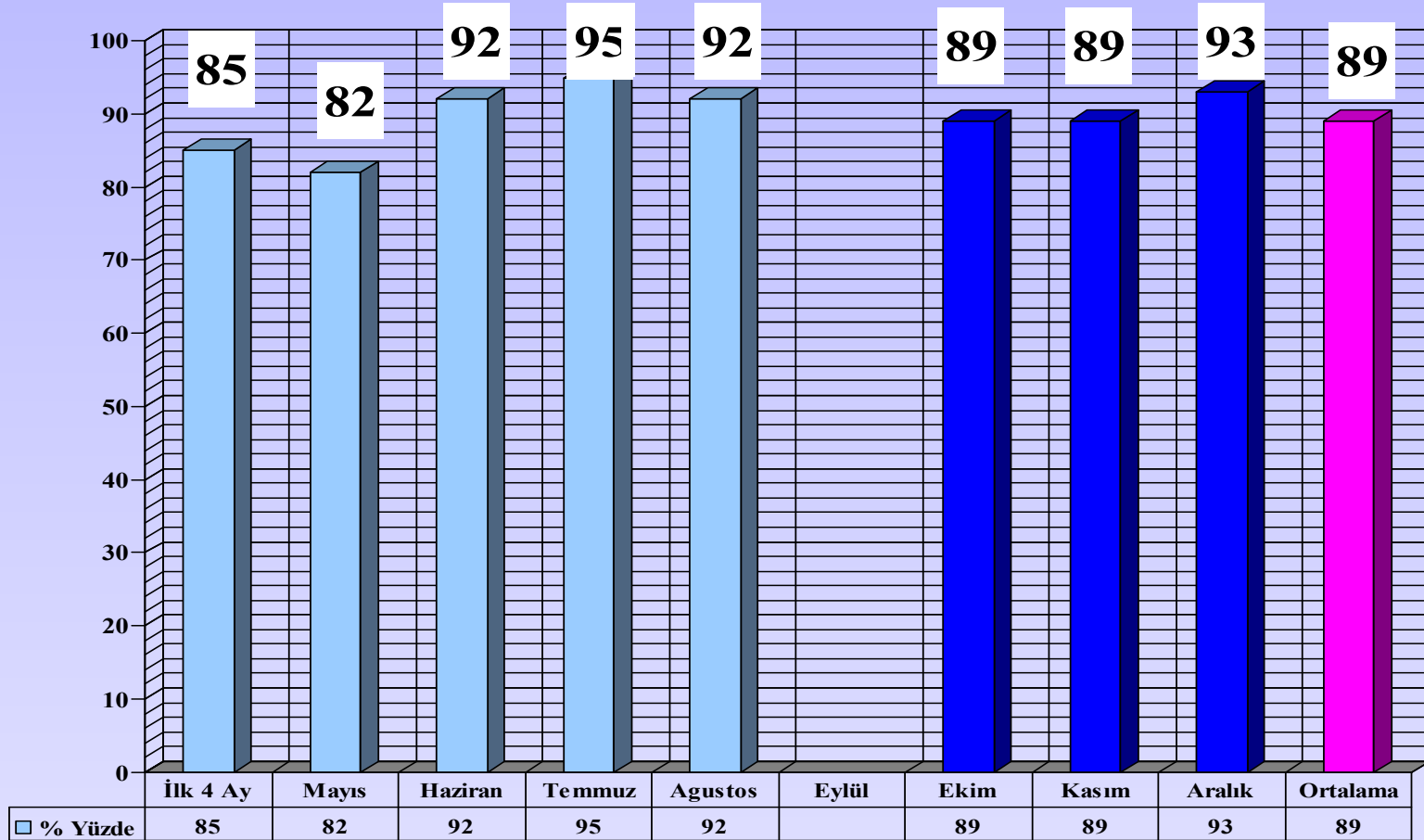
7.Soru: Hekim tarafından size verilen tedavi veya yapacağınız egzersizler için anlayacağınız şekilde açıklama yapıldı mı?



Maksimum Puan	Eski	Yeni
	4	5

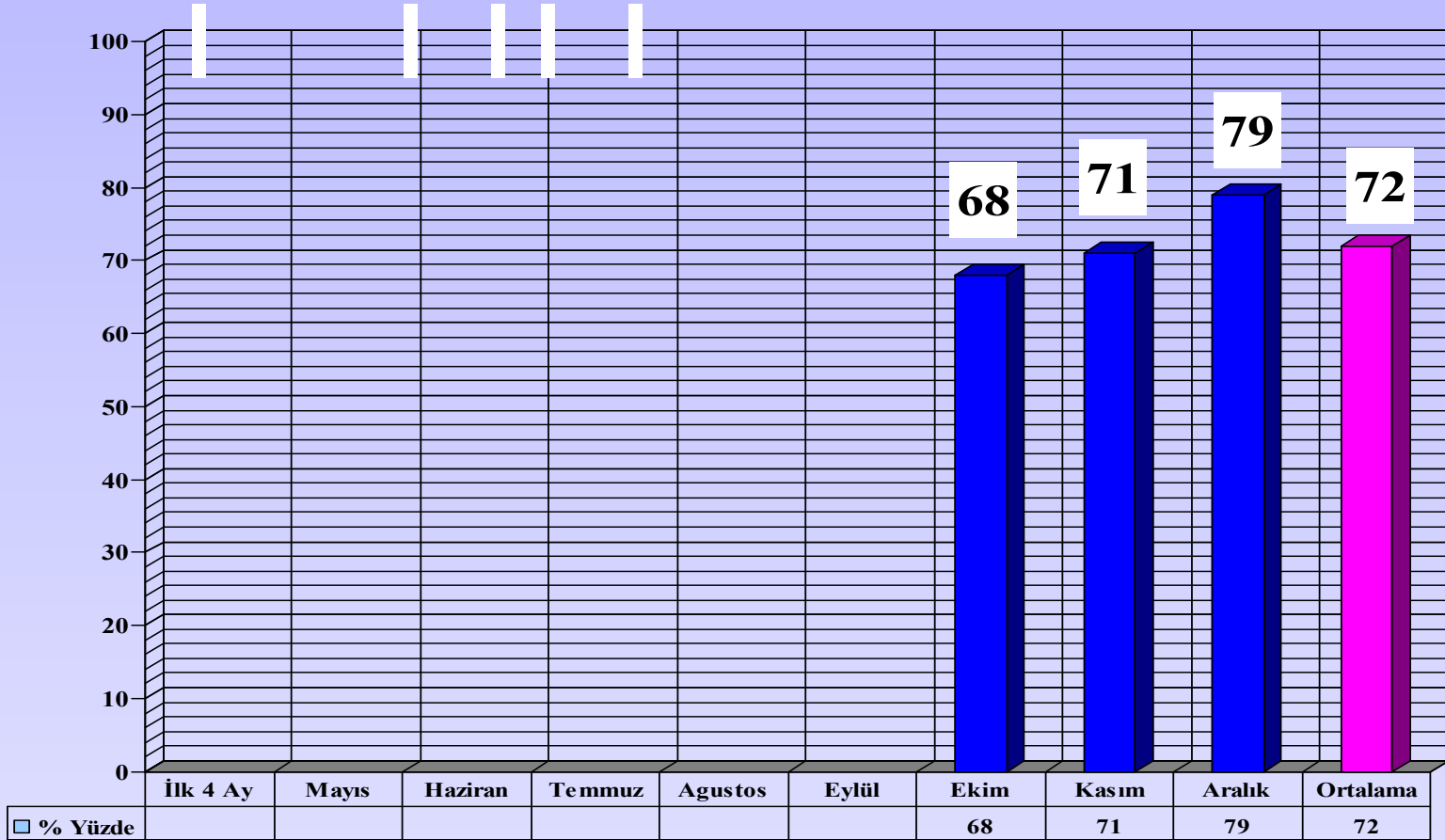
ODH 2008 YILI POLİKLİNİK HASTALARI MEMNUNİYET ANKETLERİ

8.Soru: Hekim şikayetlerinizi dinleyip,hastalığınızla ilgili sorularınıza anlayacağınız şekilde yanıt verdi mi?



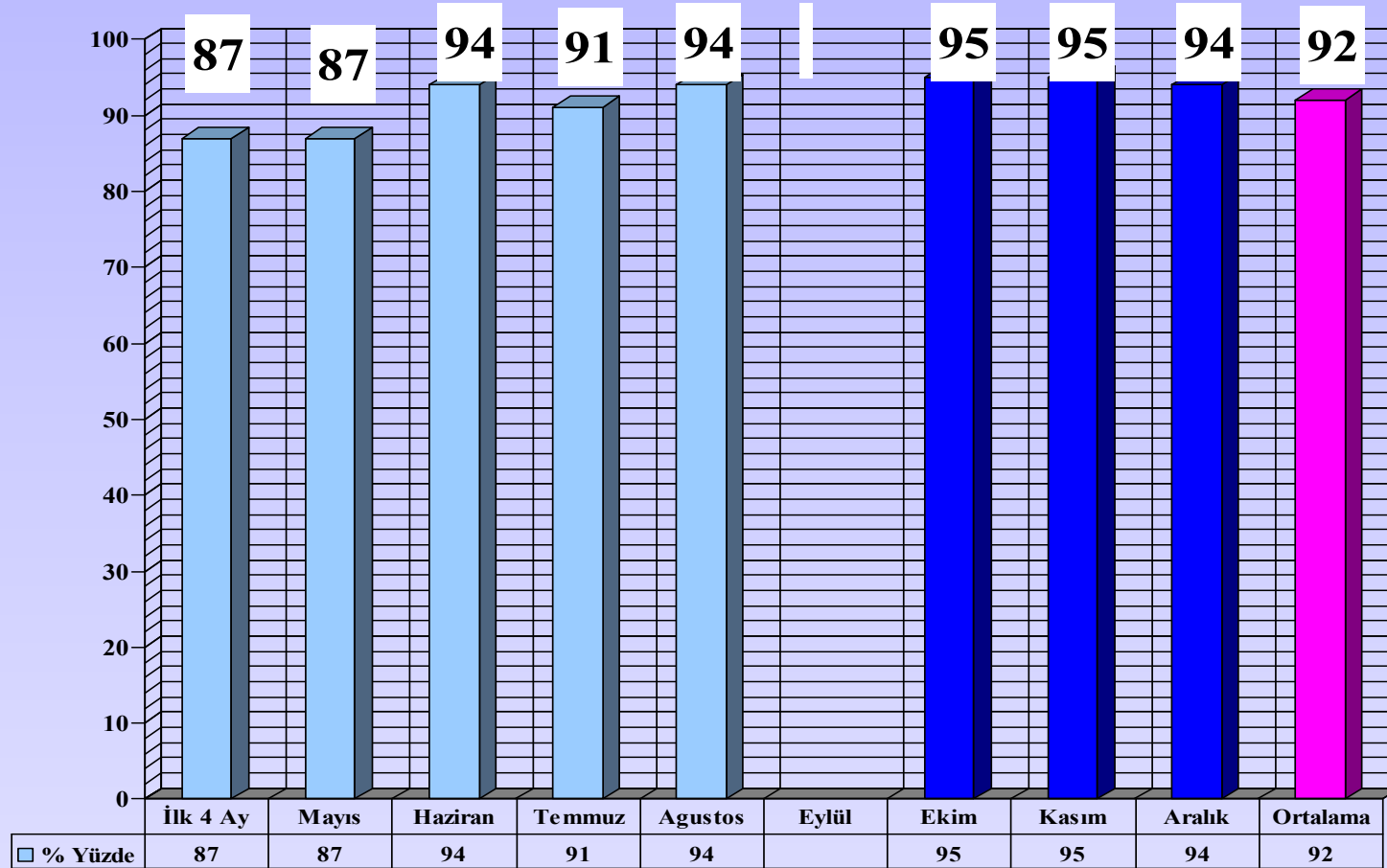
Maksimum Puan	Eski	Yeni
	4	8

9.Soru: Aynı rahatsızlıktan dolayı başka bir hekime muayene olmayı düşünür müsünüz?



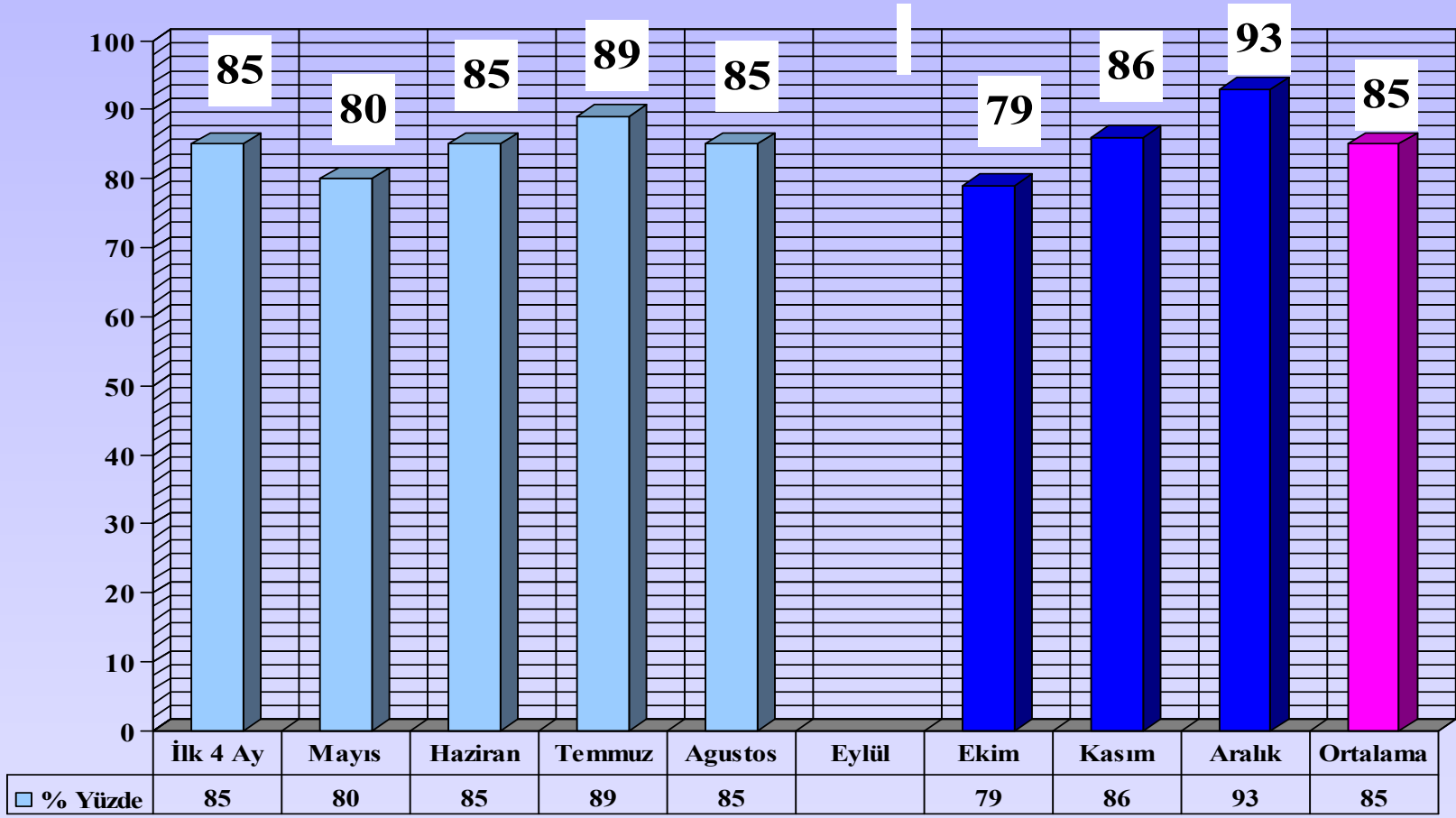
Maksimum Puan	Eski	Yeni
		8

10.Soru: Hekimler size karşı yeterince ilgili ve nezaketli miydi?



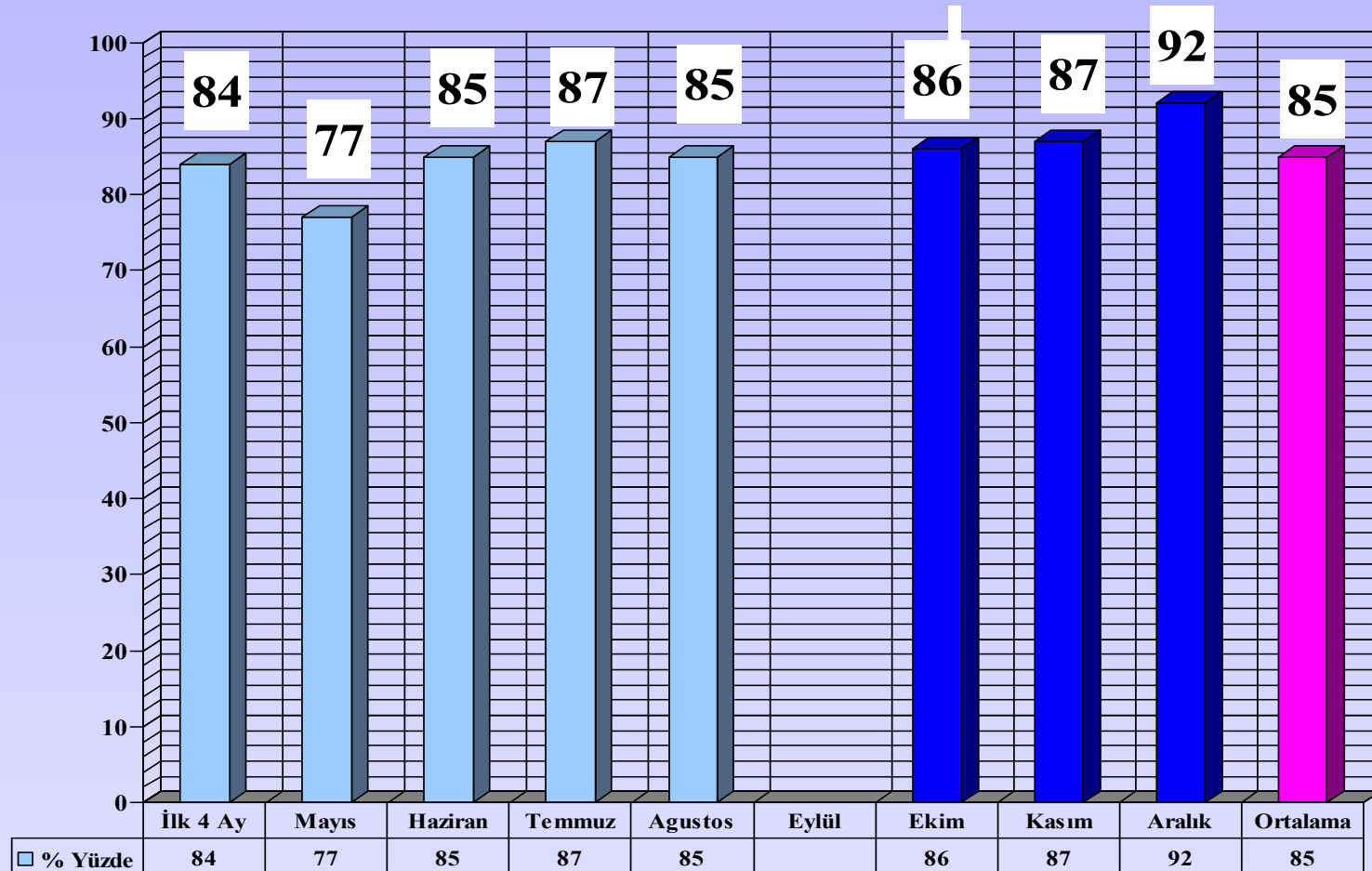
Maksimum Puan	Eski	Yeni
	2	3

12.Soru: Sizinle ilgilenen personel,önemli olduğunu düşündüğünüz bir soruya anlayacağınız şekilde yanıt verdi mi?



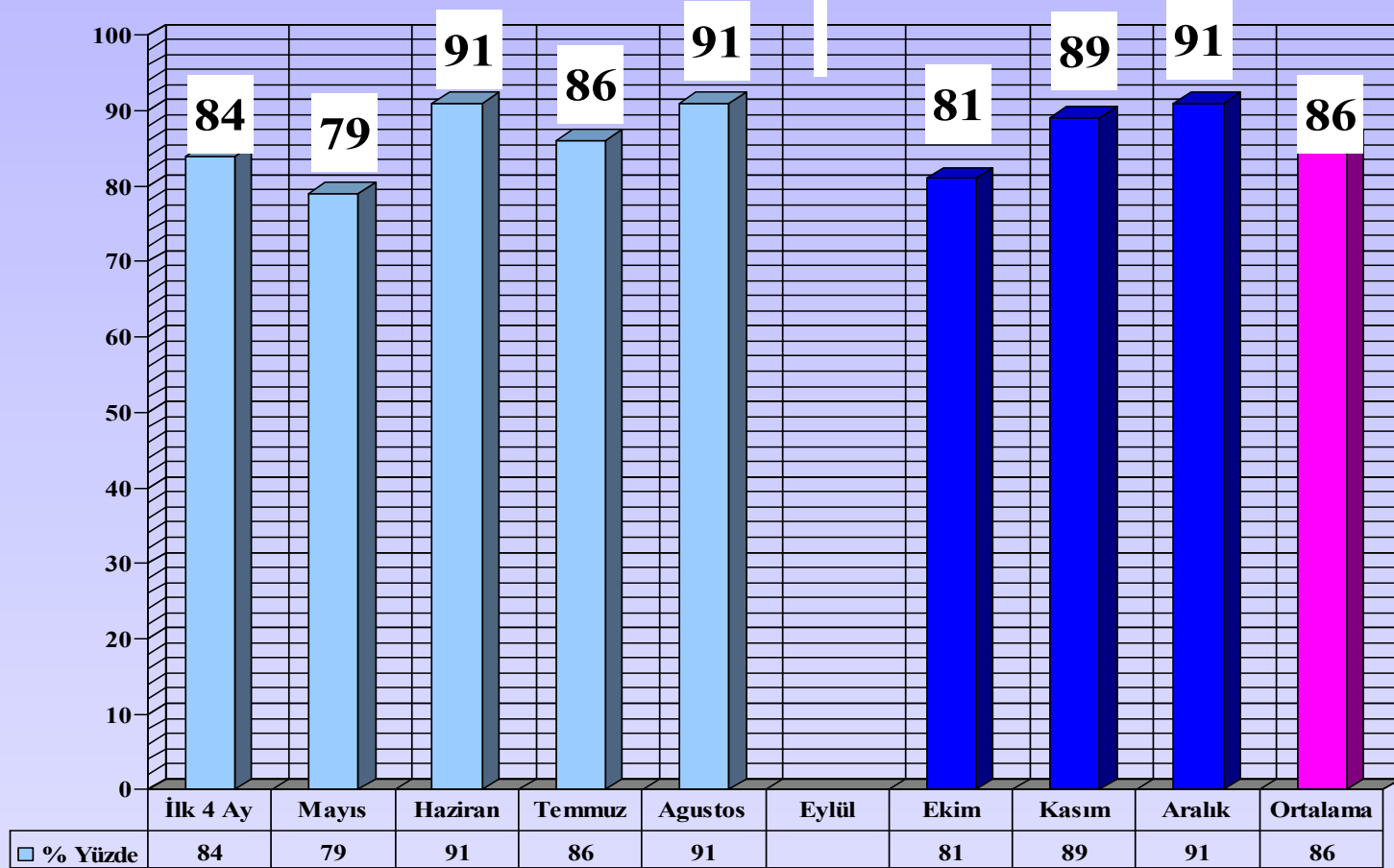
Maksimum Puan	Eski	Yeni
	4	4

13.Soru: Sizinle ilgilenen personel yeterince ilgili ve nezaketli miydi?



Maksimum Puan	Eski	Yeni
	2	4

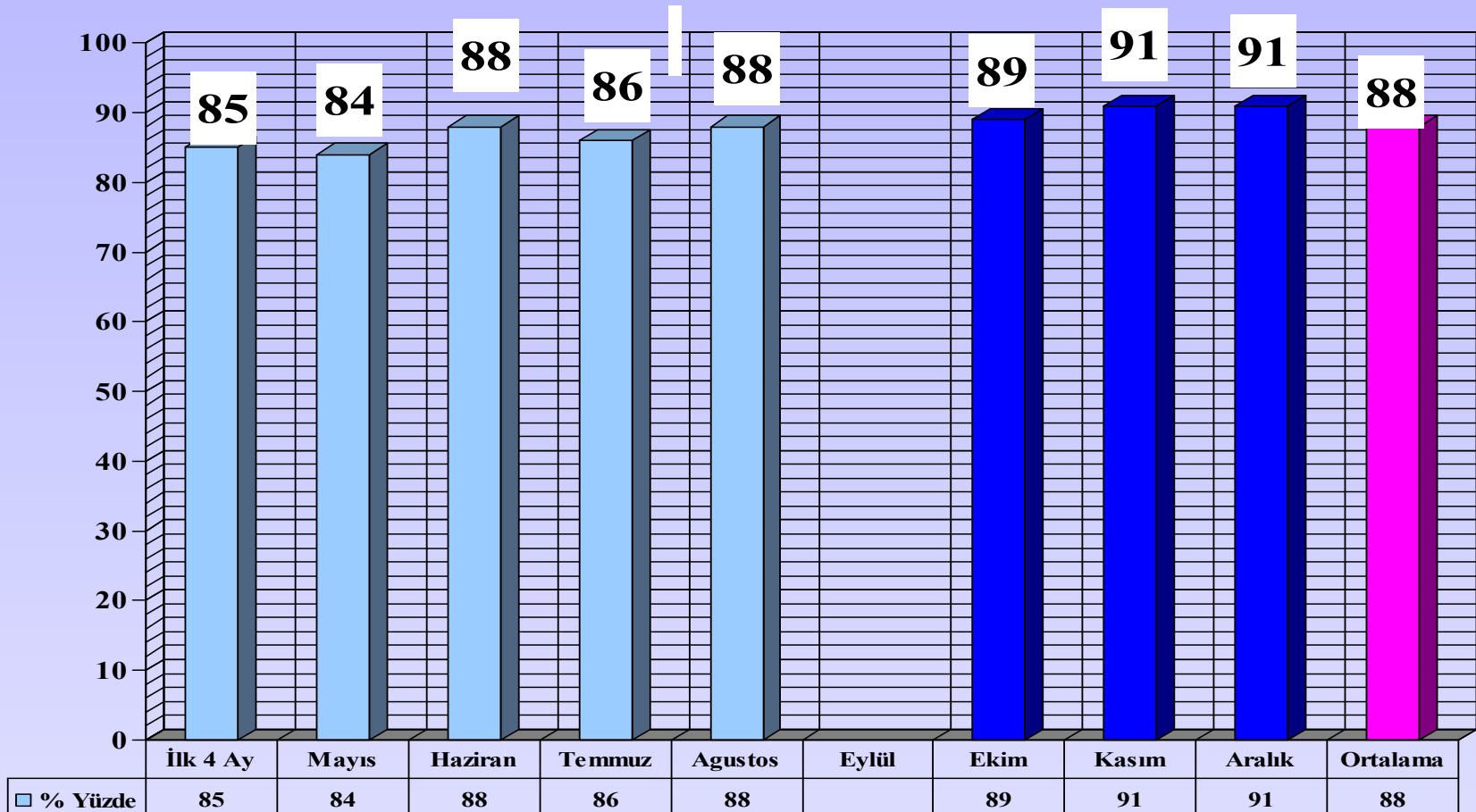
14.Soru: Poliklinikte durumunuz ve tedaviniz hakkında yeterli bilgi verildi mi?



Maksimum Puan	Eski	Yeni
	4	4

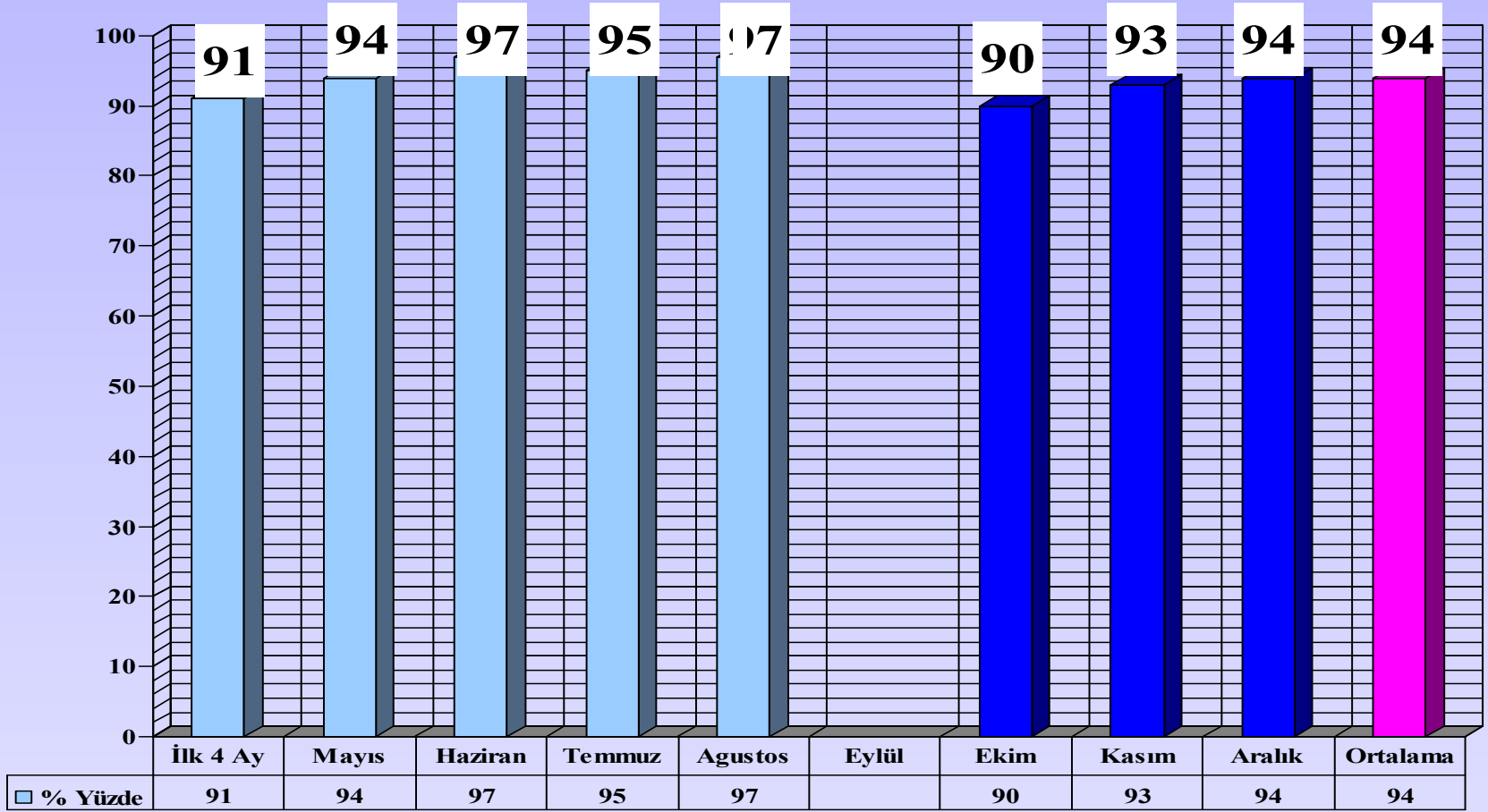
ODH 2008 YILI POLİKLİNİK HASTALARI MEMNUNİYET ANKETLERİ

15.Soru: Hastalığınızla ilgili sizinle yapılan görüşmelerde mahremiyete dikkat edildi mi?



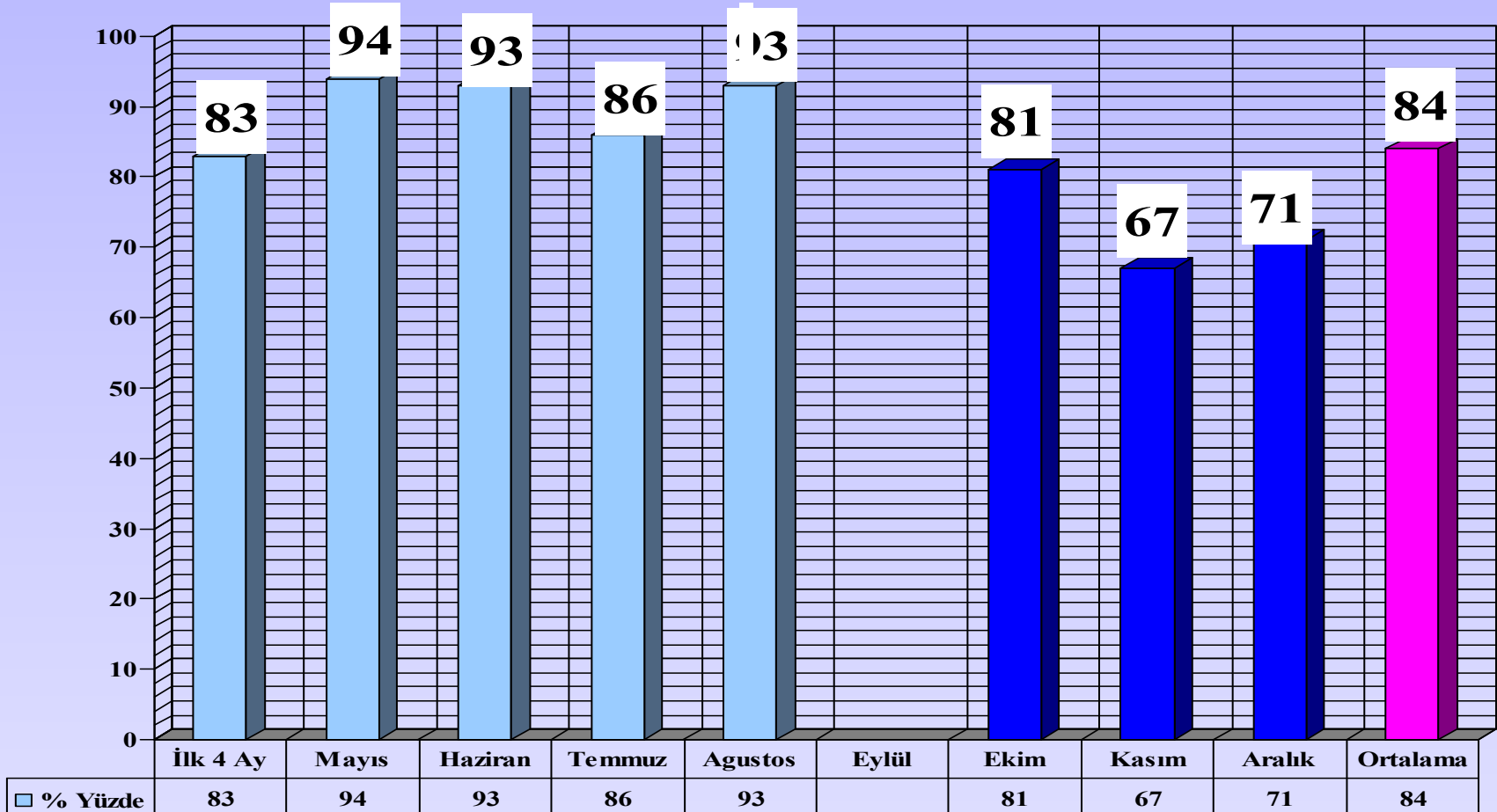
Maksimum Puan	Eski	Yeni
	4	6

16.Soru: Muayeneniz sırasında sizinle ilgilenen görevlilerin kendilerini tanıtan yaka kartı var mıydı?



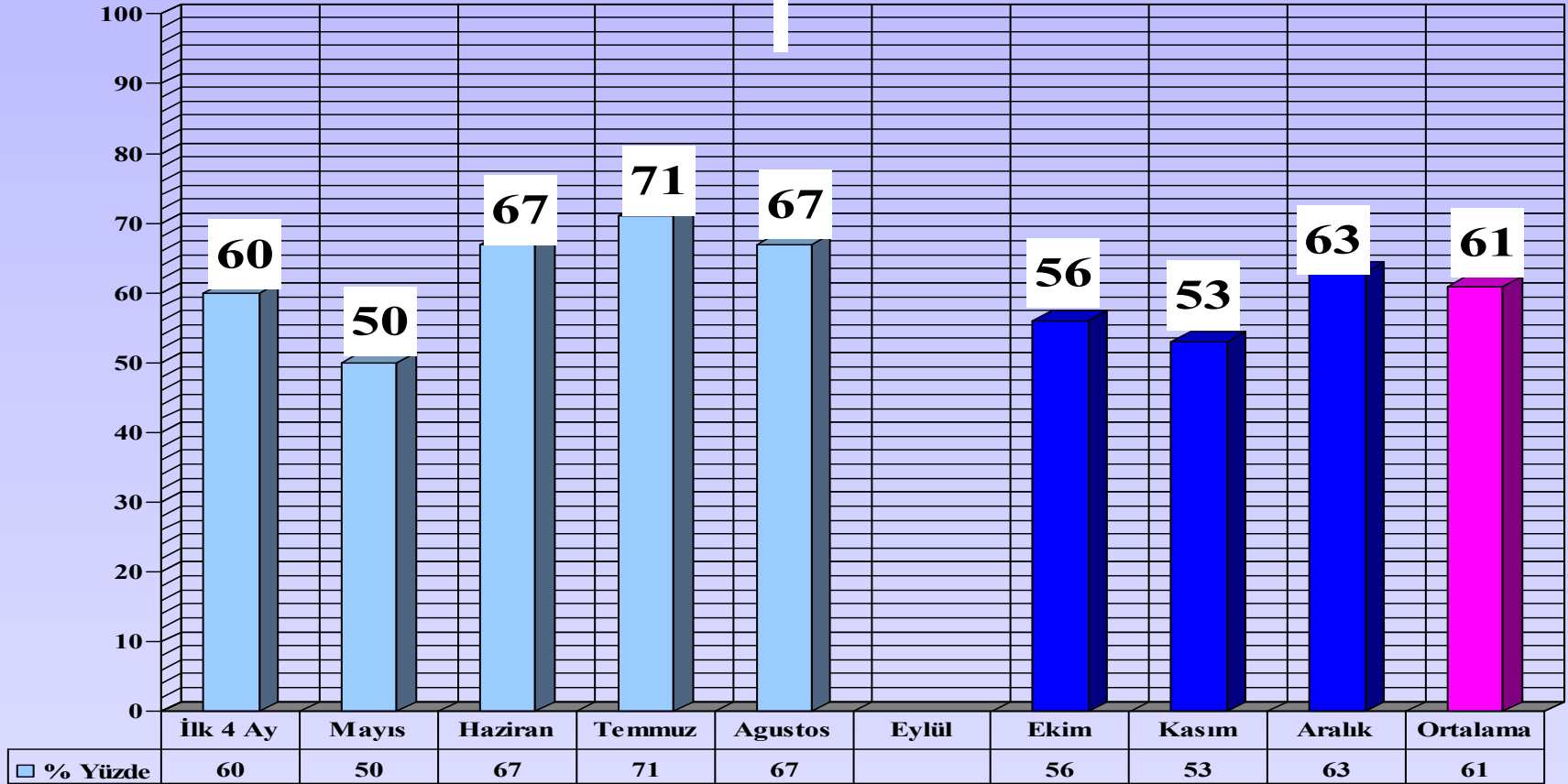
Maksimum Puan	Eski	Yeni
	4	4

17.Soru: Hekiminizi kendiniz seçebildiniz mi?



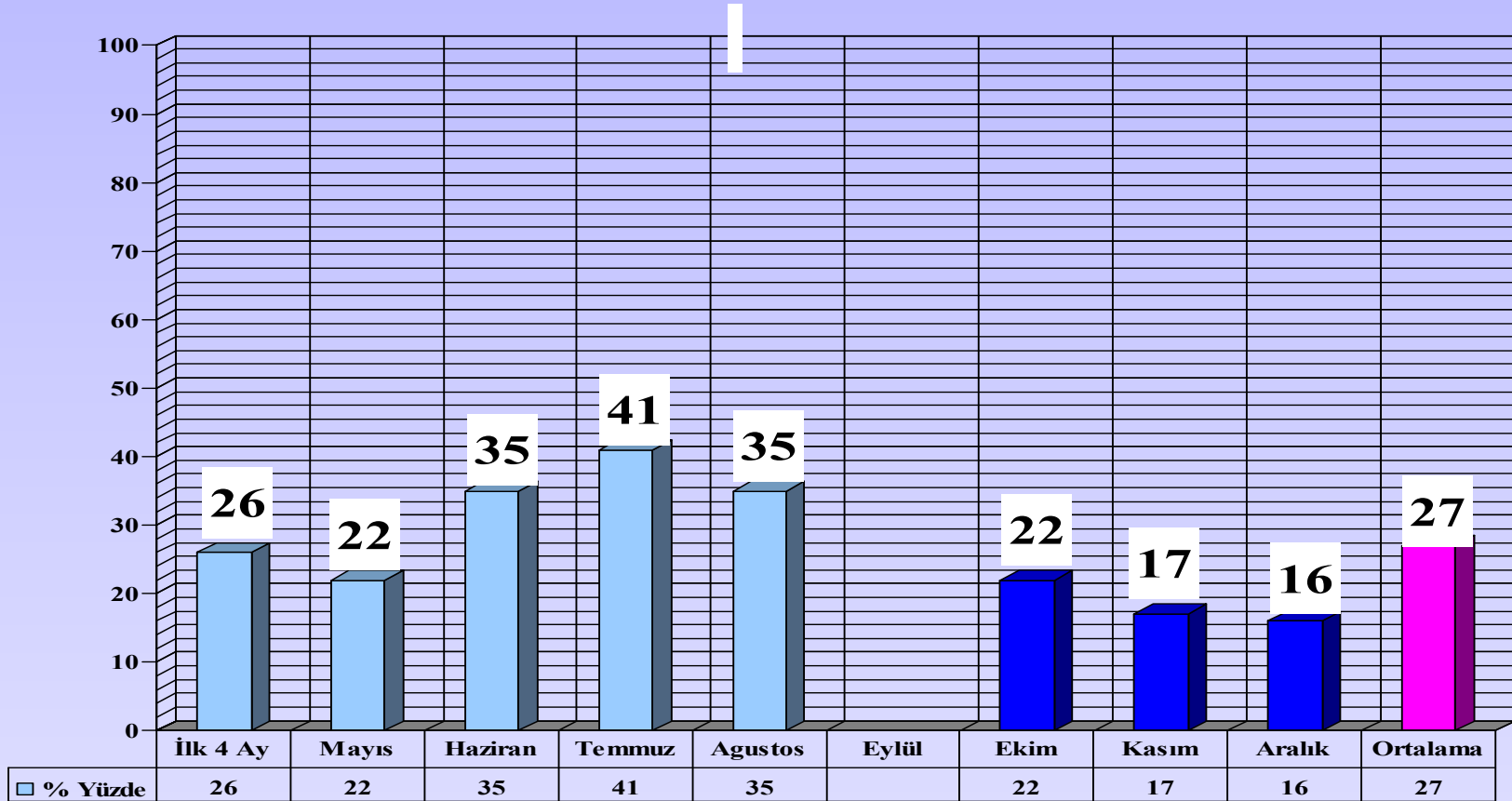
Maksimum Puan	Eski	Yeni
	4	6

18.Soru: Hekiminiz tarafından, eve gittiğinizde hastalığınızın tedavisi boyunca yaşanabilecek durumlar için bilgi verildi mi?



Maksimum Puan	Eski	Yeni
	4	6

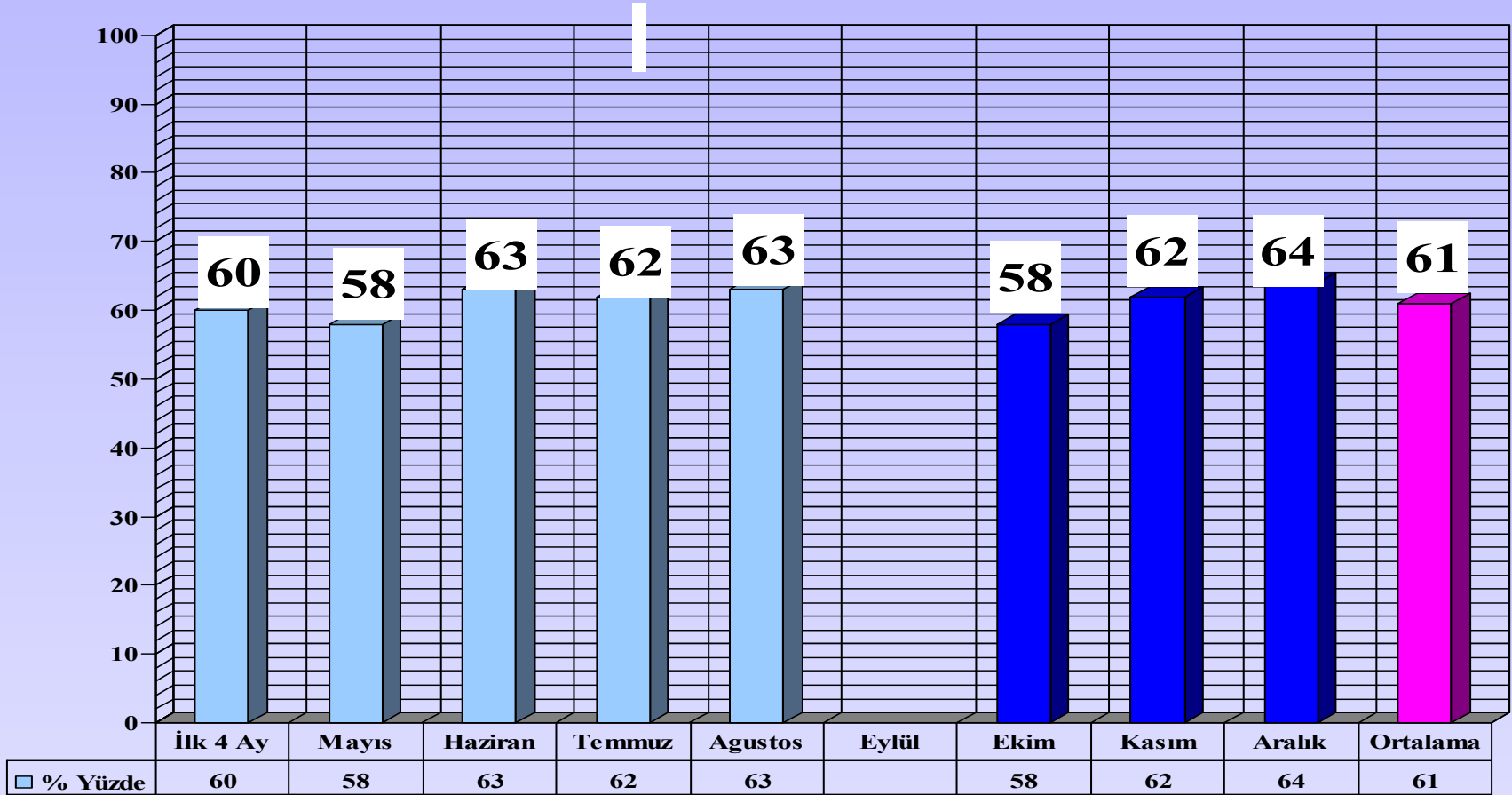
19.Soru: Durumunuzun kötüleşmesi halinde veya endişeye kapıldığınız anda hastaneden iletişime geçebileceğiniz bir telefon-iletişim adresi verildi mi?



Maksimum Puan	Eski	Yeni
		4

ODH 2008 YILI POLİKLİNİK HASTALARI MEMNUNİYET ANKETLERİ

20.Soru: Polikliniklerde aldığınız hizmeti genel olarak nasıl değerlendirirsiniz?



Maksimum Puan	Eski	Yeni
	5	10

SONUÇ

2006 yılında % 61 olan memnuniyet oranımız 2007 yılı sonunda %74'e yükselmiş fakat 2008 yılında % 72 ye düşmüştür.

Bu düşüşün sebeplerinden en önemlisi anket soru setinin değişmiş olmasıdır.

Hastalar iletişime geçebilecekleri bir adres verilmediğini, kendilerine uygulanacak tedaviler konusunda fikirlerinin alınmadığını da belirtmişlerdir.

Hekimlere ve hemşirelere güven duyduklarını, kendilerine saygılı ve nezaketli davranıldığını, mahremiyetlerine özen gösterildiğini, polikliniklere ulaşmakta sorun yaşamadıklarını da ifade etmişlerdir.

ÖNERİLER

- 2009 yılında hastaların memnuniyetsizliklerini belirttikleri konularda iyileştirme faaliyetleri başlatılmalıdır.
- Sağlık çalışanlarına hasta ile iletişim konusunda sürekli eğitim yapılmalıdır.
- Hastalara iletişime geçebilecekleri ve bilgi alabilecekleri yerleri bildiren bir broşür hazırlanabilir.
- S.B da çalışmasını başlattığı gibi hekimlerimizin CV lerinin yayınlaması ve halkımızın bu konuda bilgilendirilmesi sağlanabilir.
- Hastalara hastalıkları ve yaşaya bilecekleri sorunlar hakkında hastalıklarına özel broşürler hazırlanıp dağıtılabilir.
- Temizlik konusunda denetimlere daha fazla önem verilip, temizlik personellerine eğitim programı düzenlenebilir.