

***ORDU DEVLET HASTANESİ
2008 YILI YATAKLI SERVİS
HASTALARI
MEMNUNİYET ANKETLERİ***

**HAZIRLAYAN
Kalite Geliştirme Ekip Üyesi
Hemş. Fatma ÖZDEMİR**

AMAÇ

Hastanemizde yatarak 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

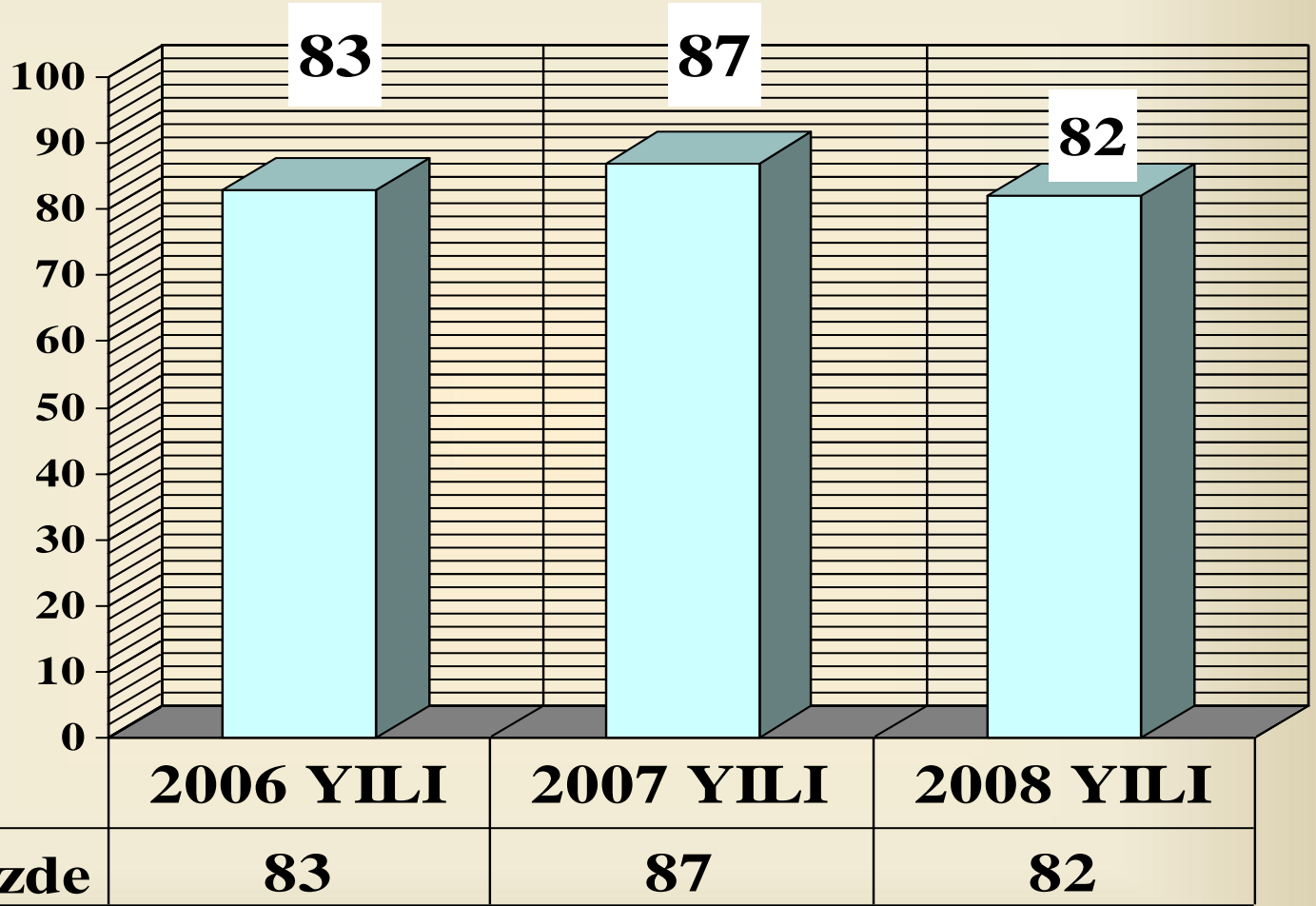
- Hemşirelik yüksek okulu son sınıf öğrencisi 5 öğrenci tarafından her ay 10 günlük dönemde bütün branşlardan eşit sayıda hastaya ulaşılarak,her branş için bir günde en fazla 4 anket olmak üzere hastanemizde en az 1 gece yatmış olan hastalara uygulanmaktadır.
- SPSS 11.5 programında analizi yapılmaktadır.

- Eski Anket Soru Sayısı: **31**
- Yeni Anket Soru Sayısı: **27**

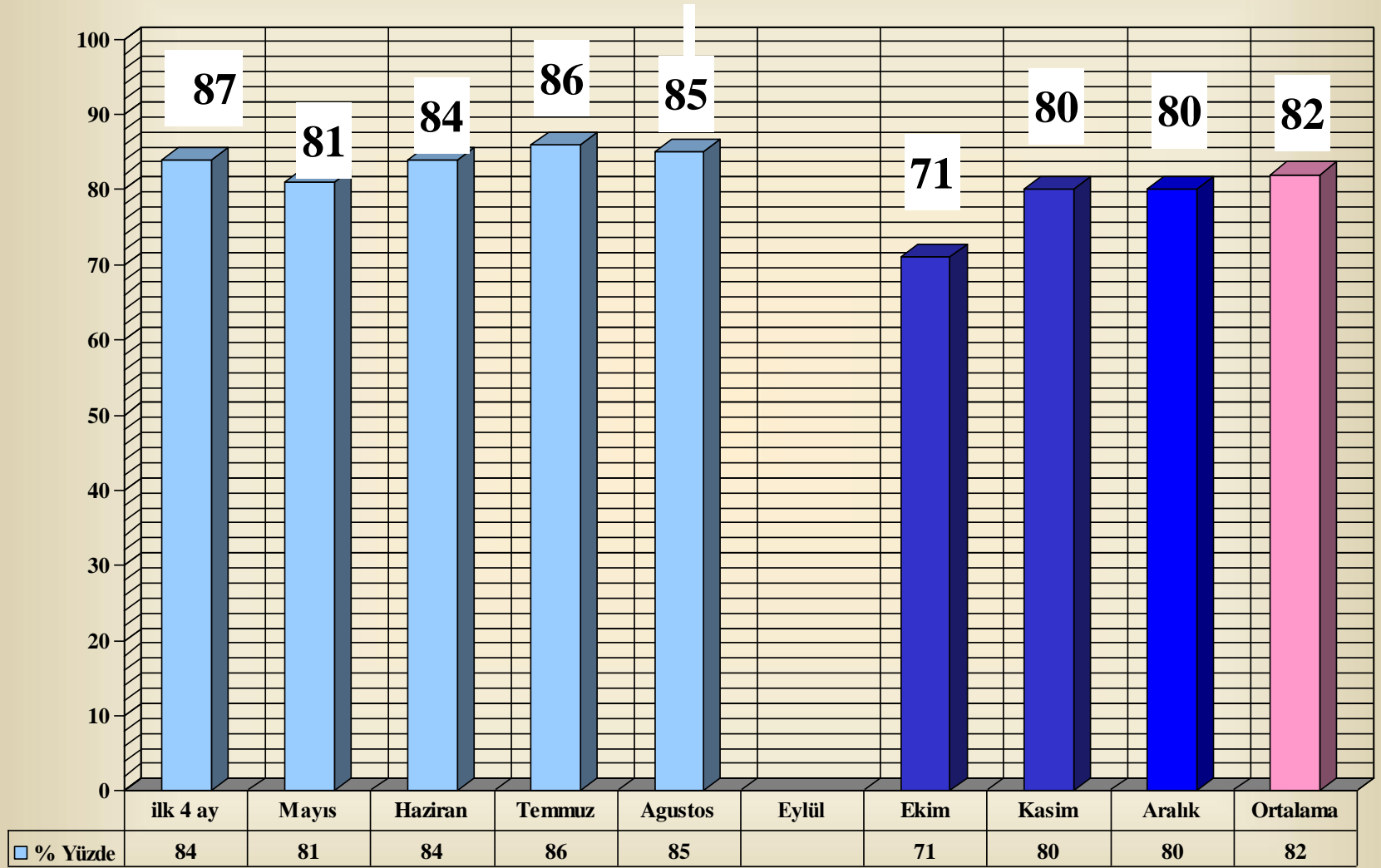
Çıkarılan soru sayısı: 5
Eklenen Soru Sayısı:1

Not: Eylül ayında anket soru setleri değiştirildi. Soru sayısında ve puanlamalarda değişiklikler yapıldı.

ODH YATAKLI SERVİS HASTALARI MEMNUNİYET ORANLARININ YILLARA GÖRE KARŞILAŞTIRMASI

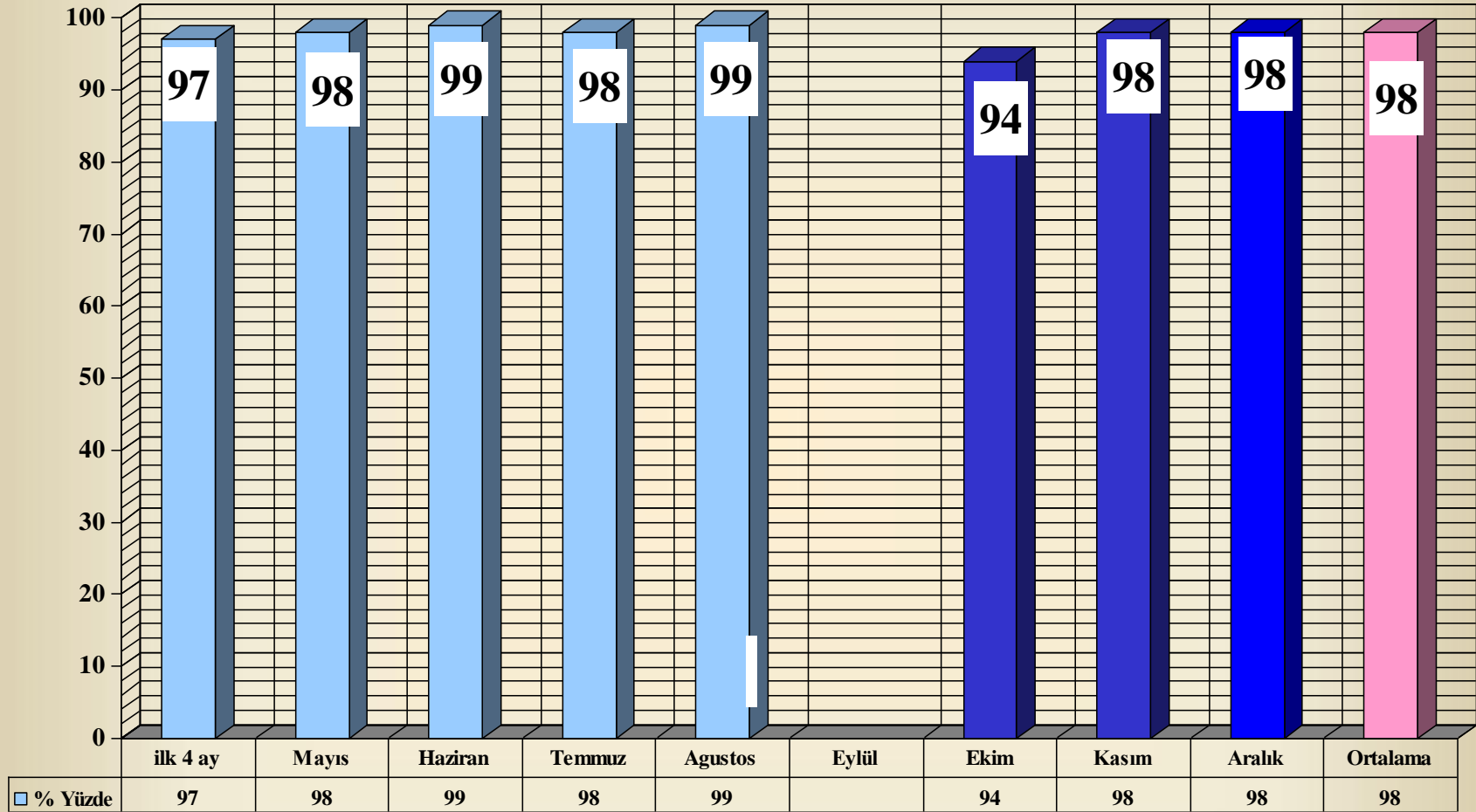


ODH 2008 YILI YATAKLI SERVİS HASTALARI MEMNUNİYET ANKETLERİ AYLIK ORTALAMASI



ODH 2008 YILI YATAKLI SERVİS HASTALARI MEMNUNİYET ANKETLERİ

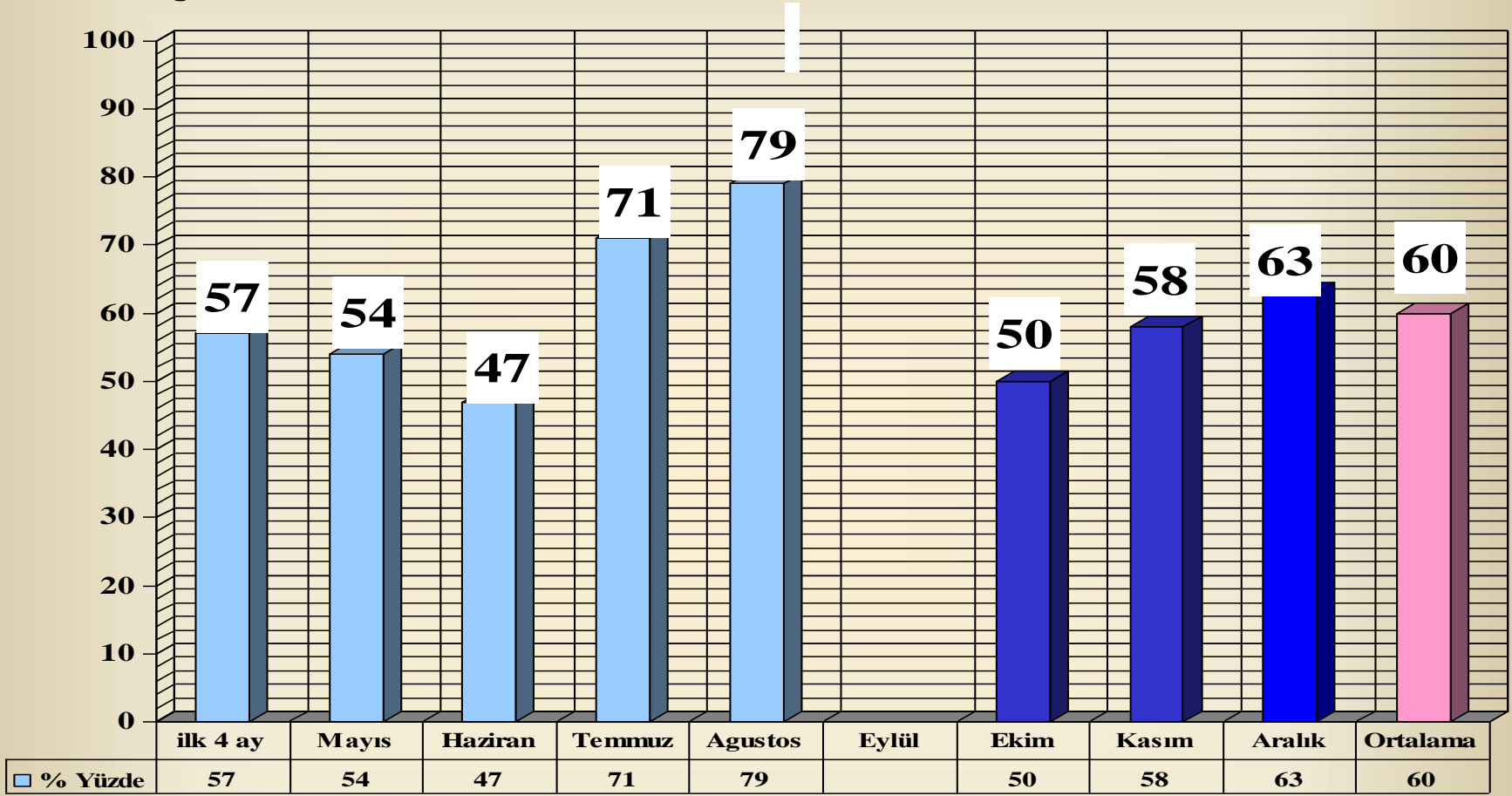
2.Soru: Servise yatış işlemini yapan görevli size karşı ilgili ve nazik miydi ?



Maksimum Puan	Eski	Yeni
	3	6

ODH 2008 YILI YATAKLI SERVİS HASTALARI MEMNUNİYET ANKETLERİ

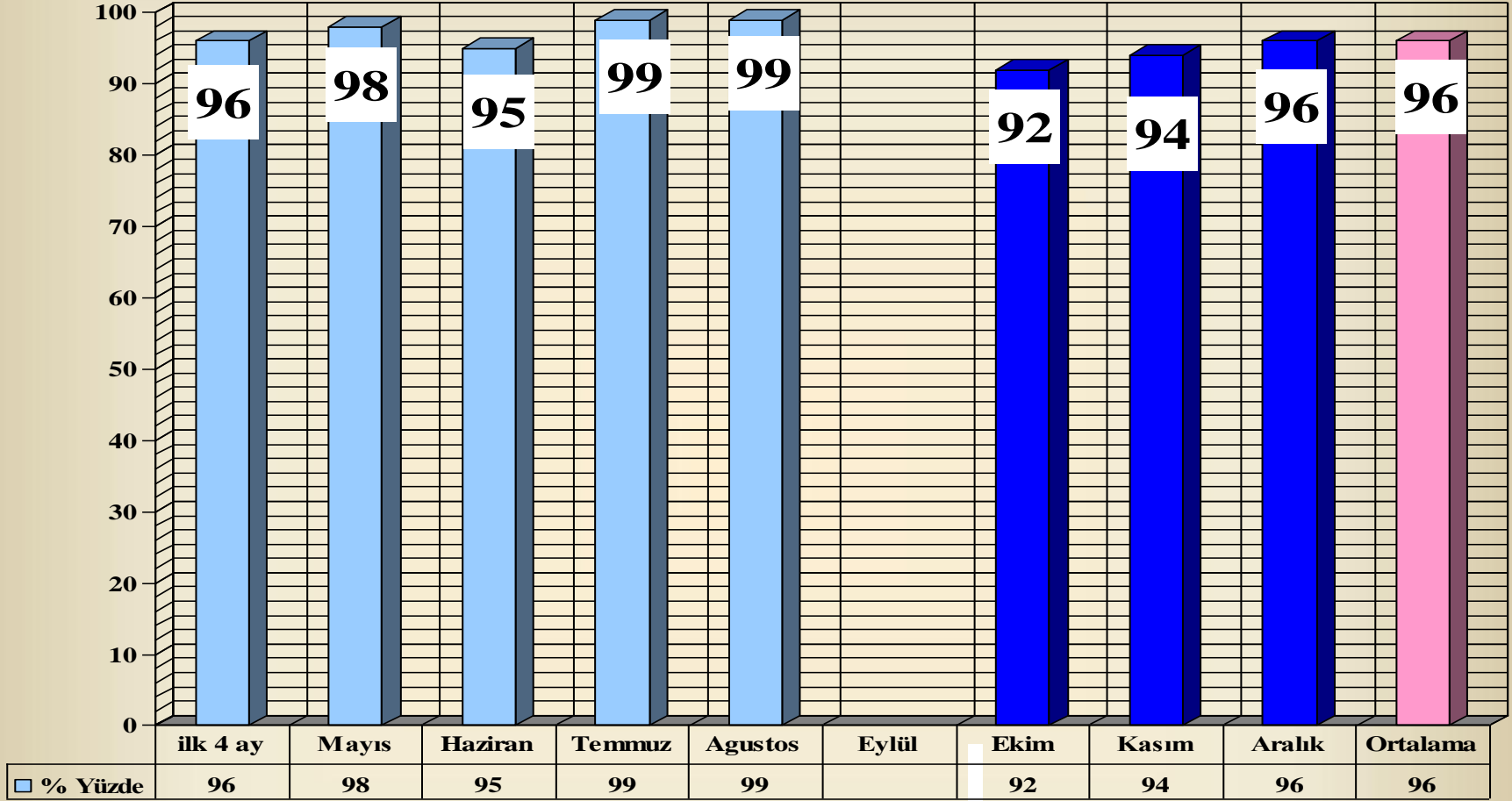
3.Soru: Yatış işlemleri yapılmadan önce hastane kuralları (ziyaret saatleri, sigara yasağı vb.) hakkında bilgi verildi mi?



Maksimum Puan	Eski	Yeni
	2	2

ODH 2008 YILI YATAKLI SERVİS HASTALARI MEMNUNİYET ANKETLERİ

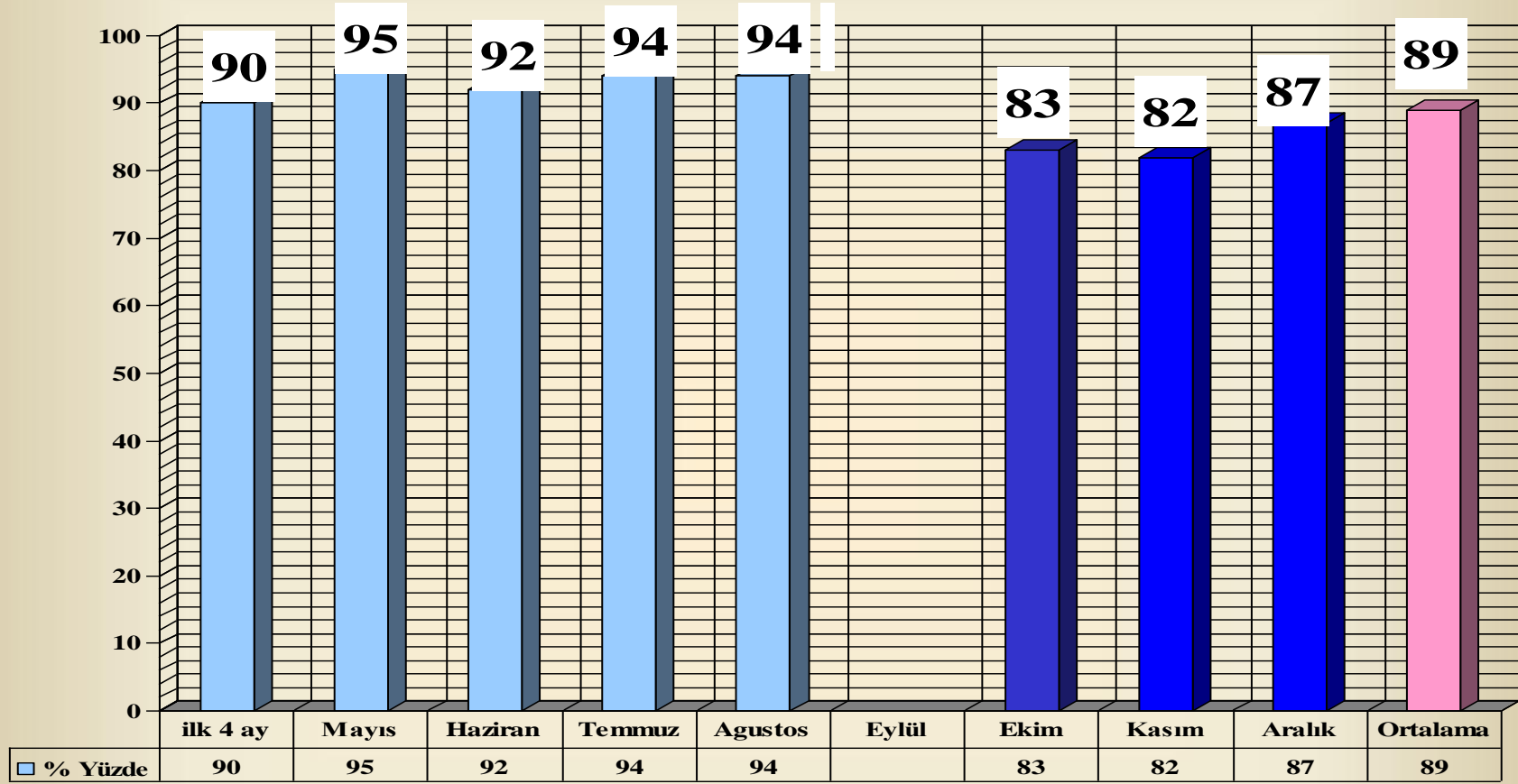
4.Soru: Yatış işleminin tamamlanması için ne kadar beklediniz?



Maksimum Puan	Eski	Yeni
	3	3

ODH 2008 YILI YATAKLI SERVİS HASTALARI MEMNUNİYET ANKETLERİ

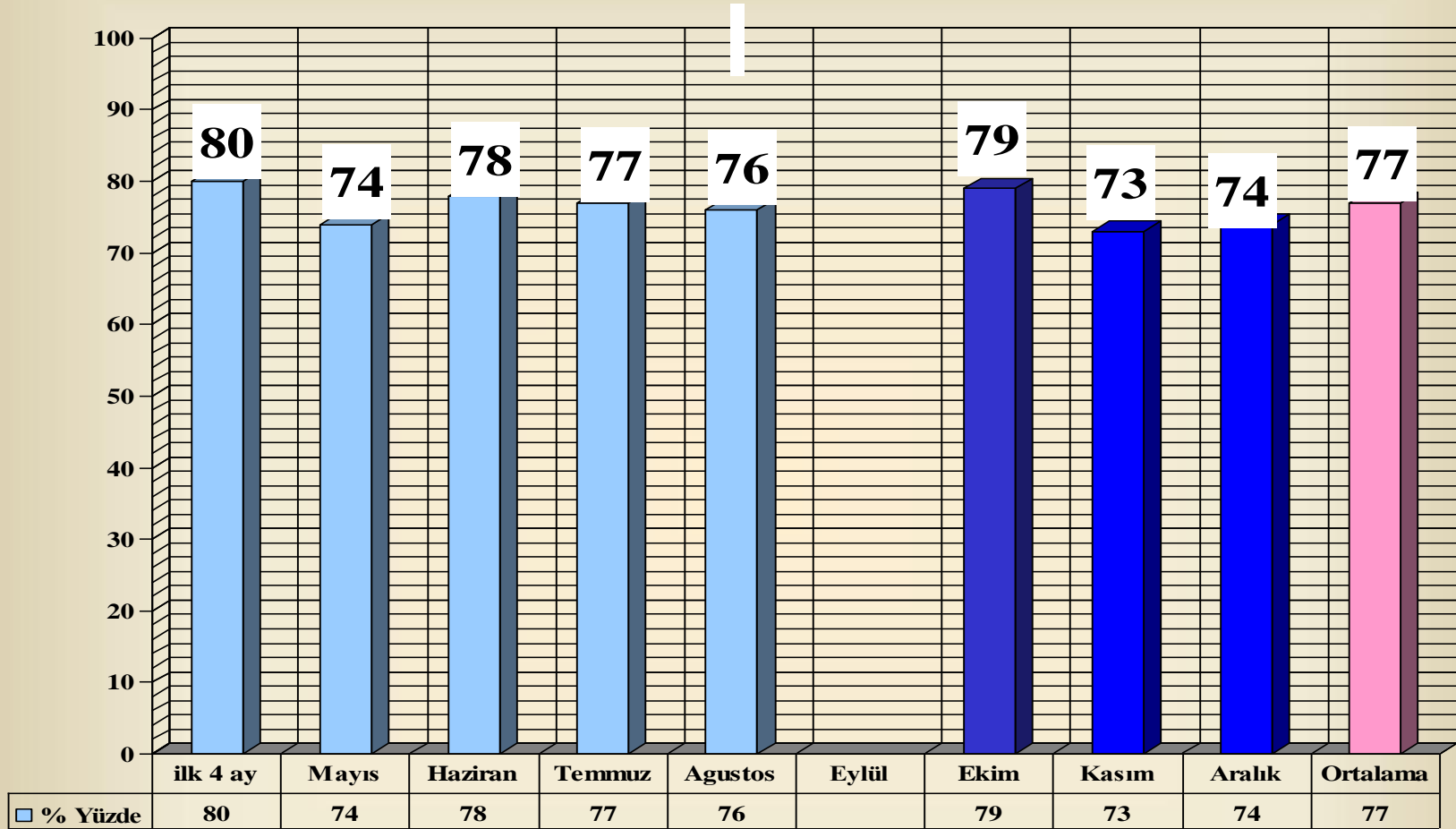
5.Soru: Yattığınız odada gürültüye maruz kalıyor muydunuz?



Maksimum Puan	Eski	Yeni
	2	3

ODH 2008 YILI YATAKLI SERVİS HASTALARI MEMNUNİYET ANKETLERİ

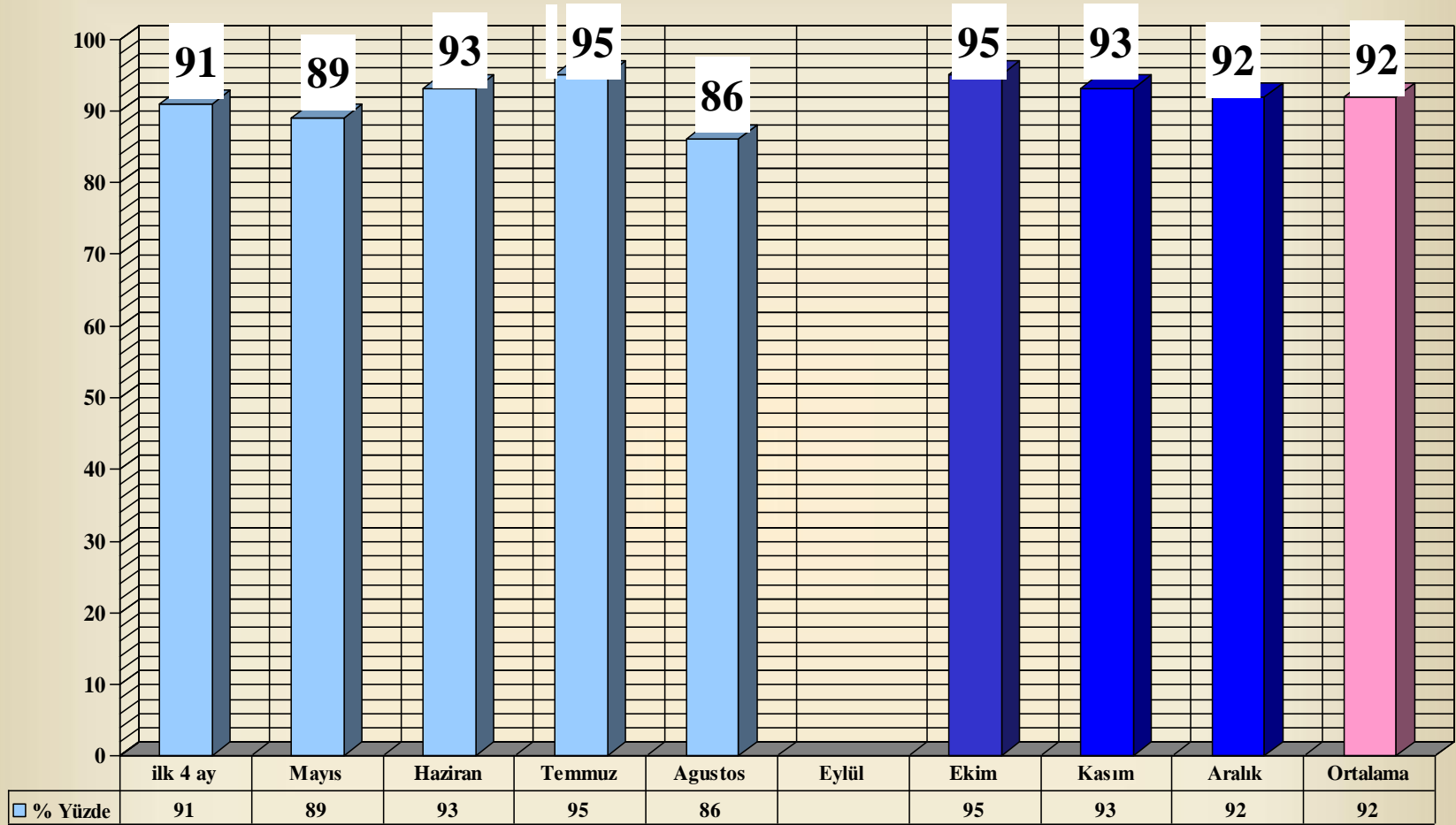
6.Soru: Size göre kaldığınız servis ve odanın temizliği nasıldı?



Maksimum Puan	Eski	Yeni
	4	5

ODH 2008 YILI YATAKLI SERVİS HASTALARI MEMNUNİYET ANKETLERİ

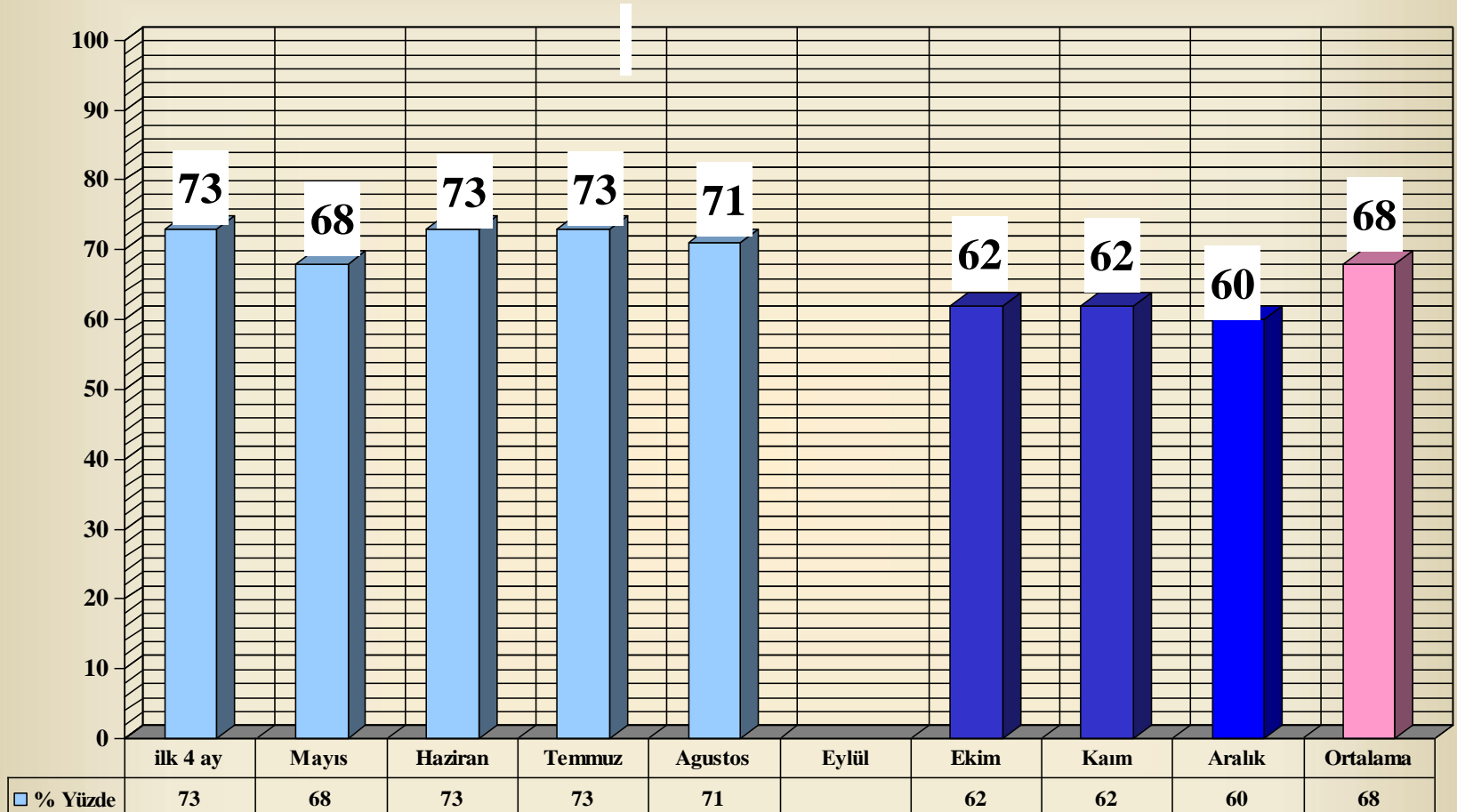
7.Soru: Odanın ısı ve havalandırma sistemini yeterli buldunuz mu?



Maksimum Puan	Eski	Yeni
	3	3

ODH 2008 YILI YATAKLI SERVİS HASTALARI MEMNUNİYET ANKETLERİ

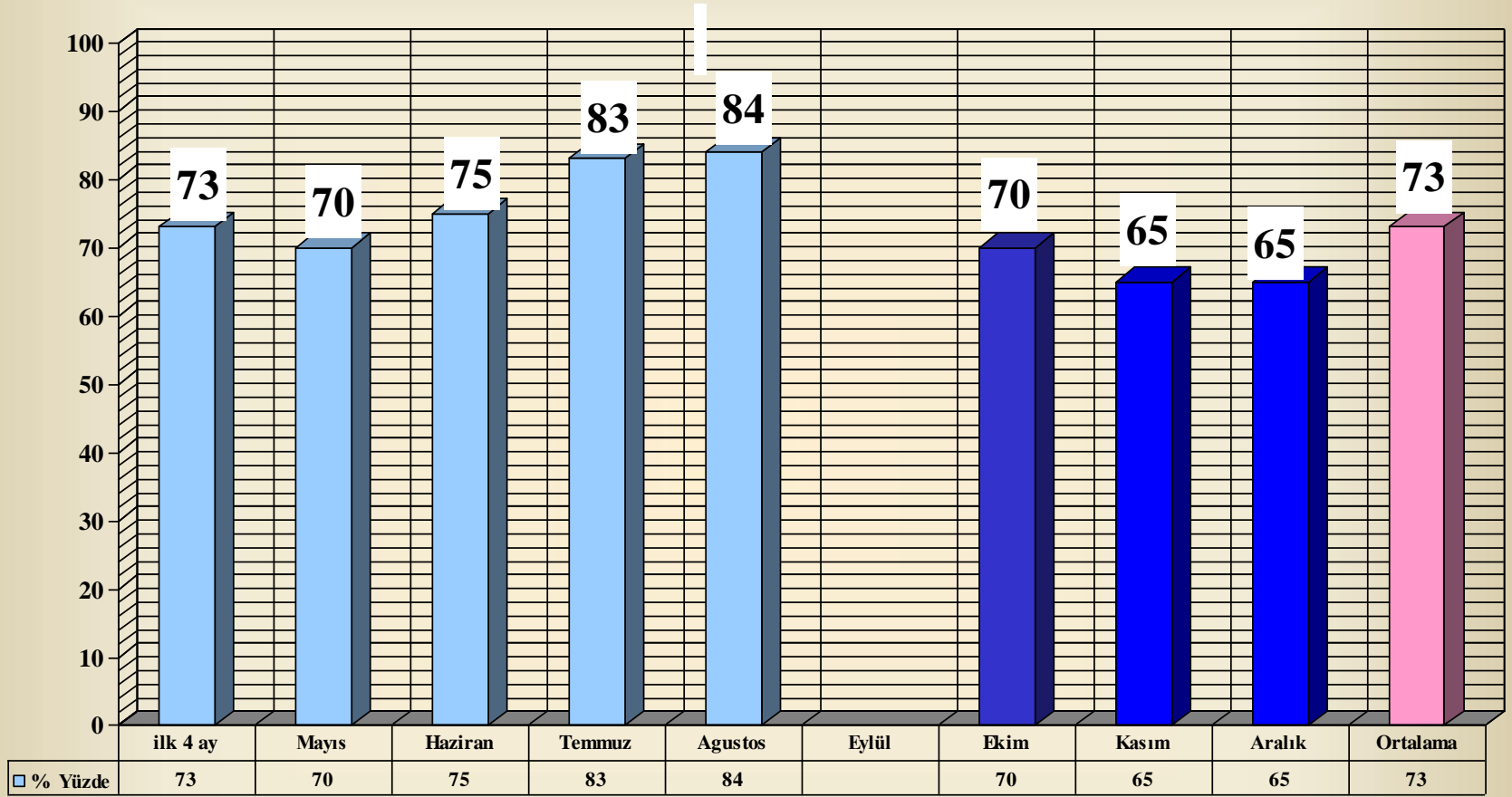
8.Soru: Kullandığınız banyo ve tuvaletler temiz miydi?



Maksimum Puan	Eski	Yeni
	4	5

ODH 2008 YILI YATAKLI SERVİS HASTALARI MEMNUNİYET ANKETLERİ

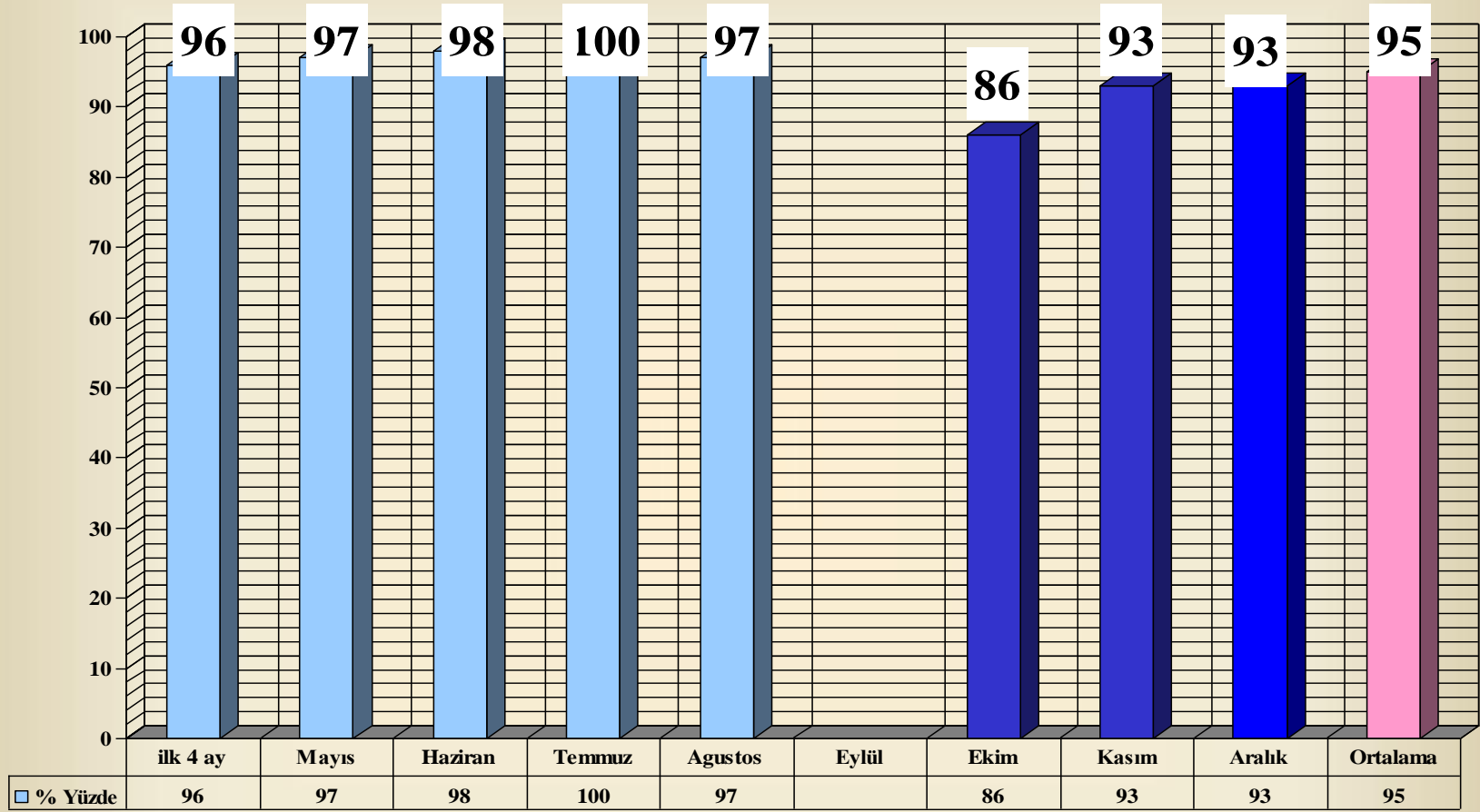
9.Soru: Hastane yemeklerini nasıl buldunuz?



Maksimum Puan	Eski	Yeni
	3	3

ODH 2008 YILI YATAKLI SERVİS HASTALARI MEMNUNİYET ANKETLERİ

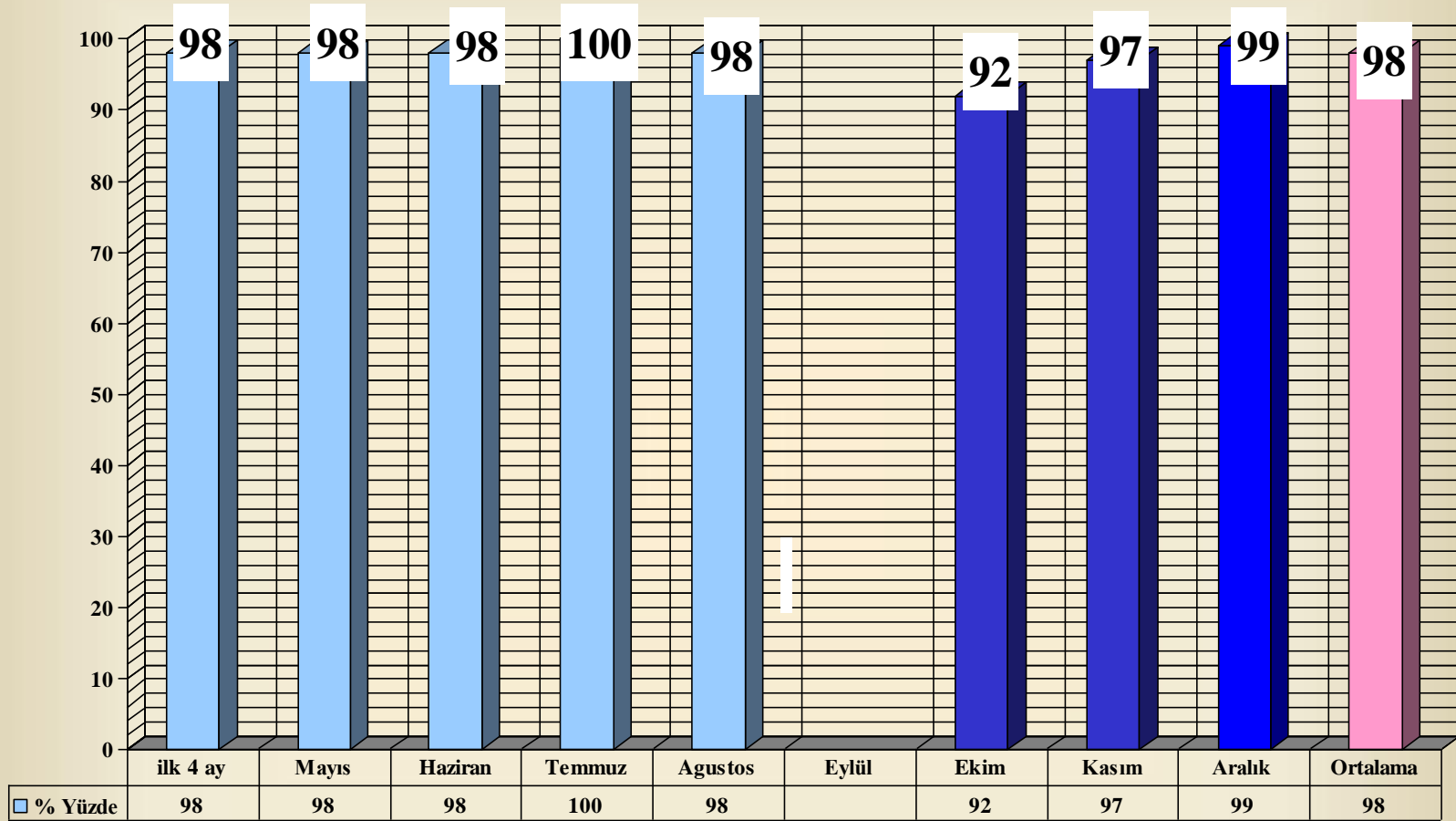
10.Soru: Sizin için önemli sorulara hekimler tarafından anlayacağınız şekilde yanıt verildi mi?



Maksimum Puan	Eski	Yeni
	3	6

ODH 2008 YILI YATAKLI SERVİS HASTALARI MEMNUNİYET ANKETLERİ

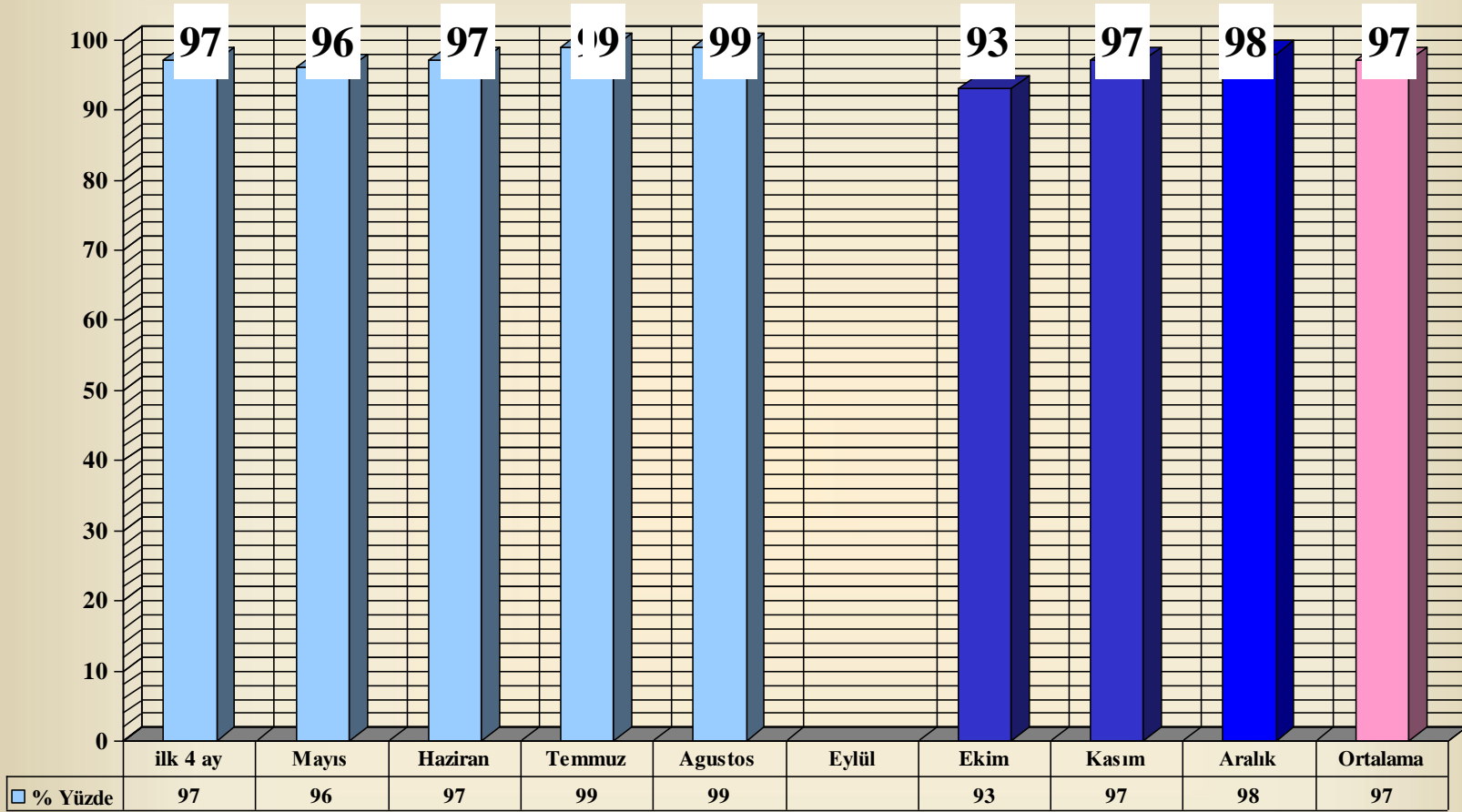
11.Soru: Sizi tedavi eden hekimlere güven duyduunuz mu?



Maksimum Puan	Eski	Yeni
	3	6

ODH 2008 YILI YATAKLI SERVİS HASTALARI MEMNUNİYET ANKETLERİ

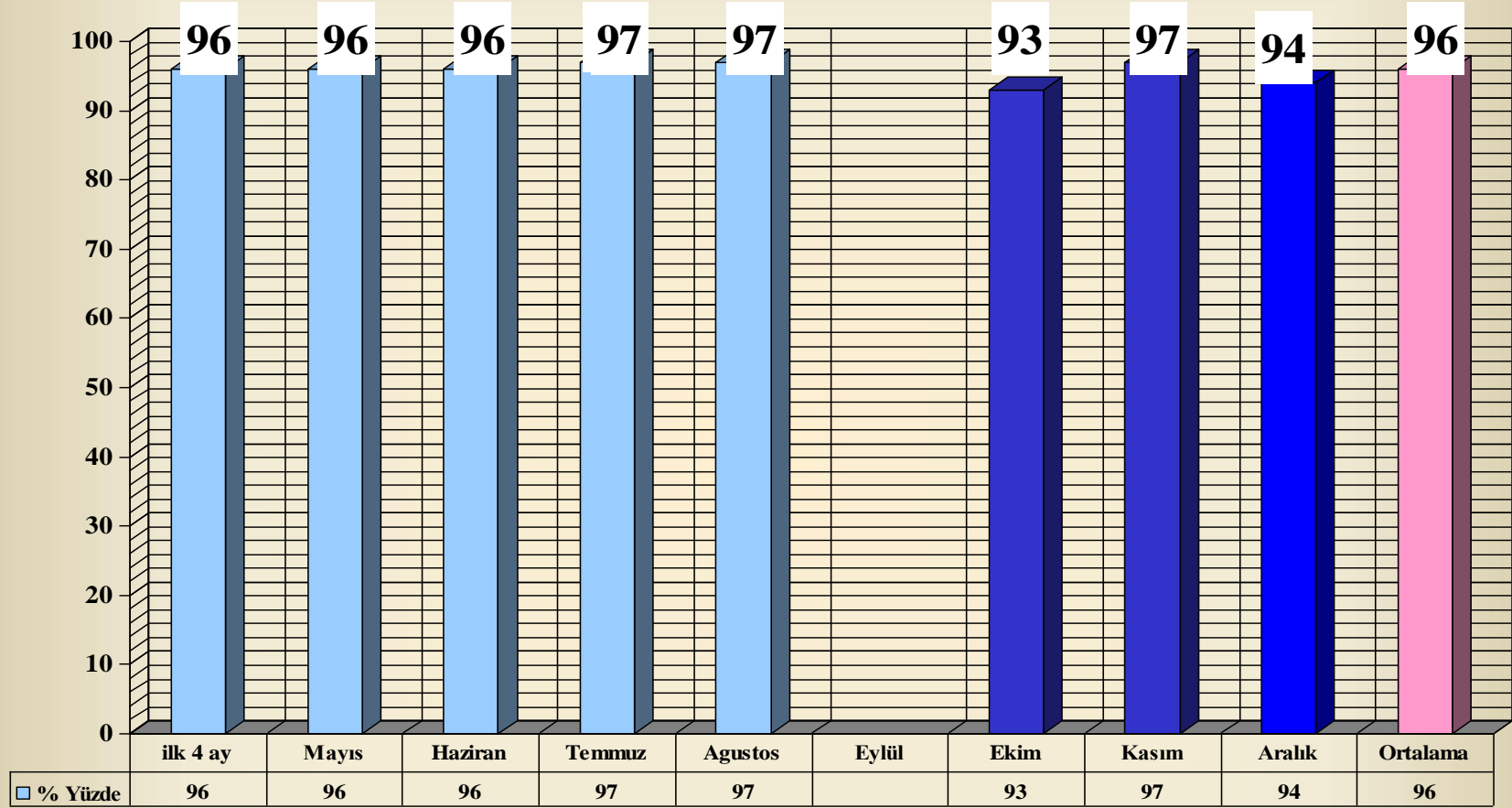
12.Soru: Hekimler size karşı yeterince ilgili ve nezaketli miydi?



Maksimum Puan	Eski	Yeni
	2	4

ODH 2008 YILI YATAKLI SERVİS HASTALARI MEMNUNİYET ANKETLERİ

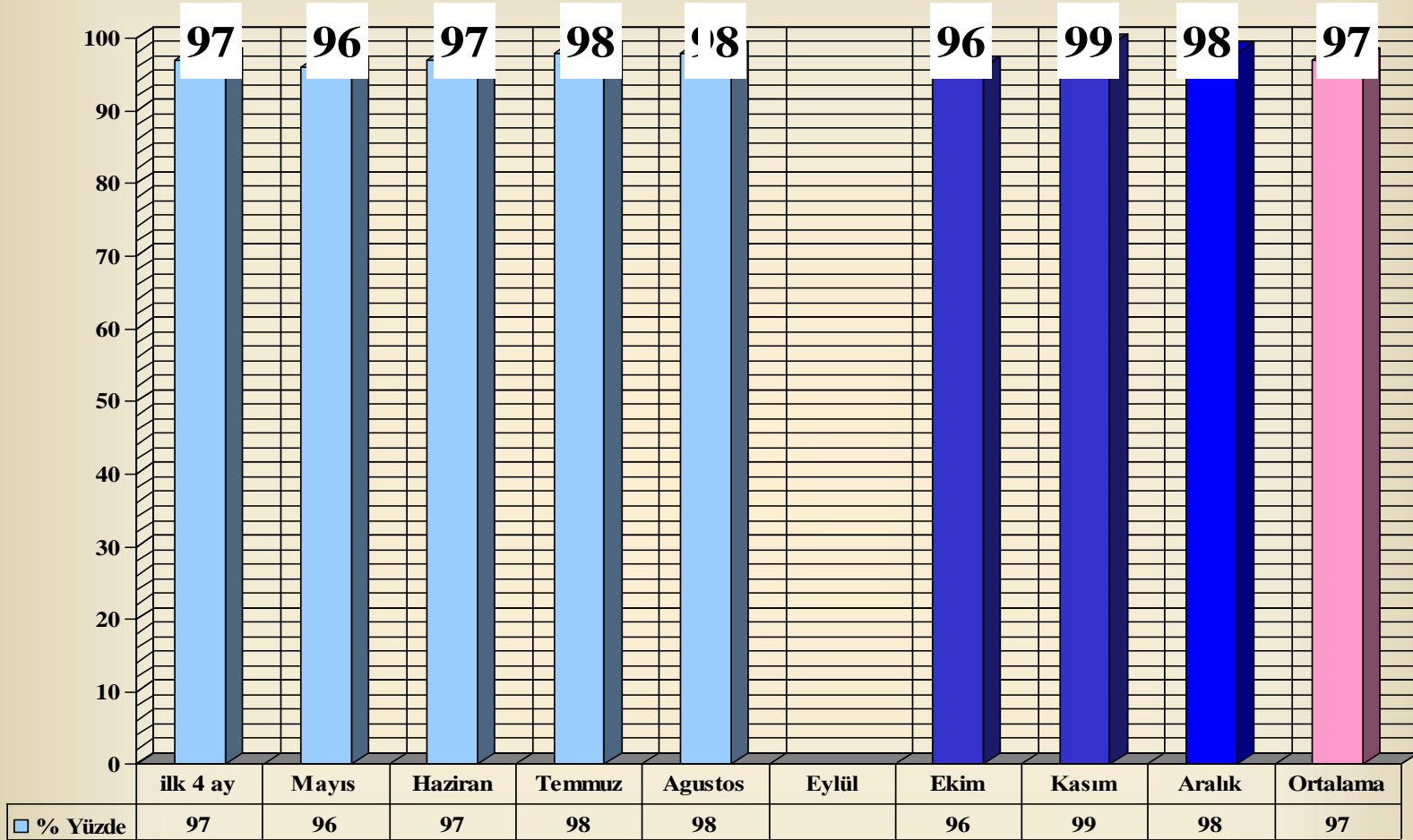
13.Soru: Sizin önemli olduğunuzu düşündüğünüz sorulara hemşireler tarafından anlayacağınız şekilde yanıt verildi mi?



Maksimum Puan	Eski	Yeni
	3	4

ODH 2008 YILI YATAKLI SERVİS HASTALARI MEMNUNİYET ANKETLERİ

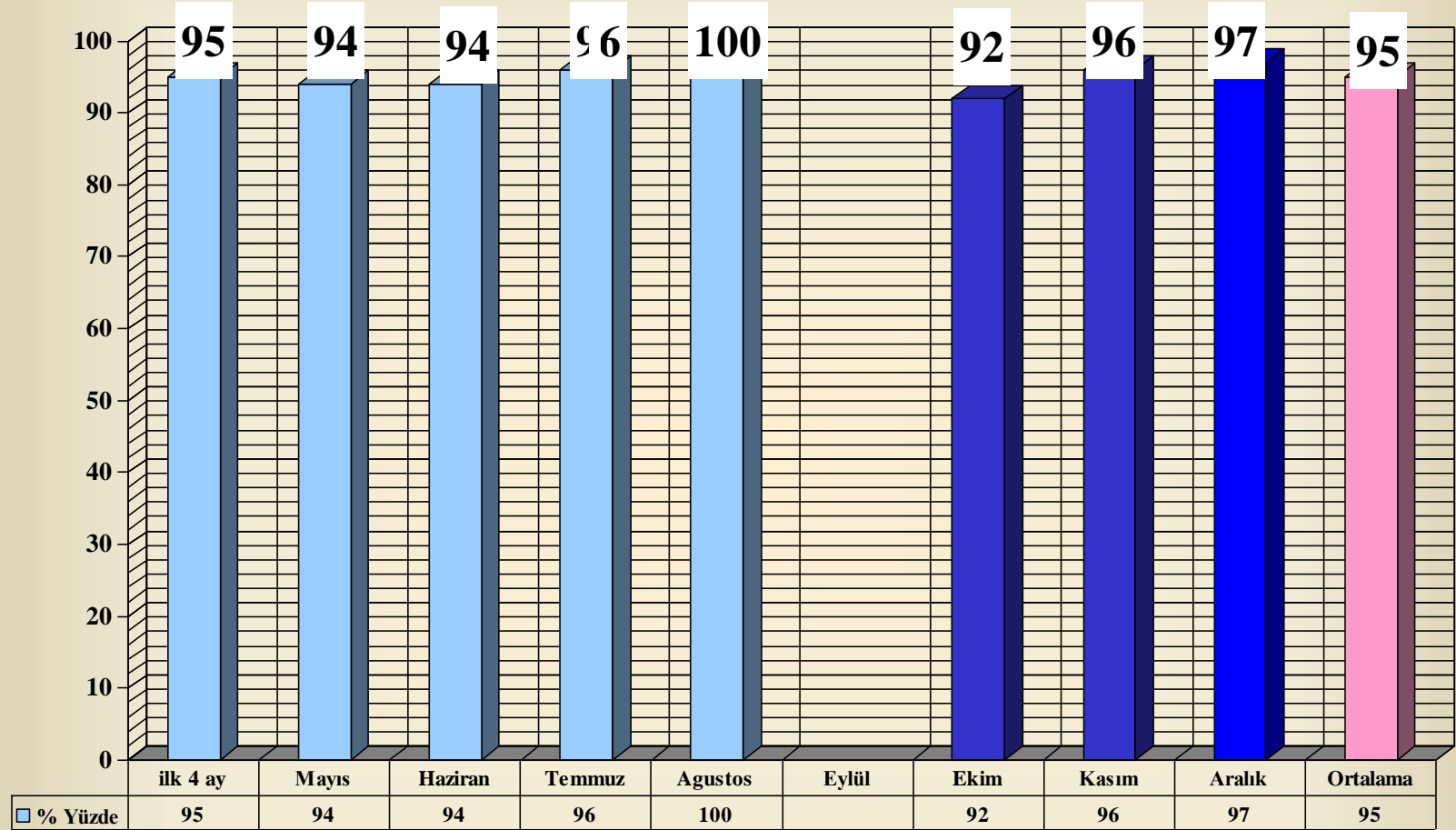
14.Soru: Sizin tedavinizde yer alan hemşirelere güven duyduunuz mu?



Maksimum Puan	Eski	Yeni
	3	3

ODH 2008 YILI YATAKLI SERVİS HASTALARI MEMNUNİYET ANKETLERİ

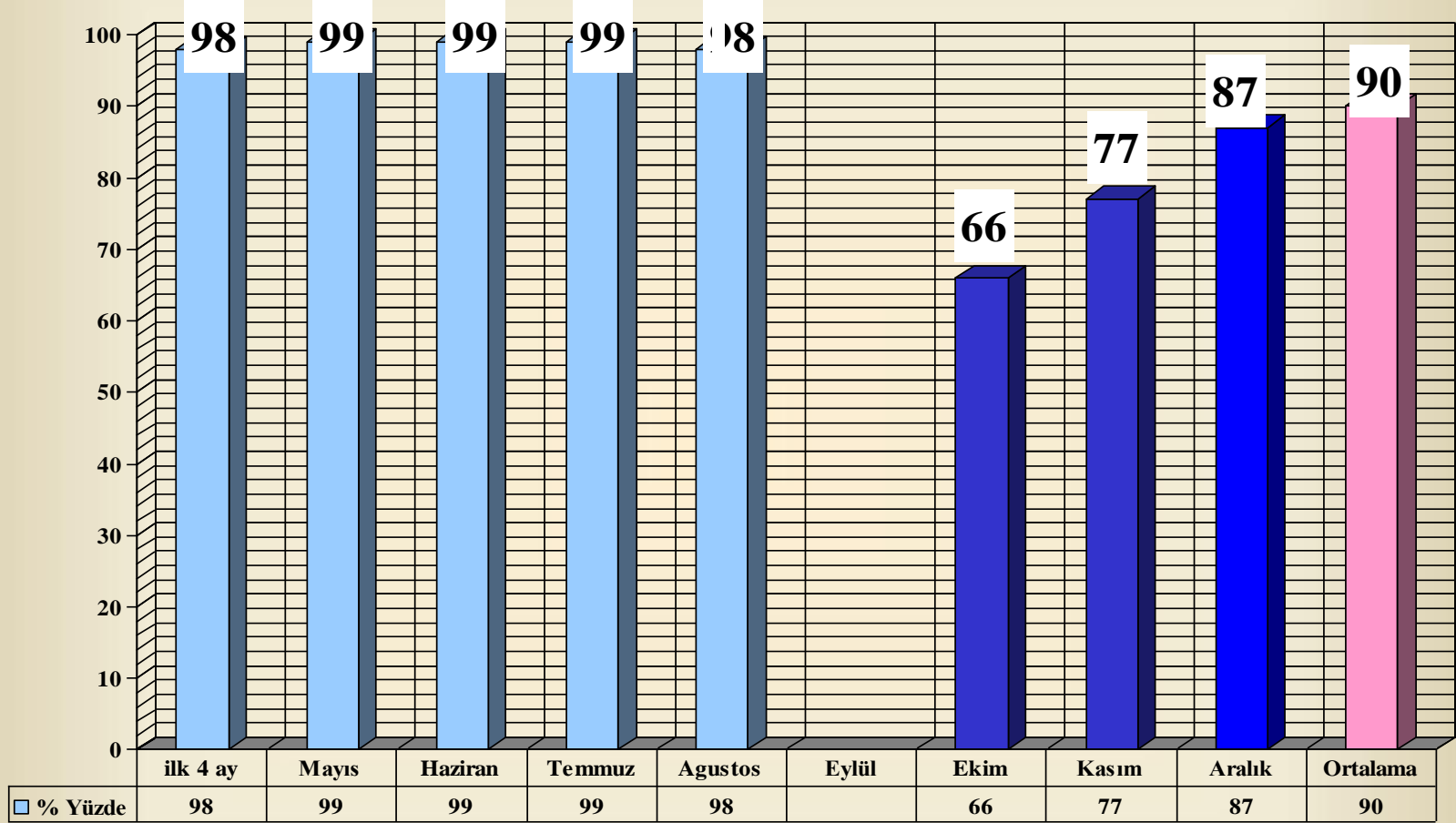
15.Soru: Hemşireler size karşı yeterince ilgili ve nezaketlimiydi?



Maksimum Puan	Eski	Yeni
	2	3

ODH 2008 YILI YATAKLI SERVİS HASTALARI MEMNUNİYET ANKETLERİ

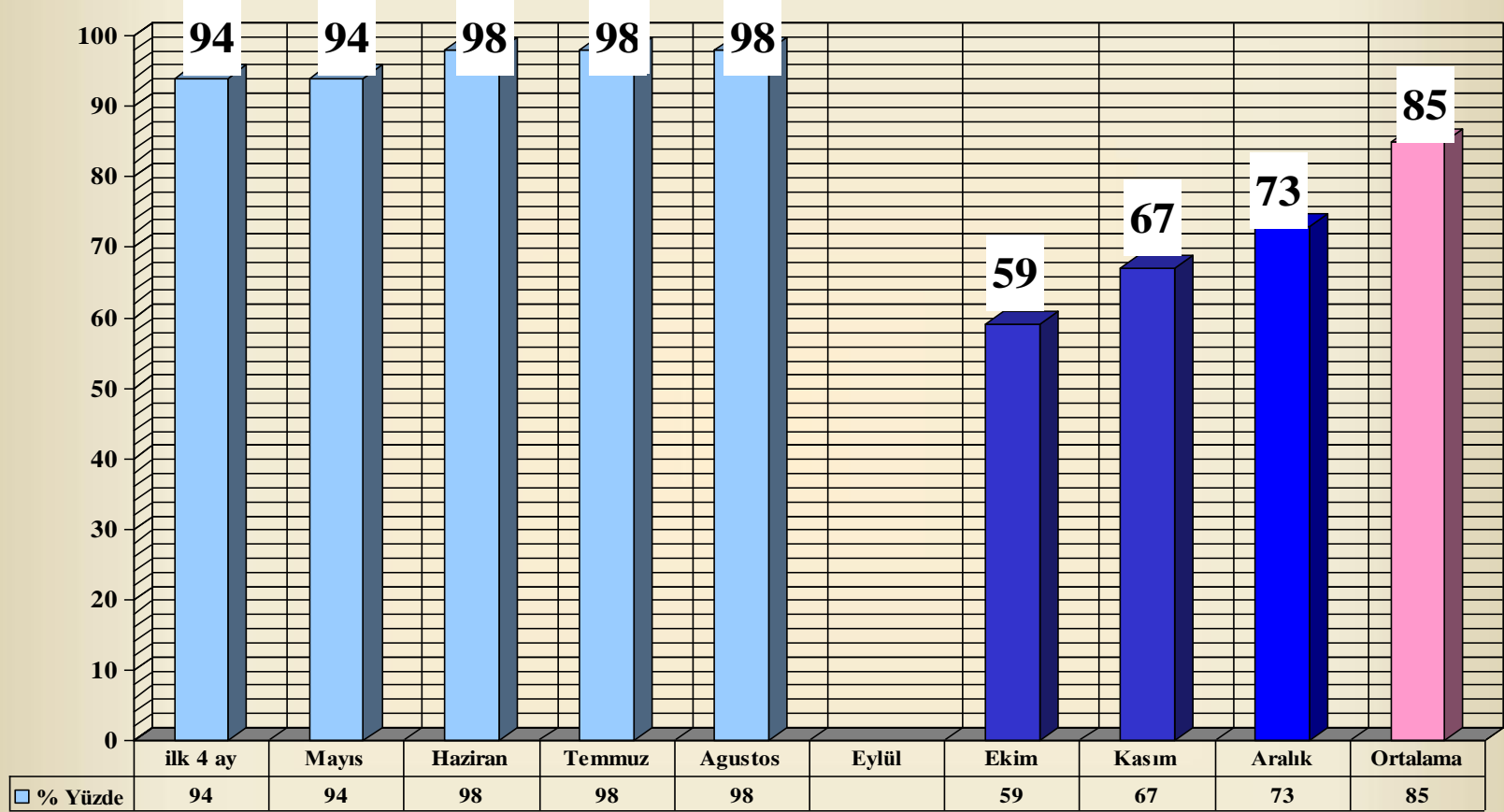
16.Soru: Tedaviniz sürecince hekimler tarafından sizin için verilen tedavi kararlarında fikriniz soruldu mu?



Maksimum Puan	Eski	Yeni
	3	3

ODH 2008 YILI YATAKLI SERVİS HASTALARI MEMNUNİYET ANKETLERİ

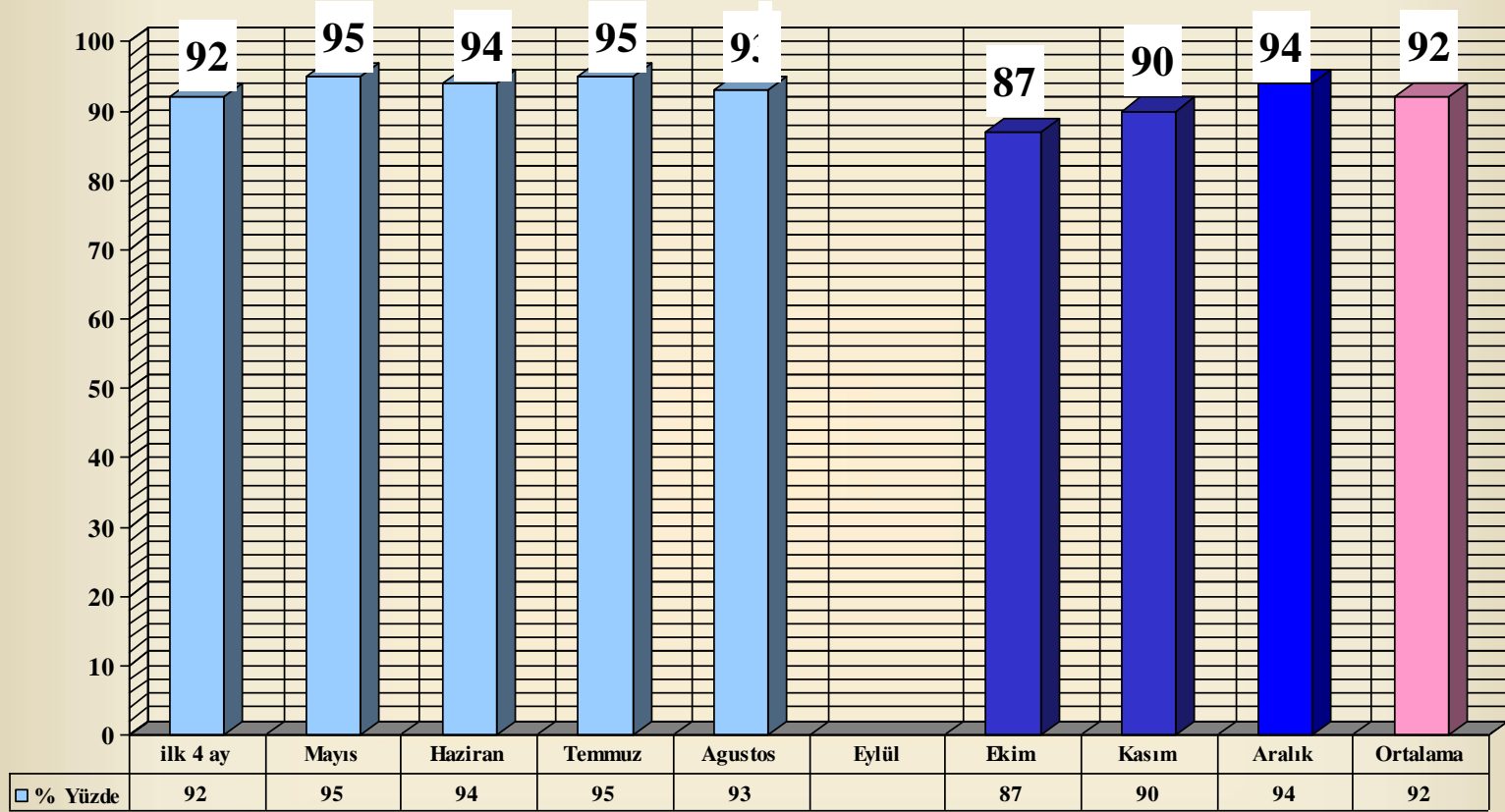
17.Soru: Tedaviniz süresince hemşireler tarafından sizin için verilen bakım kararında fikriniz soruldu mu ?



Maksimum Puan	Eski	Yeni
	3	3

ODH 2008 YILI YATAKLI SERVİS HASTALARI MEMNUNİYET ANKETLERİ

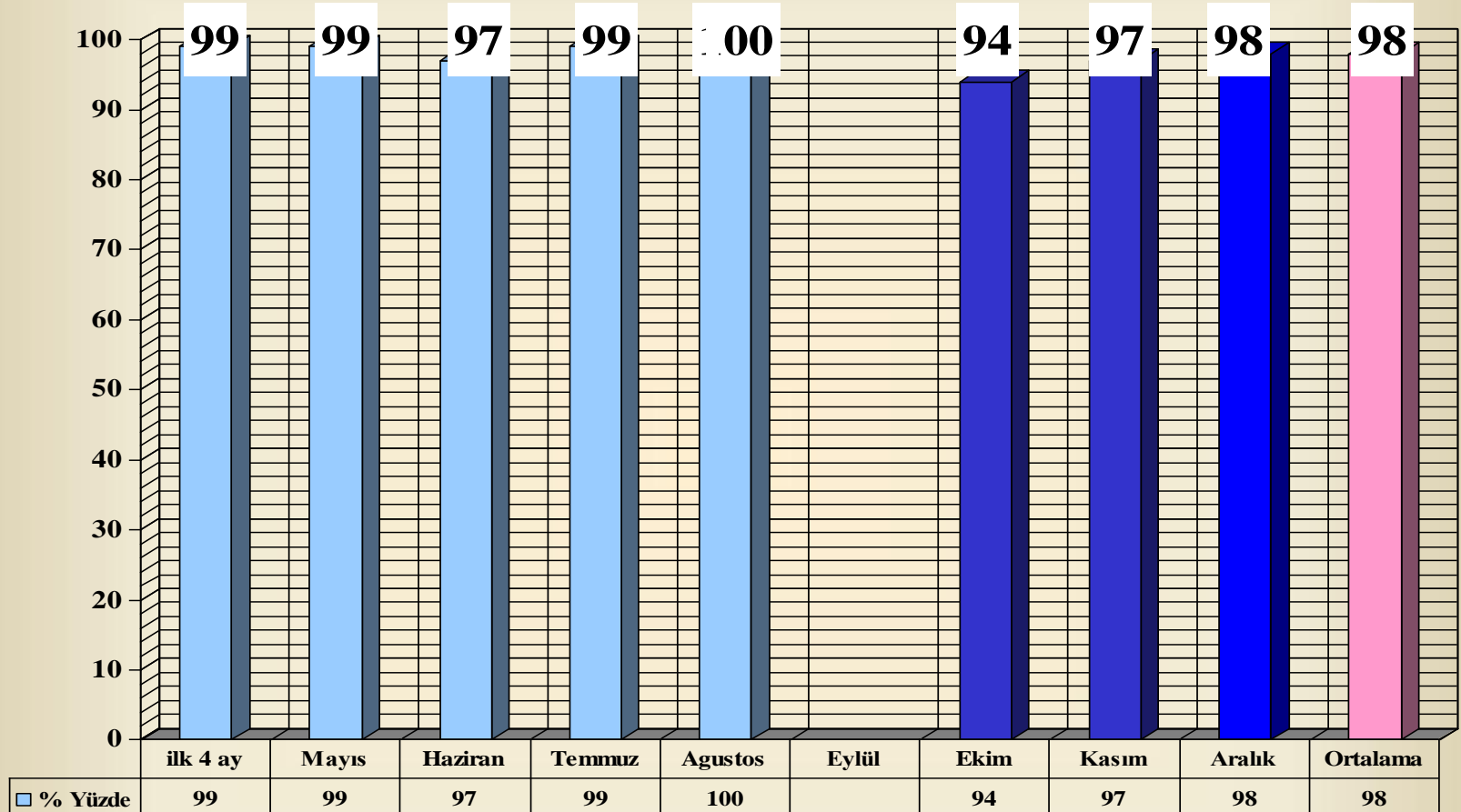
18.Soru: Sizin yakınlarınızdan veya arkadaşlarınızdan biri hekimle konuşmak istediği zaman fırsat veriliyor muydu?



Maksimum Puan	Eski	Yeni
	3	3

ODH 2008 YILI YATAKLI SERVİS HASTALARI MEMNUNİYET ANKETLERİ

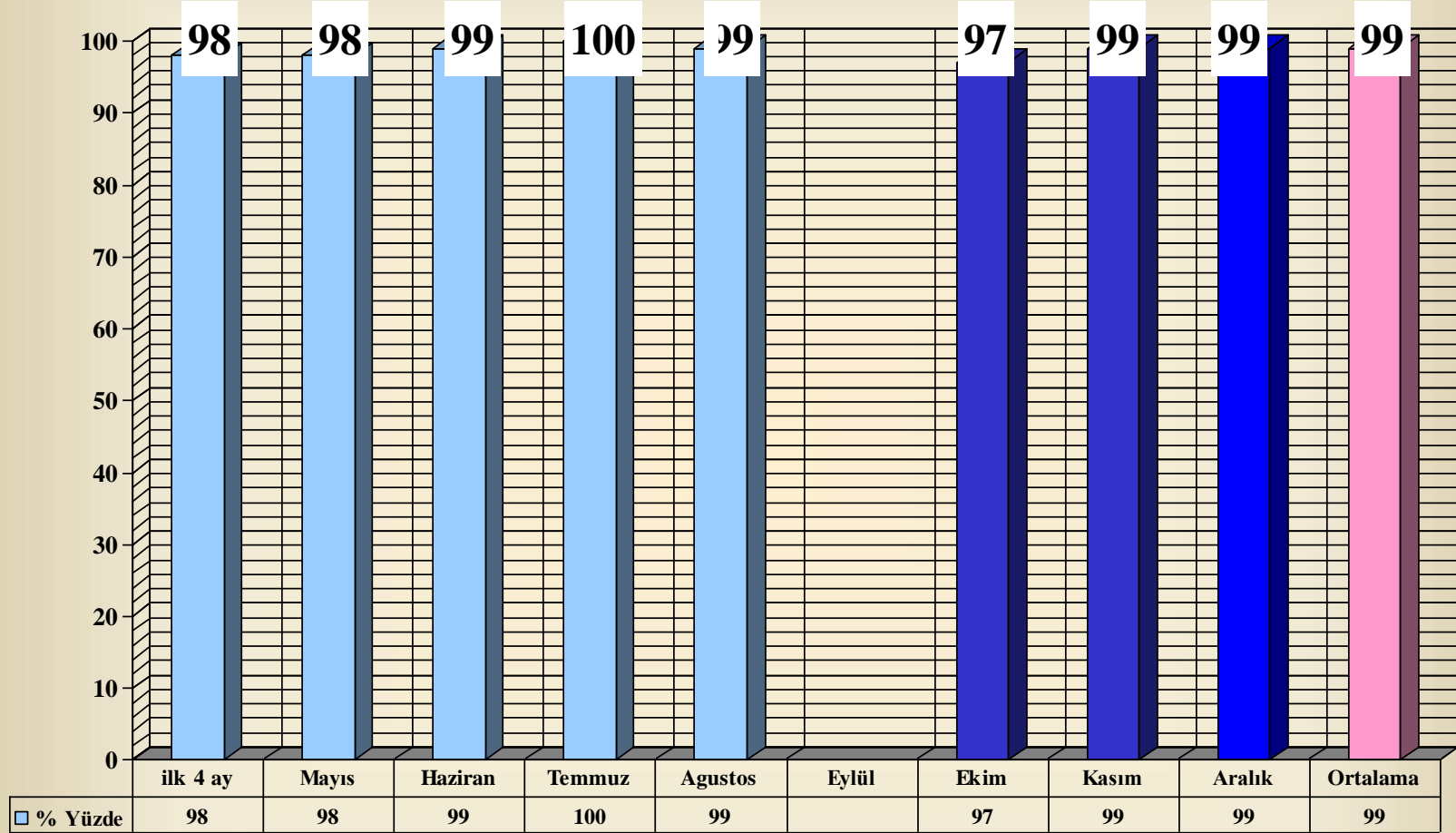
19.Soru: Muayene edildiğiniz zaman yeterli ölçüde mahremiyet sağlandı mı?



Maksimum Puan	Eski	Yeni
	4	4

ODH 2008 YILI YATAKLI SERVİS HASTALARI MEMNUNİYET ANKETLERİ

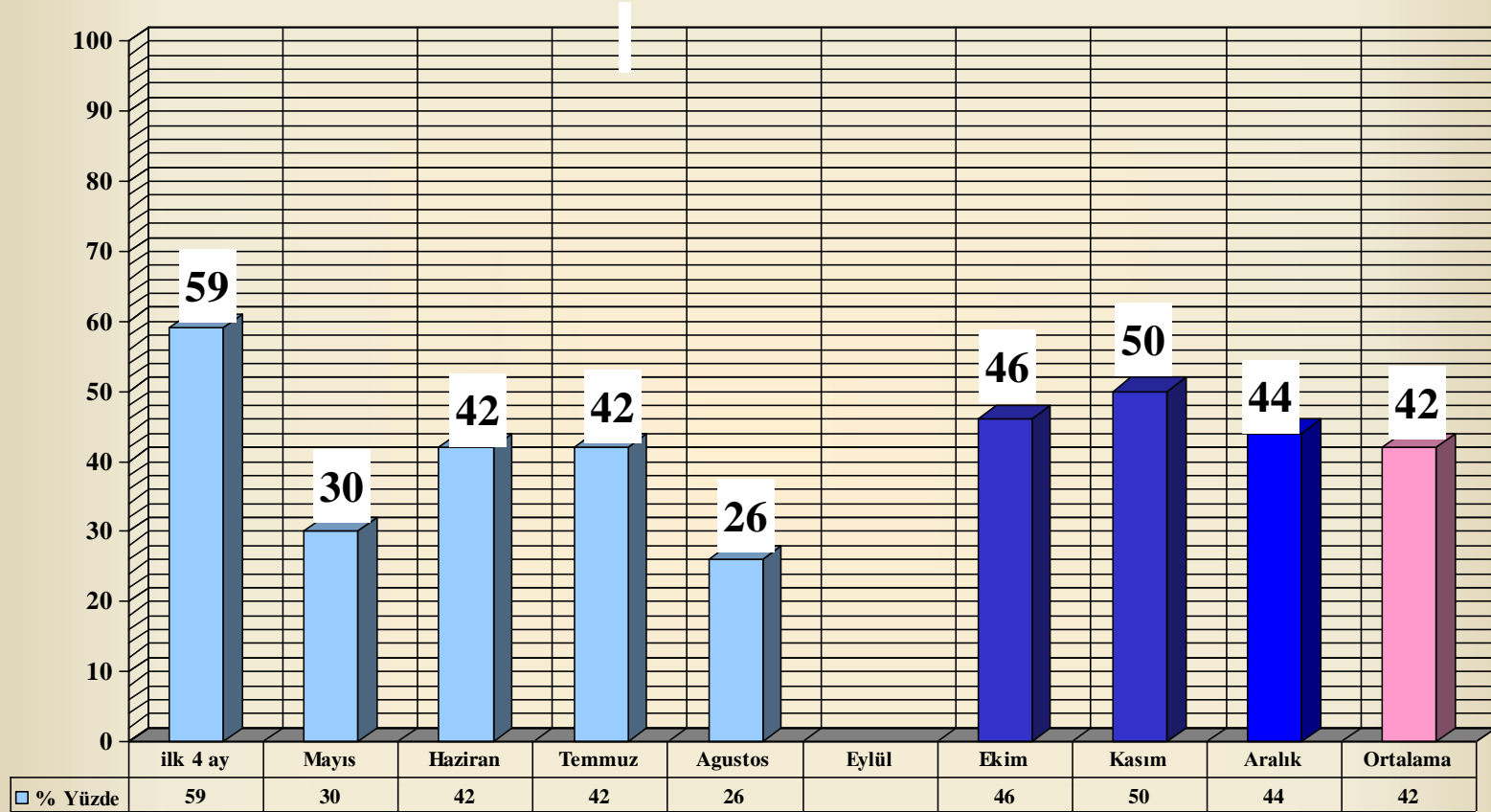
20.Soru: İhtiyacınız olduğunda,hemşireyi veya hekimi çağırdığınız zaman çağrıya yanıt veriliyor muydu?



Maksimum Puan	Eski	Yeni
	4	4

ODH 2008 YILI YATAKLI SERVİS HASTALARI MEMNUNİYET ANKETLERİ

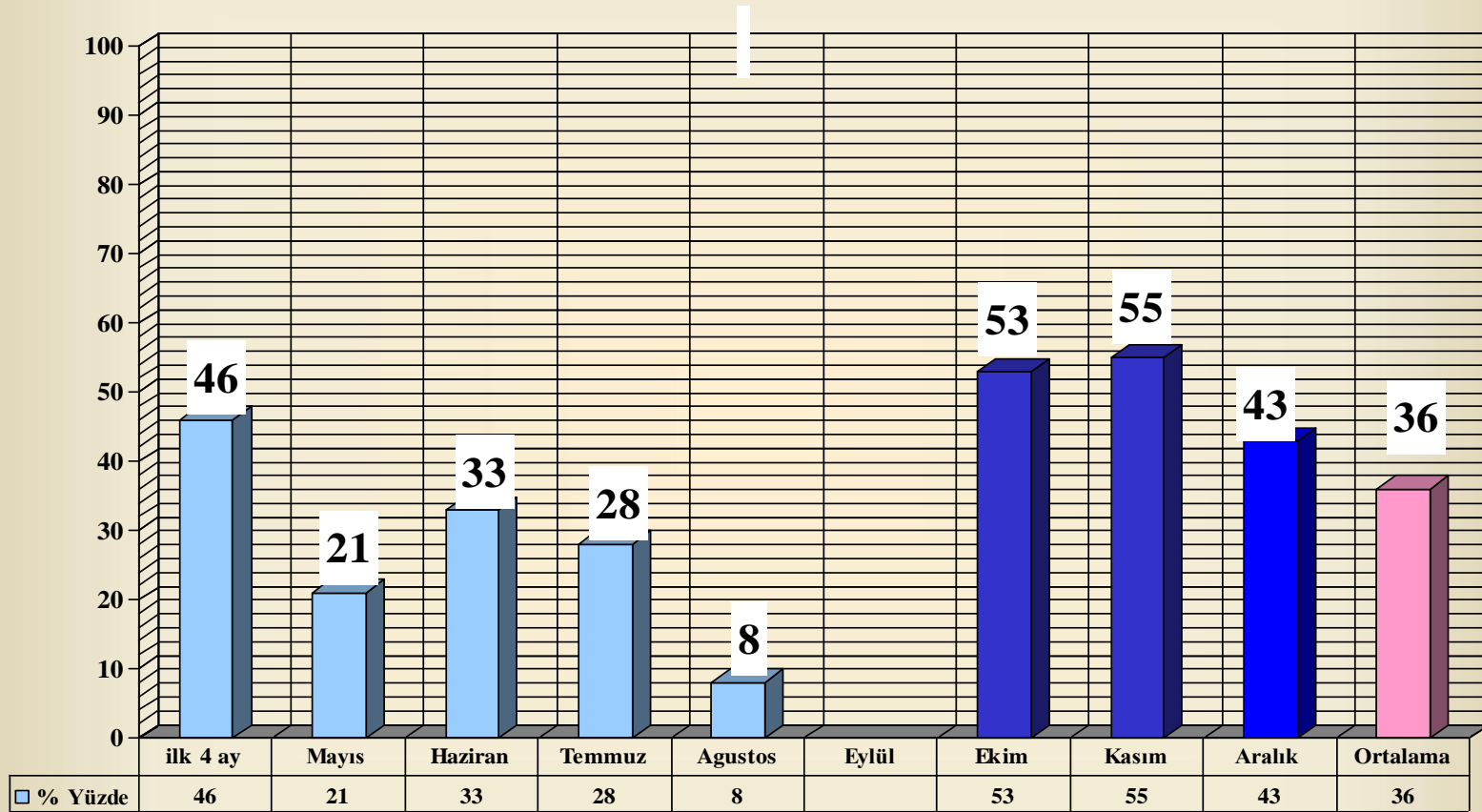
21.Soru: Hekim veya hemşirelerden,eve gittiğiniz zaman karşılaşılabileceğiniz sorunları size izah eden oldu mu?



Maksimum Puan	Eski	Yeni
	3	3

ODH 2008 YILI YATAKLI SERVİS HASTALARI MEMNUNİYET ANKETLERİ

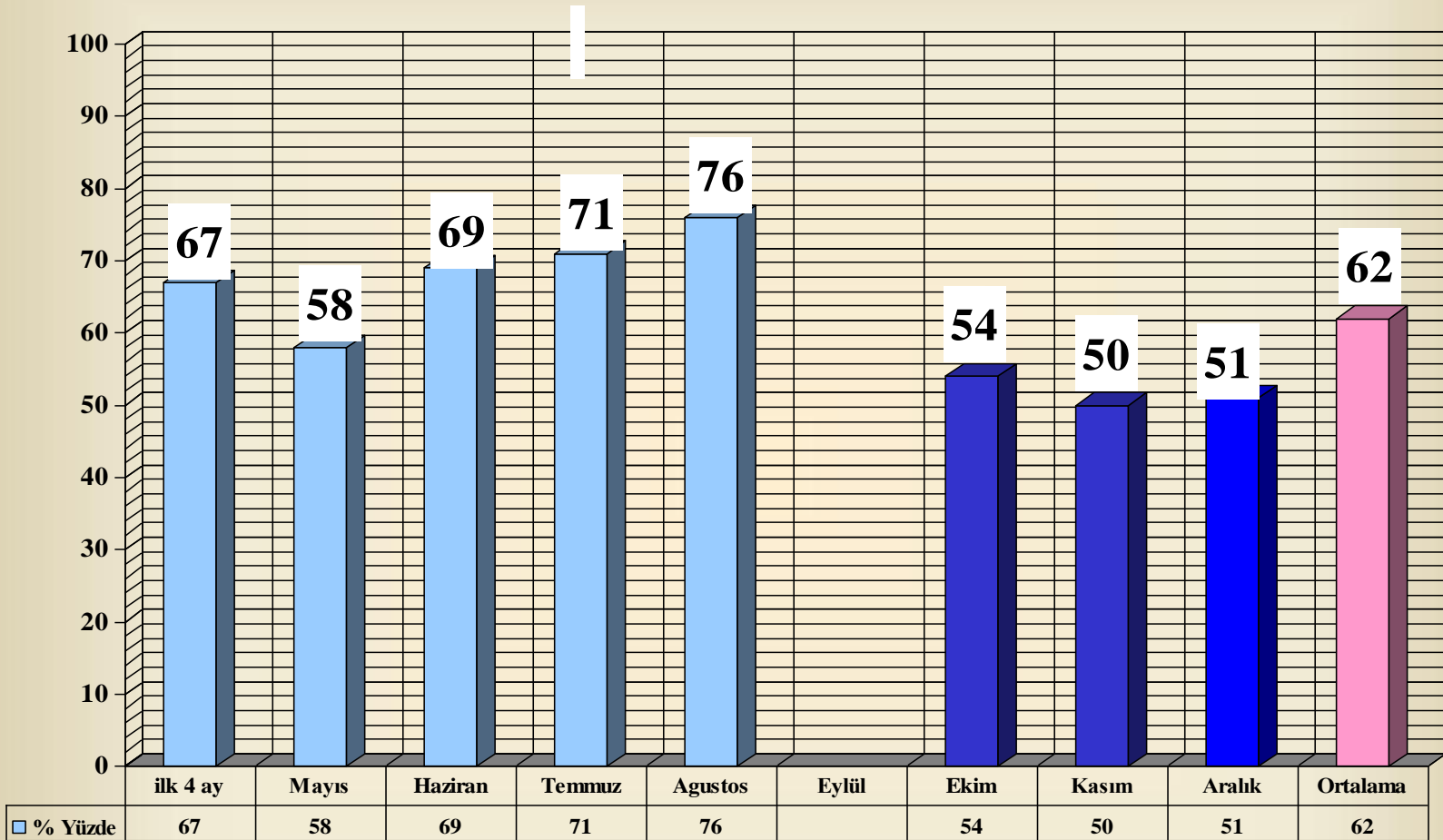
22.Soru: Tedavi olduğunuz servisten,ihtiyacınız olduğunda iletişim kurulabilecek bir telefon numarası verildi mi?



Maksimum Puan	Eski	Yeni
	3	4

ODH 2008 YILI YATAKLI SERVİS HASTALARI MEMNUNİYET ANKETLERİ

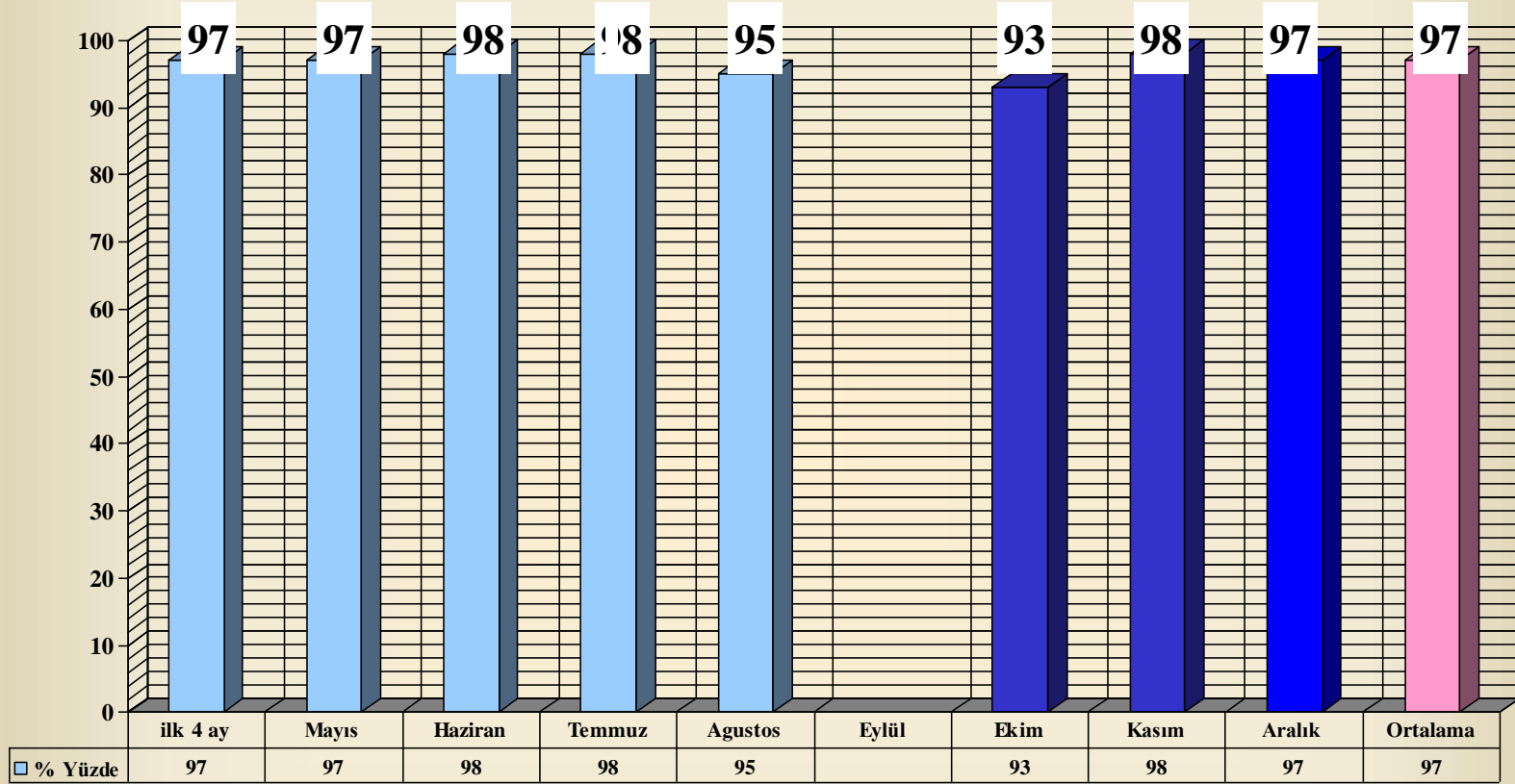
23.Soru: Genel olarak aldığınız tedavi ve bakımı nasıl değerlendiriyorsunuz?



Maksimum Puan	Eski	Yeni
	5	6

ODH 2008 YILI YATAKLI SERVİS HASTALARI MEMNUNİYET ANKETLERİ

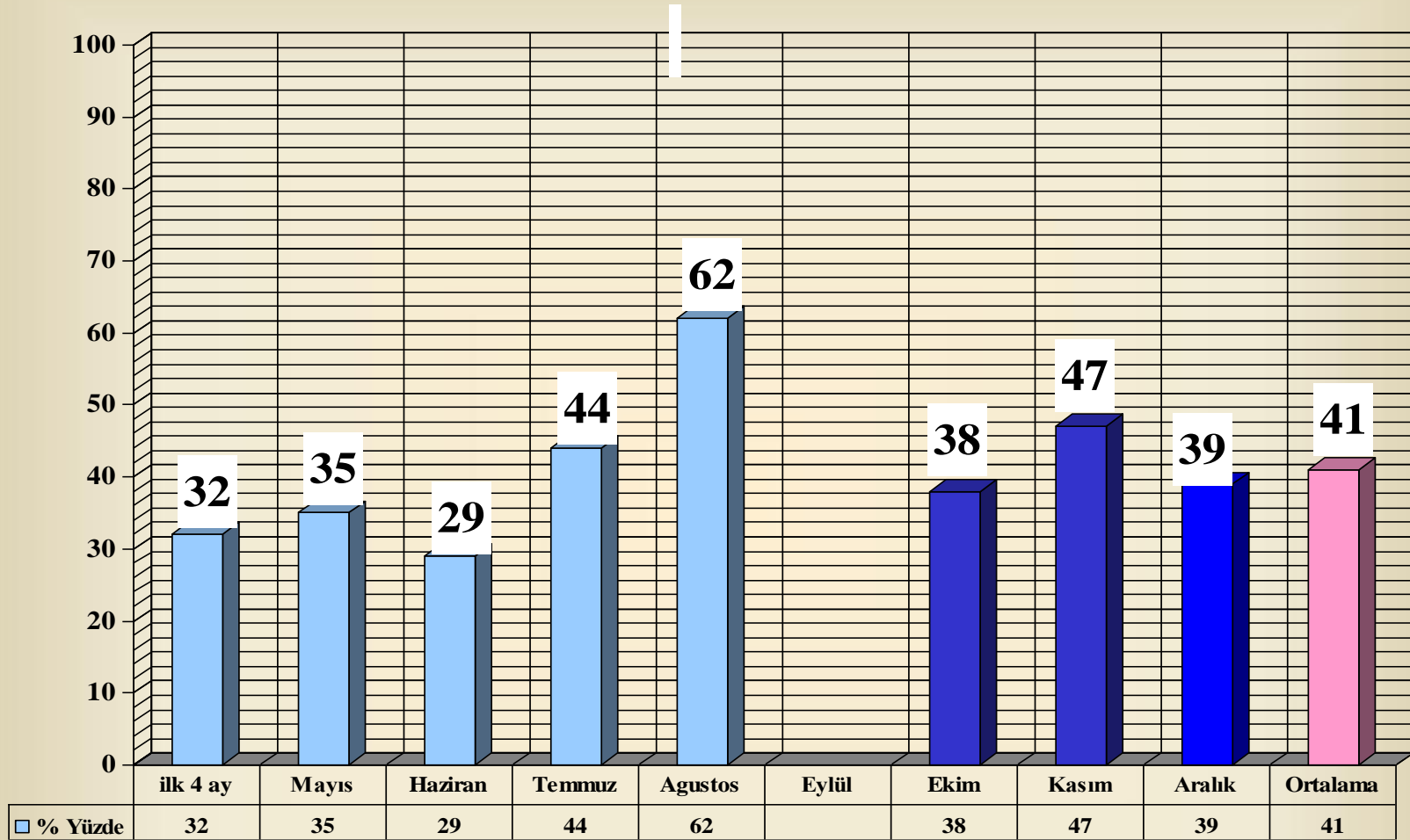
24.Soru: Hekimlerin ve hemşirelerin sizin için elinden geleni yaptığını düşünüyor musunuz?



Maksimum Puan	Eski	Yeni
	3	3

ODH 2008 YILI YATAKLI SERVİS HASTALARI MEMNUNİYET ANKETLERİ

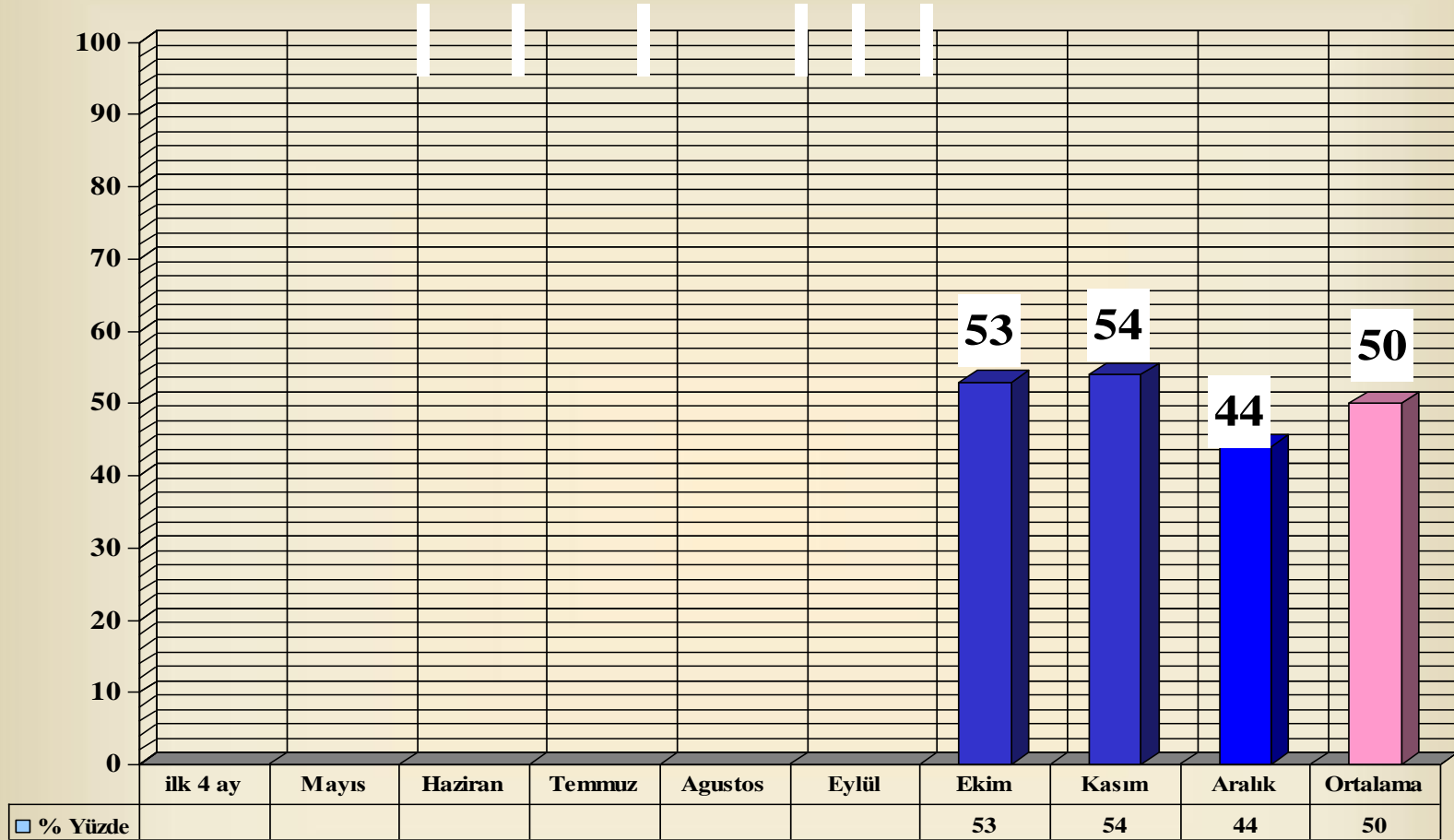
25.Soru: Hasta hakları birimi hakkında bilgilendirildiniz mi?



Maksimum Puan	Eski	Yeni
	2	3

ODH 2008 YILI YATAKLI SERVİS HASTALARI MEMNUNİYET ANKETLERİ

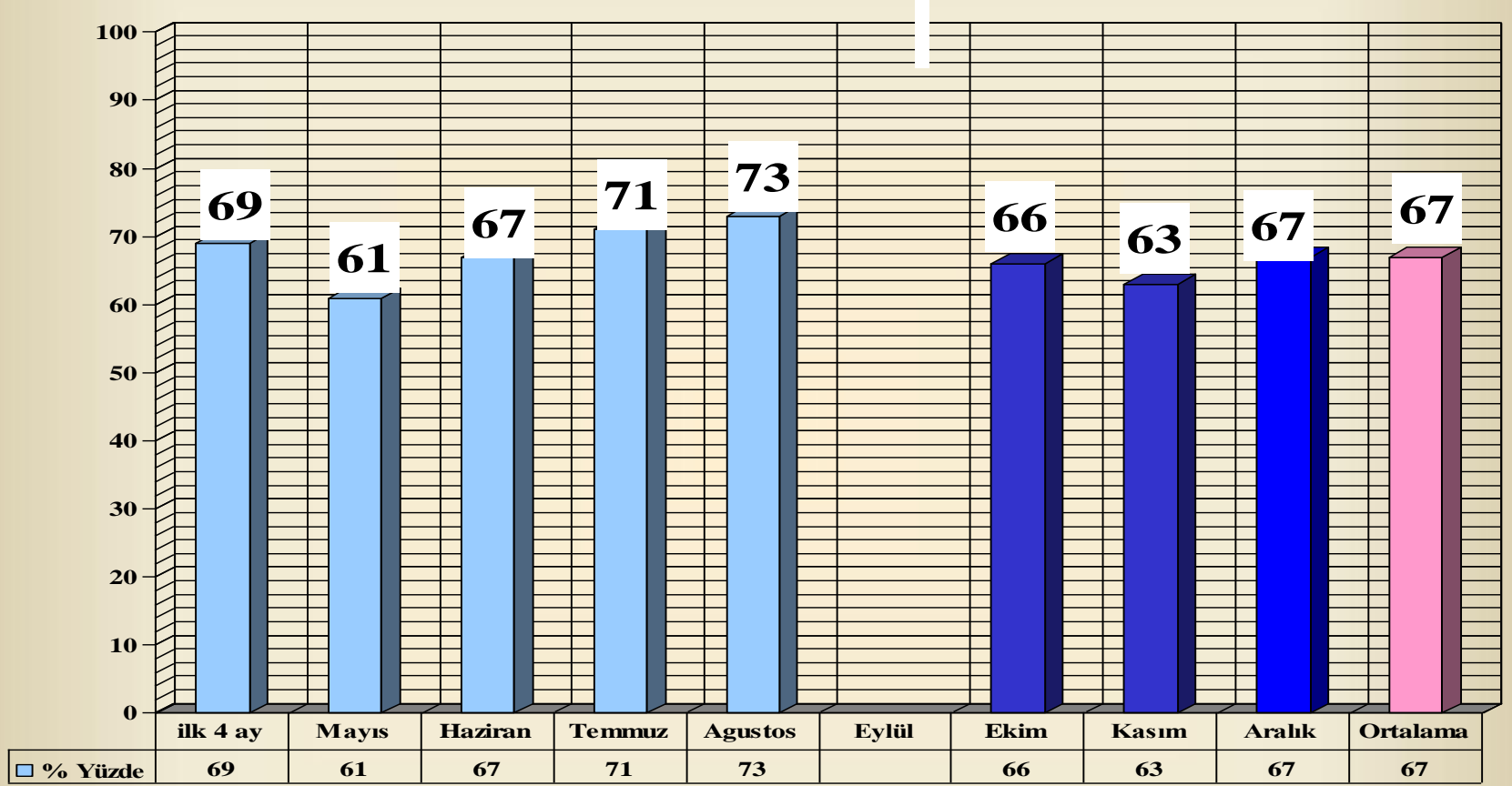
26.Soru: Hastanın sorumlulukları hakkında bilgilendirildiniz mi ?



Maksimum Puan	Eski	Yeni
		2

ODH 2008 YILI YATAKLI SERVİS HASTALARI MEMNUNİYET ANKETLERİ

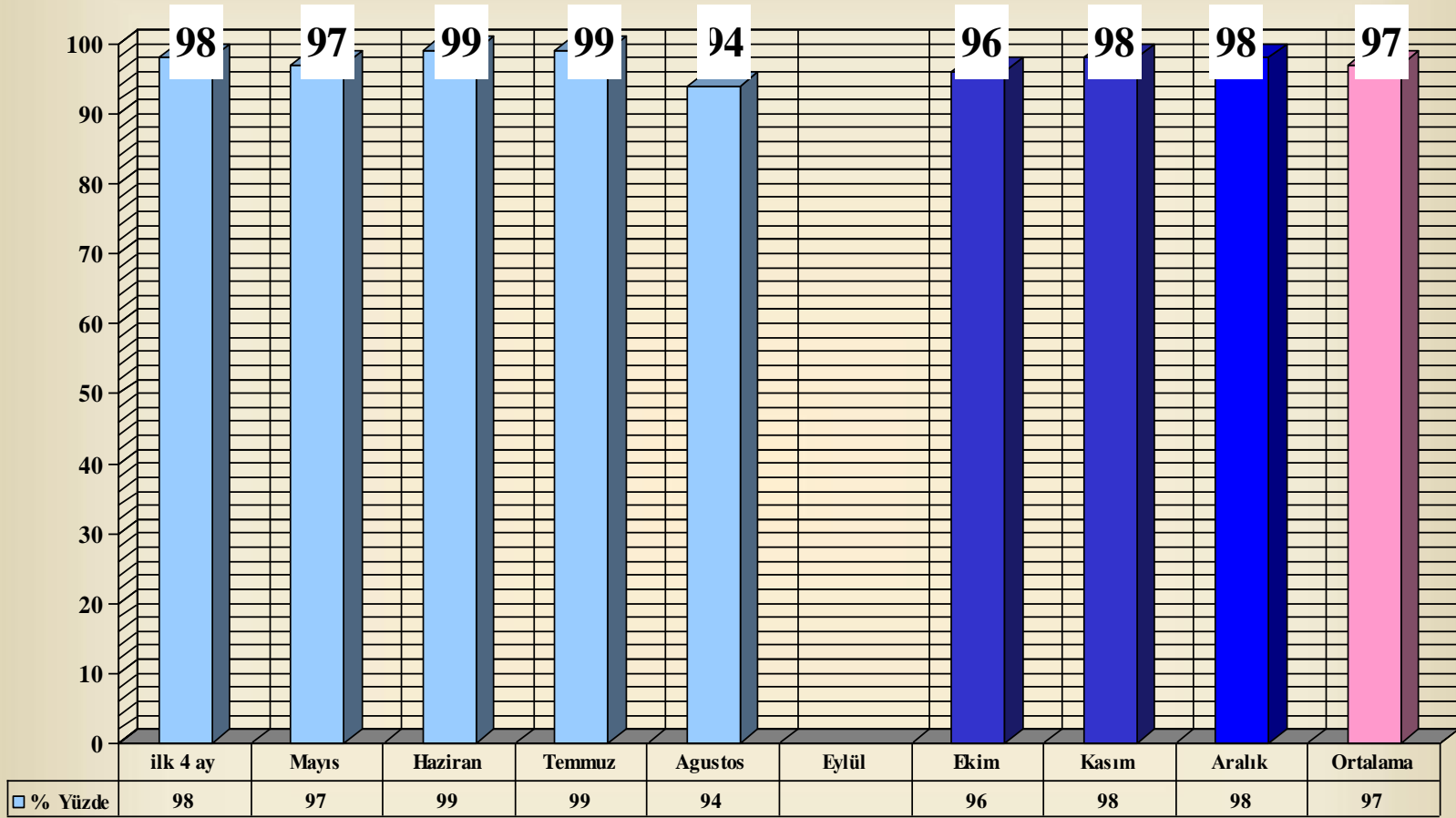
27.Soru: Hastanenin genel kalitesi hakkında ne düşünüyorsunuz?



Maksimum Puan	Eski	Yeni
	4	4

ODH 2008 YILI YATAKLI SERVİS HASTALARI MEMNUNİYET ANKETLERİ

28.Soru: Eğer ihtiyaç duyarsanız tekrar bu hastaneyi tercih eder misiniz?



Maksimum Puan	Eski	Yeni
	2	2

SONUÇ

- En düşük puan aldığımız soru **hasta hakları ve sorumlulukları konusunda bilgilendirildiniz mi ?** sorusudur. 2007 yılı mart ayından itibaren bu konuda hazırlanmış olan ve her hastaya verilmesi planlanan hasta hakları broşürü birimler tarafından düzenli dağıtılmıyor yada hastaya verilirken açıklama yapılmadığı için hasta bunu dikkate almıyor.
- Düşüş yaşanan diğer konular ise uygulanan tedaviler konusunda bilgilendirme yapılmaması ve iletişim kurulacak bilgilerin verilmiyor olması.
- Kendilerine saygılı davranıldığını,hekim ve hemşirelere güvendiklerini,mahremiyetlerine dikkat edildiğini,yatış işlemlerini çok kısa sürede tamamladıklarını da ifade etmişlerdir.

ÖNERİLER

- 2009 yılında hastaların memnuniyetsizliklerini belirttikleri konularda iyileştirme faaliyetleri başlatılmalı.
- **Hasta Hakları Broşürü** ve **Hasta Bilgilendirme Formlarının** dikkatli bir şekilde doldurularak yatan her hastaya yatış işlemi yapıldıktan hemen sonra açıklanarak verilmesi.
- Hasta bilgilendirme formları eksiksiz olarak doldurulacak olursa hastaya ihtiyaç duyacağı bir çok konuda bilgi verecek şekilde düzenlenmiş olduğundan iletişikle sorunlar büyük ölçüde azalacaktır.
- Hasta Taburculuk Özetlerinin her hastaya taburcu olduğu zaman verilmesi.
- Birim sorumlularının temizlik kontrollerini daha dikkatli yapmaları ve şirket personeline bu konuda eğitim verilmesi sağlanabilir.