

Kocaeli Üniversitesi Hastanesi Polikliniklerinde Memnuniyet Anketi



TODUP D4

**Endoplazmik
Retikulum**



Hastanemize ayakta tedavi için başvuran hastalarda memnuniyeti ölçmek için 100 kişiyle anketimizi yaptık. Hasta profilleri, hastaların ve hasta yakınlarının hastane hakkındaki genel görüşleri, çalışanlar ve diğer sağlık hizmetleri hakkındaki görüşlerini derledik.



Cinsiyetiniz?

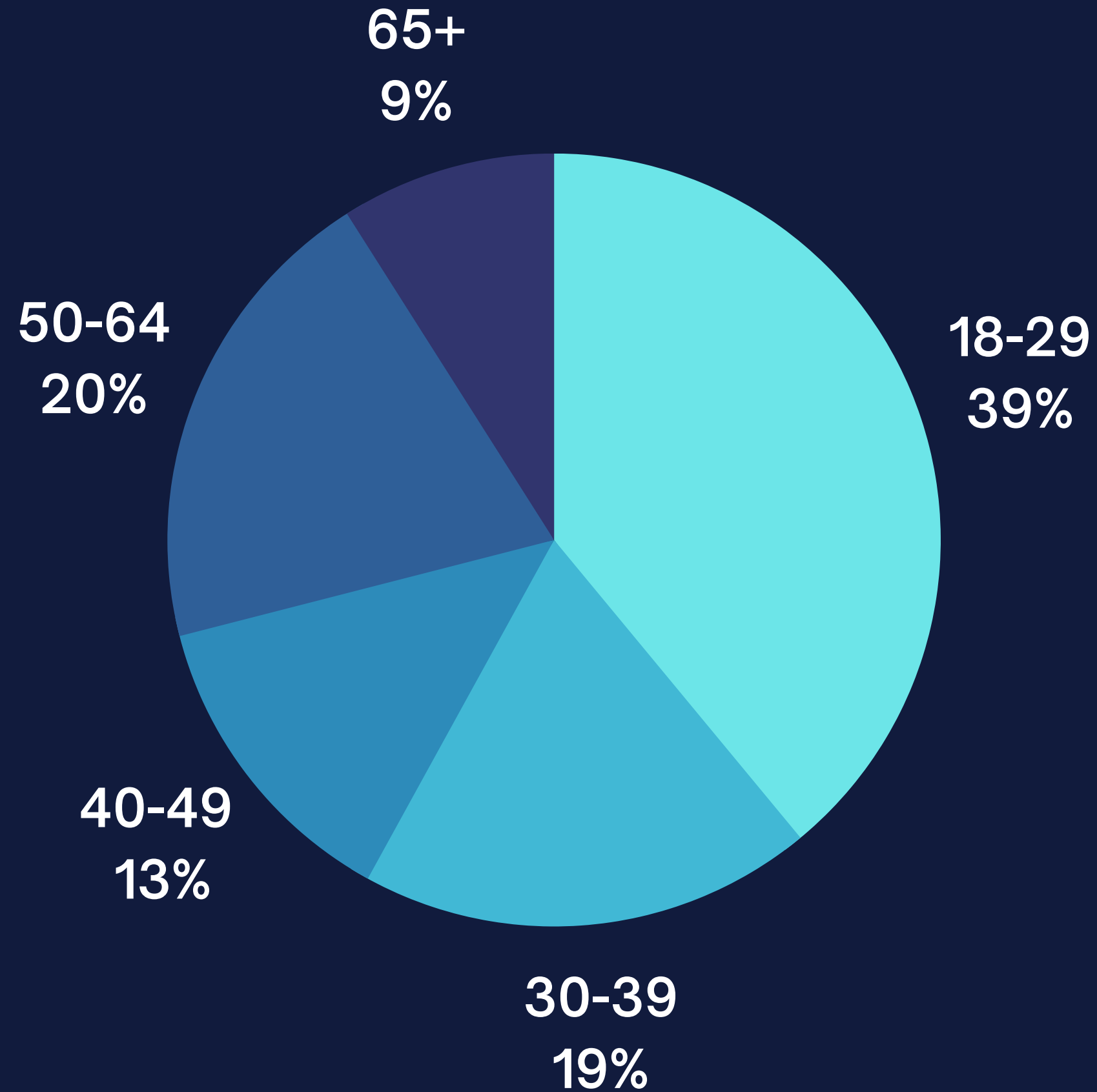


Kadın



Erkek

Yaşınız?



**Şu an bu hastanede hasta
olarak mı hasta yakını olarak
mı bulunuyorsunuz?**



Hasta



**Hasta
Yakını**

Eğitim düzeyiniz?



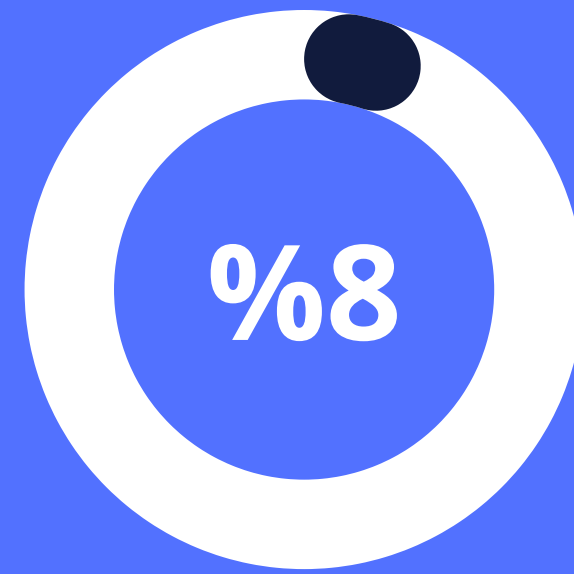
İlkokul



Ortaokul



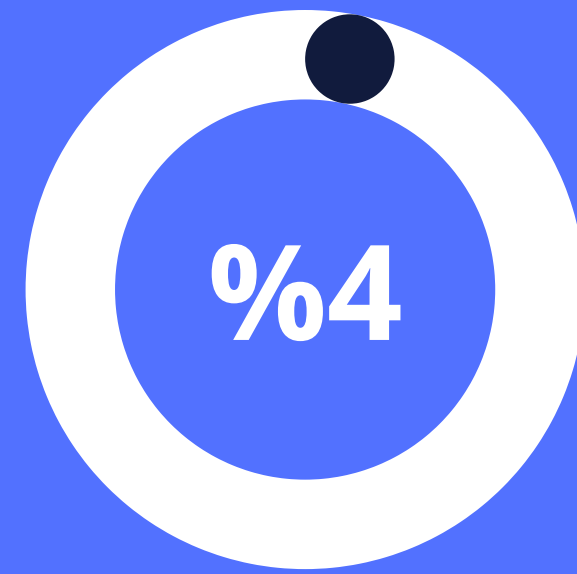
Lise



Önlisans

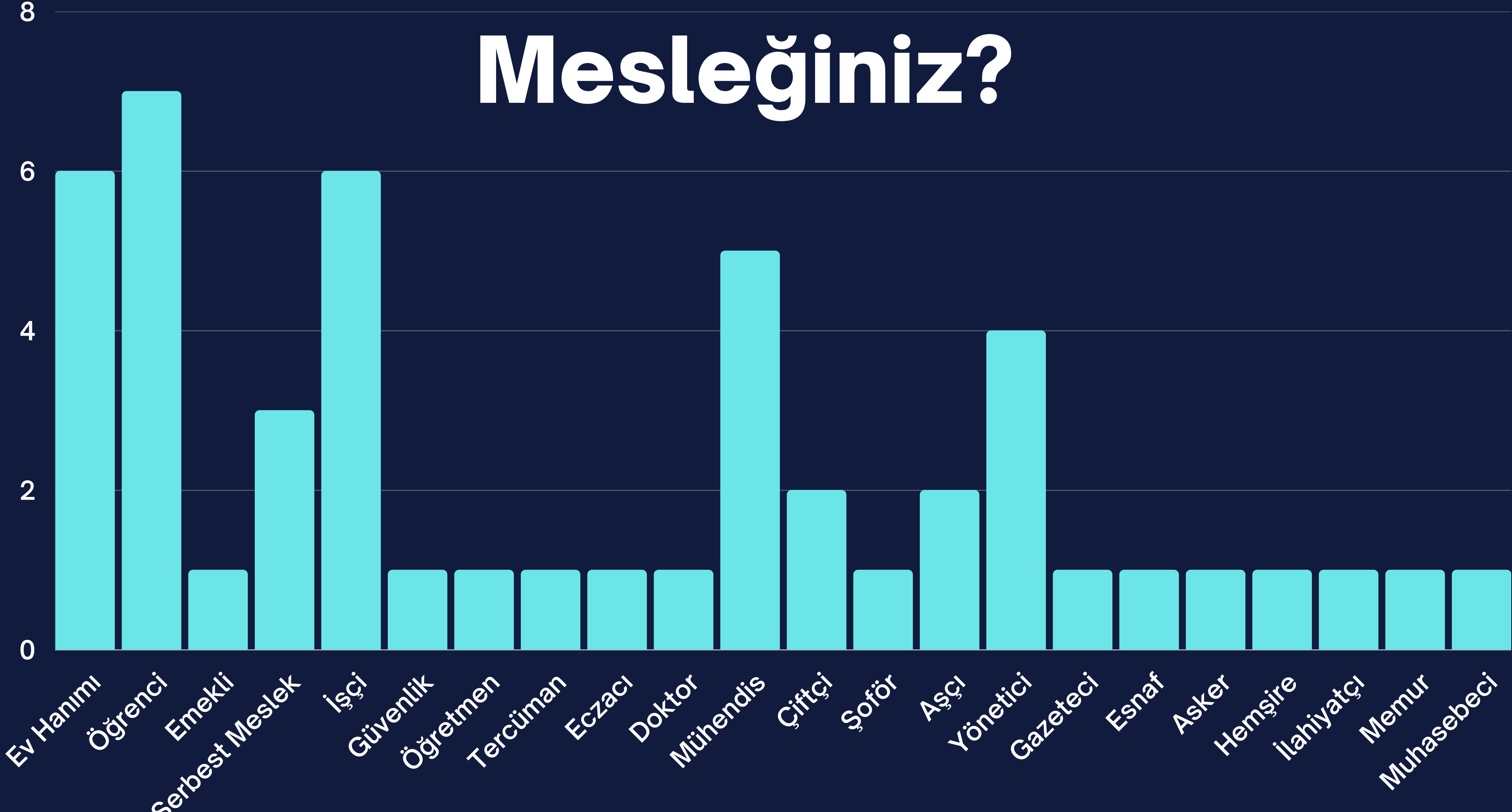


Lisans

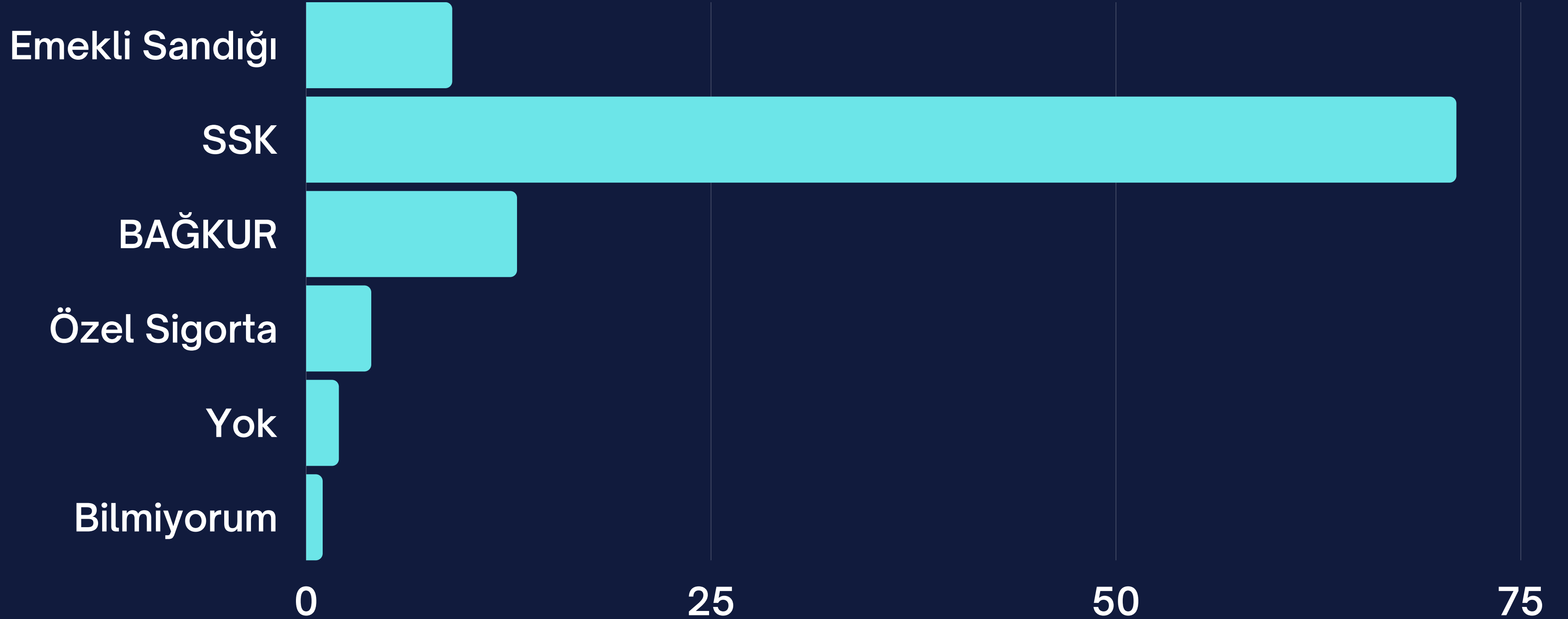


Lisansüstü

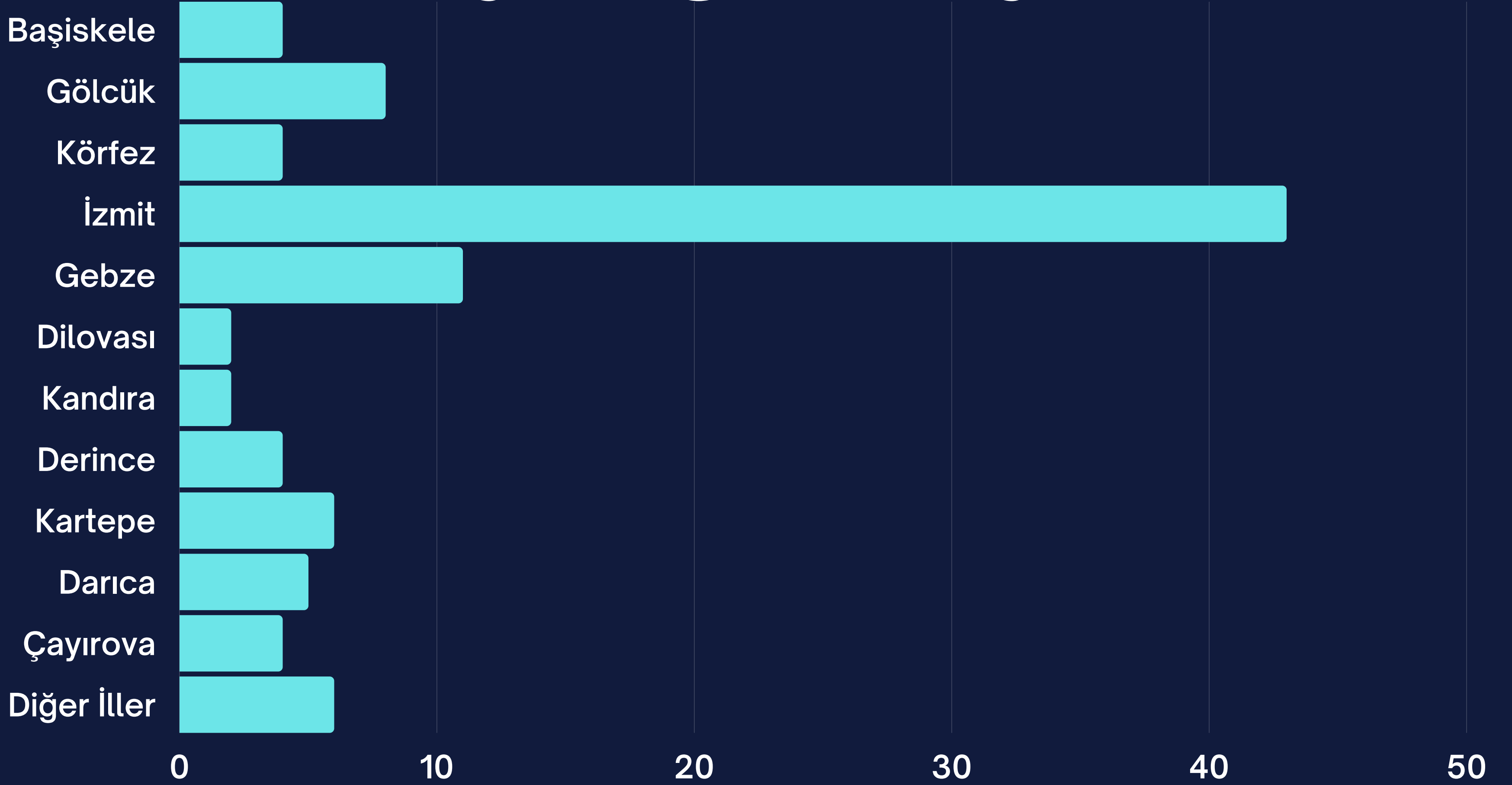
Mesleğiniz?



Bağlı olduğunuz sosyal güvenlik kuruluşu nedir?



Yaşadığınız ilçe?



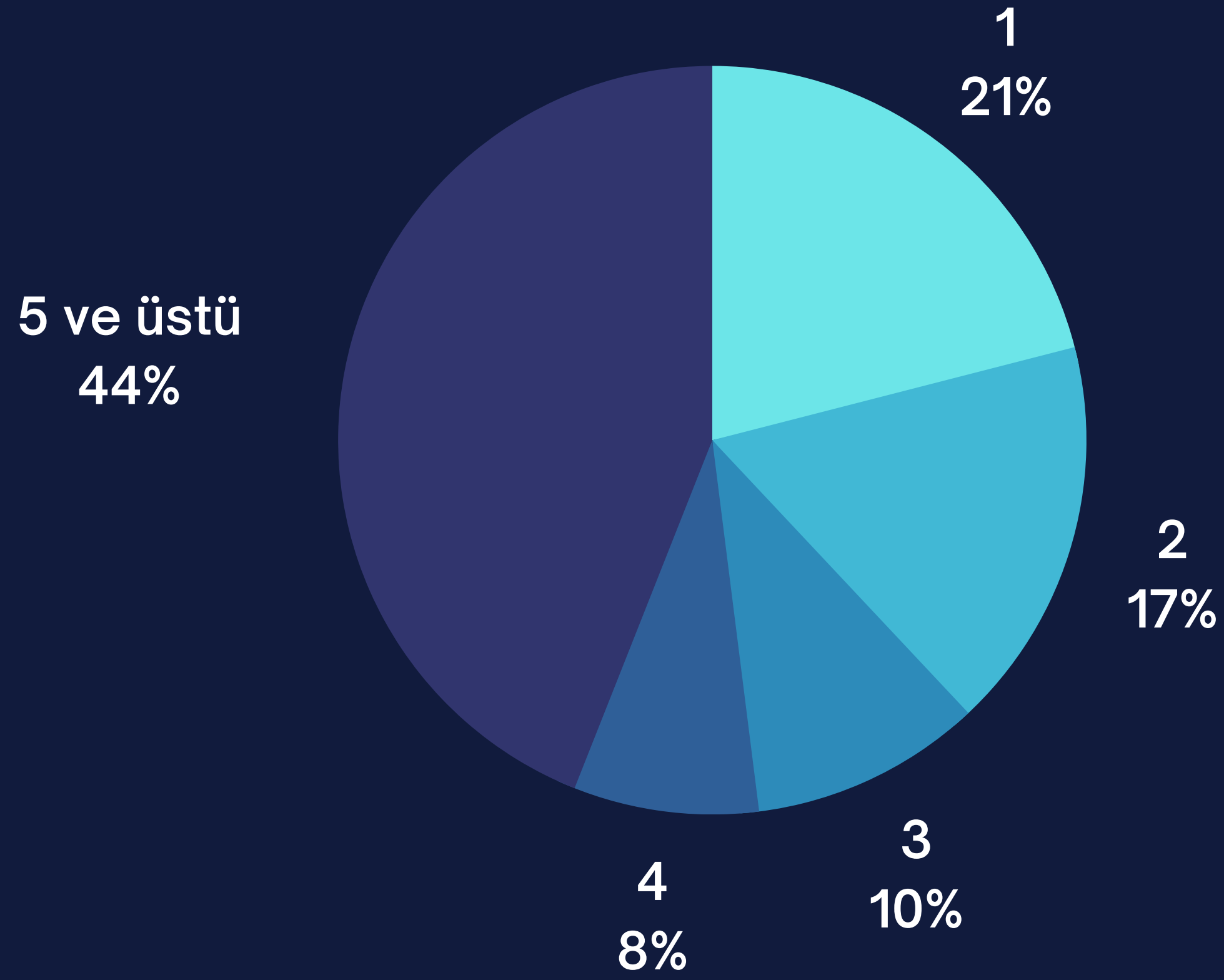
Kronik rahatsızlığınız var mı?



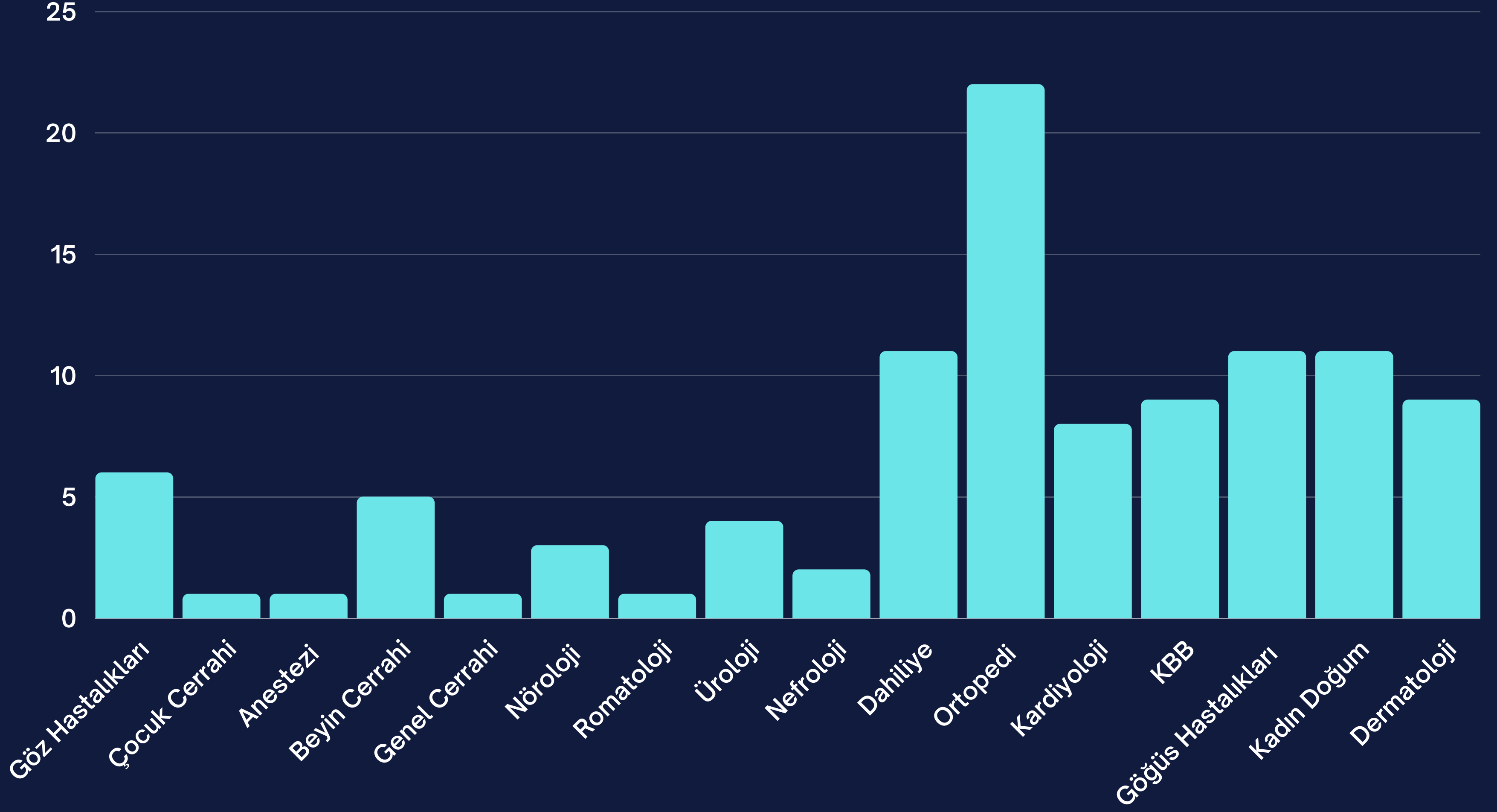
Kronik
Rahatsızlığı
Olanlar

Şeker, astım, guatr sık
karşılaşılan kronik
rahatsızlıklardı.

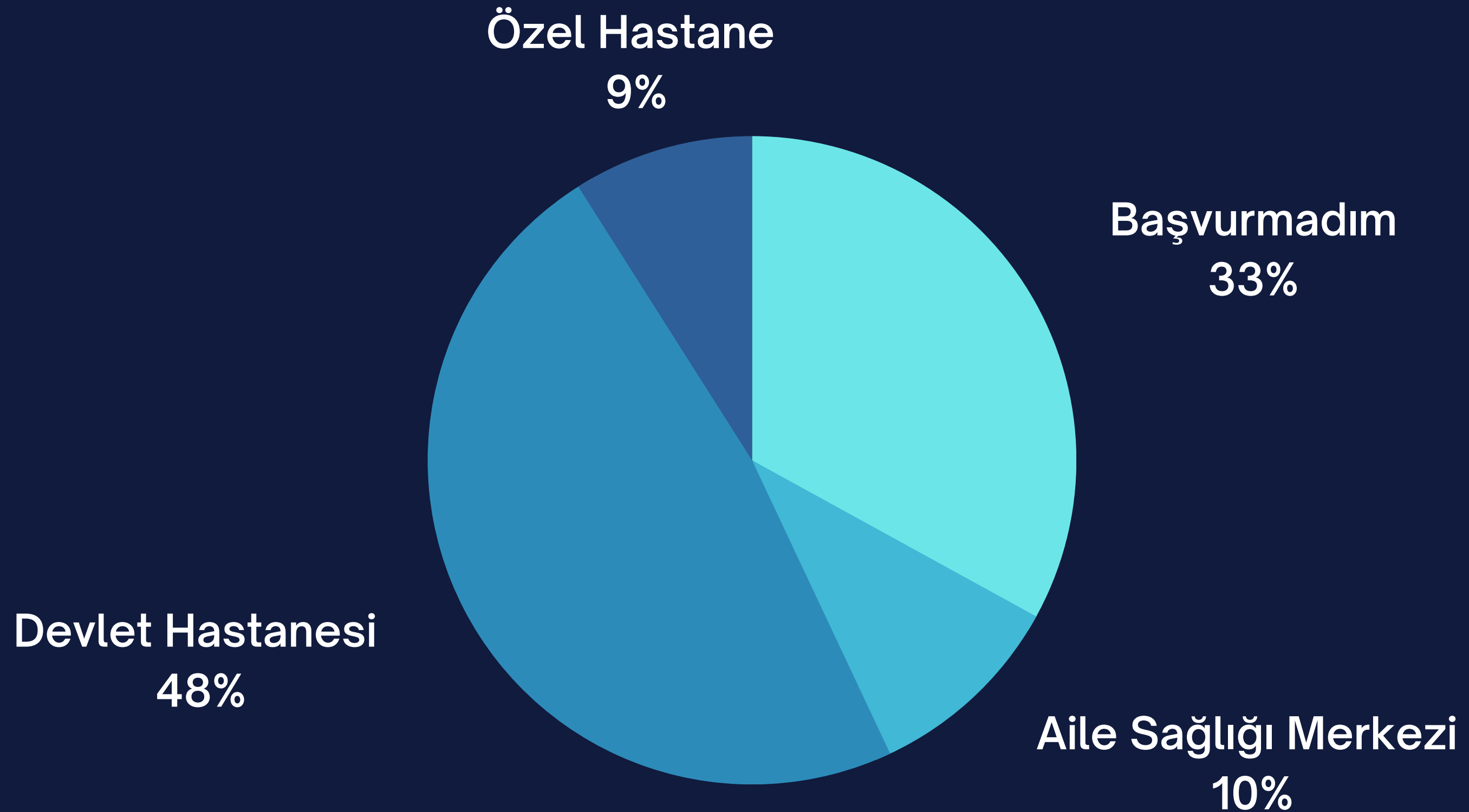
Hastaneye kaçınıcı gelişiniz?



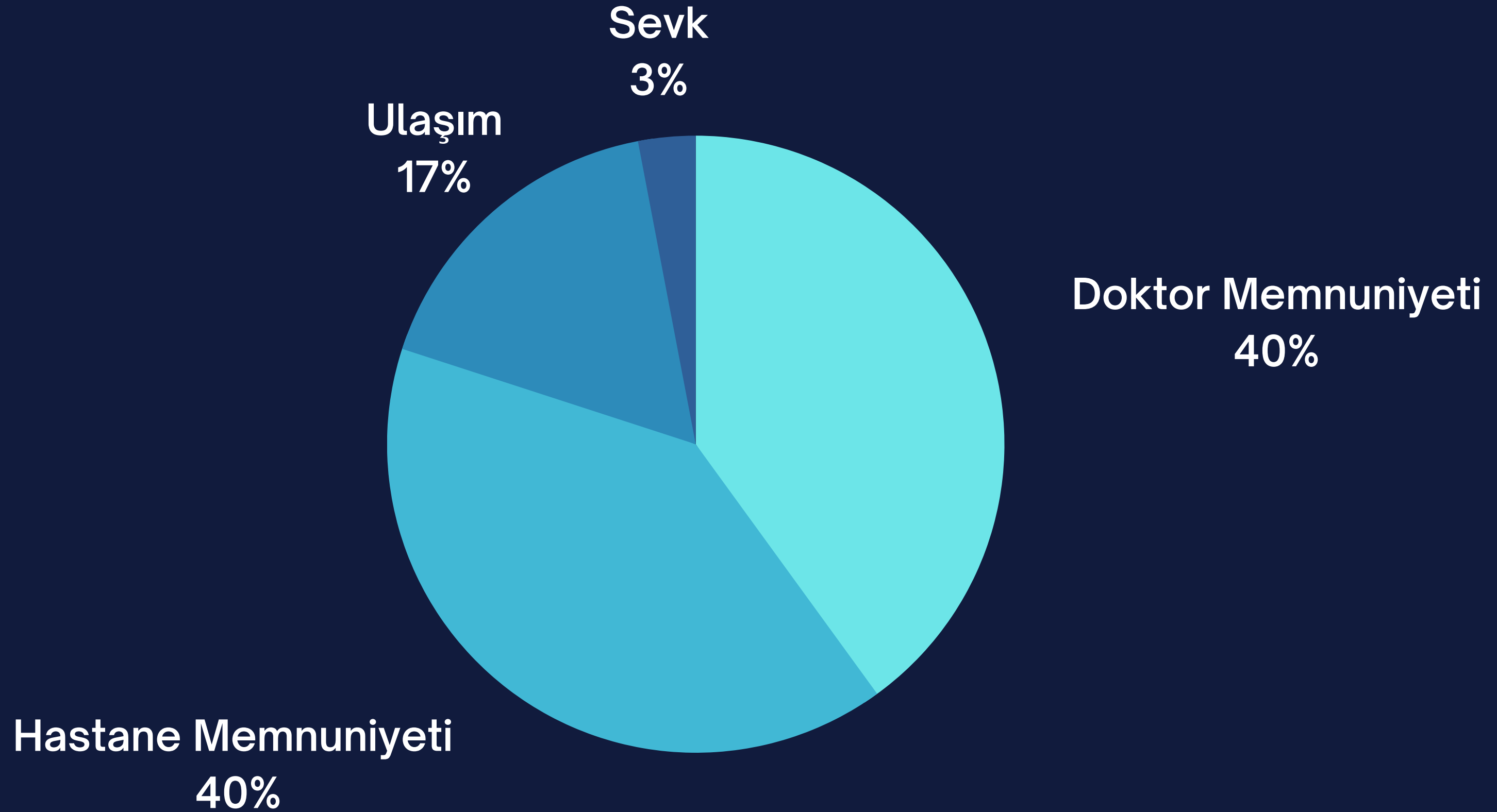
Hangi poliklinik için hastaneye başvurdunuz?



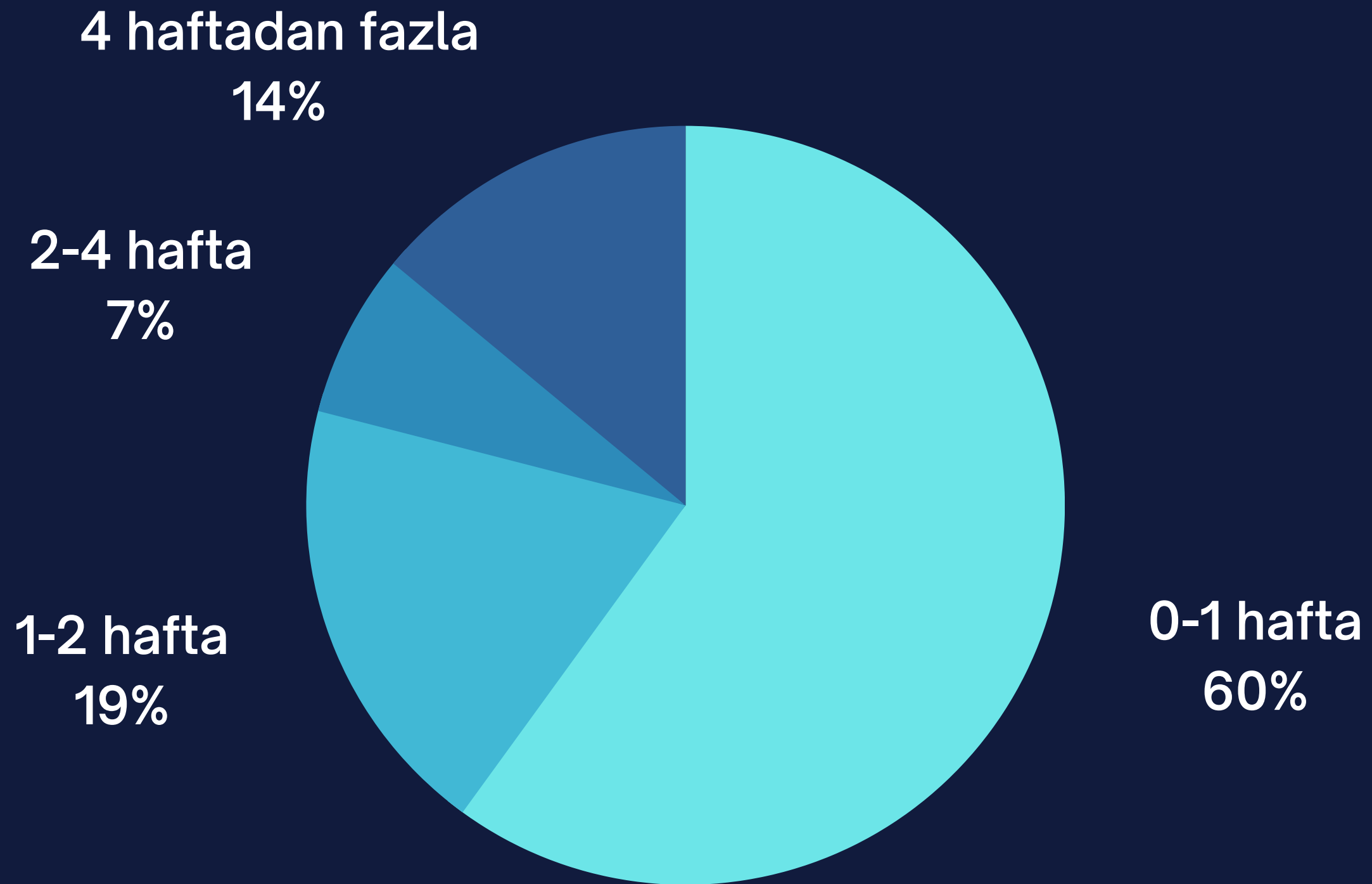
Daha önce başka bir sağlık kuruluşuna başvurduğunuz mu, başvurduysanız neresi?



Bu kurumu tercih etme sebebiniz nedir?



Randevu alırken ne kadar beklediniz?

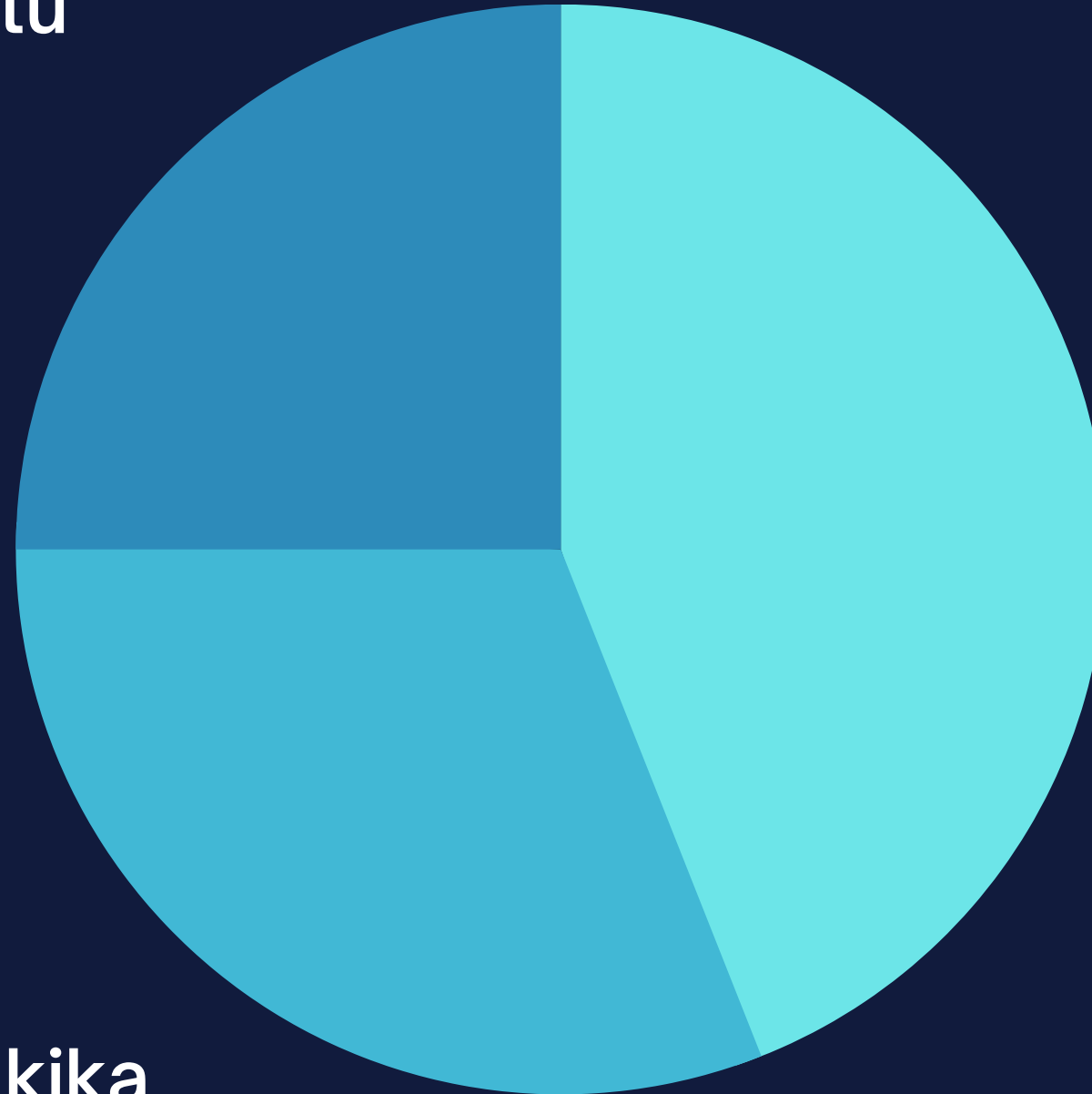


Polikliniğe geldiğinizde muayene için ne kadar beklediniz?

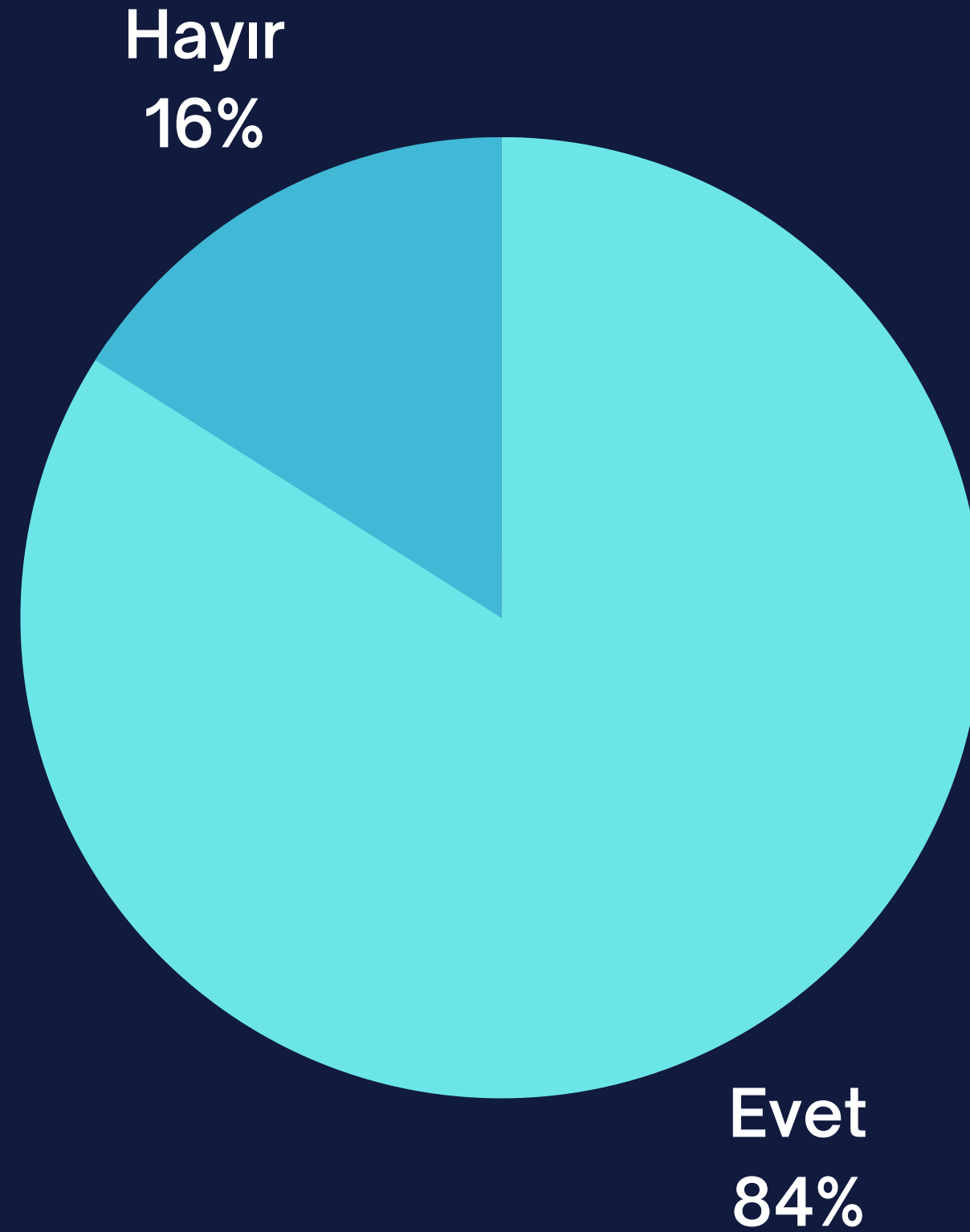
60 dakika ve üstü
25%

0-29 dakika
44%

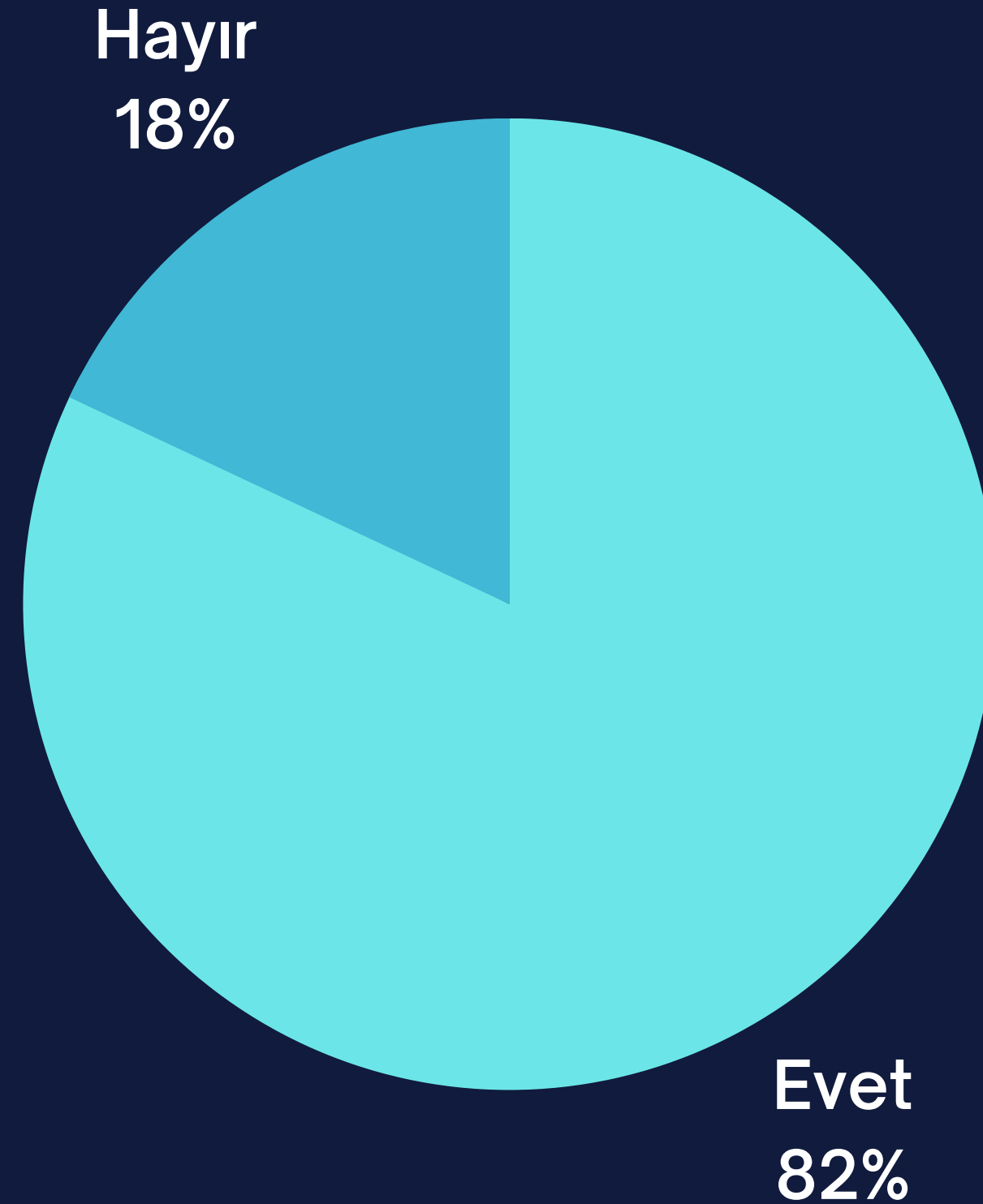
30-59 dakika
31%



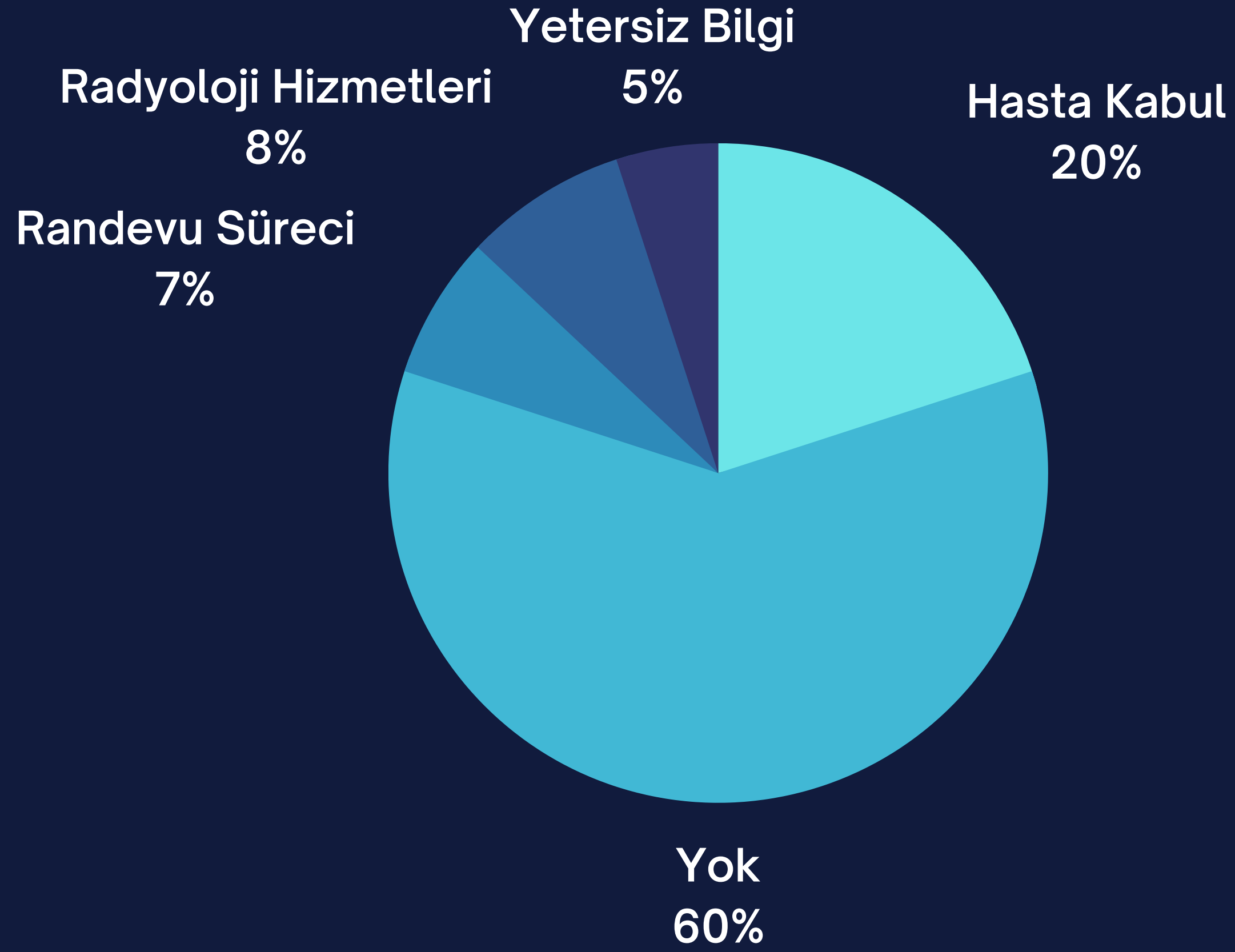
Muayene sürenizden memnun kaldınız mı?



Hastalığınız hakkında yeterli bilgilendirmeyi aldığınızı düşünüyor musunuz?



Hangi hizmetleri alırken zorluk yaşadınız?



Hastane personelinden memnuniyetinizi 1-5 üzerinden puanlayınız.

Doktor = 4,32

Hemşire = 4,01

Laborant = 3,75

Tıbbi Sekreter = 3,63

Radyoloji Çalışanı = 3,64

Temizlik Personeli = 3,69

İdari Personel = 3,69

Bu sonuçları gelen sonuçlar üzerinden ortalama alarak oluşturduk.

“

Belirli İfadelere
Aldığımız Geri
Dönüşlerimiz

”

Hastanede bekleme süreleri hakkında bana bilgi verildi.



Evet



Biraz/Kismen

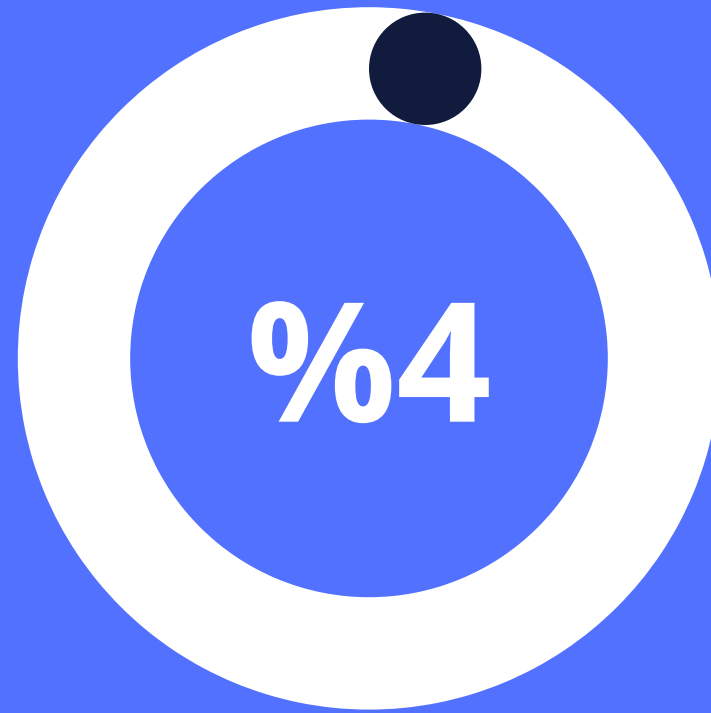


Hayır

Muayene olacağım doktoru kendim seçtim.



Evet



Biraz/Kismen



Hayır

Danışma ve yönlendirme hizmetleri genel olarak iyiydi.



Evet



Biraz/Kismen



Hayır

Bekleme salonları rahattı.



Evet



Biraz/Kismen



Hayır

Belirlenen süre içerisinde muayene oldum.



Evet



Biraz/Kismen



Hayır

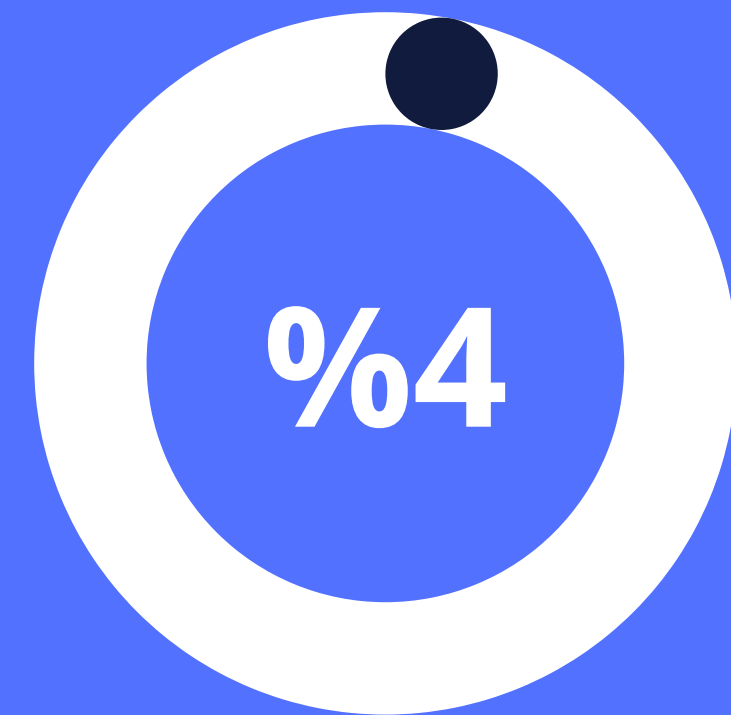
Beni muayene eden doktor ilgiliydi.



Evet



Biraz/Kismen



Hayır

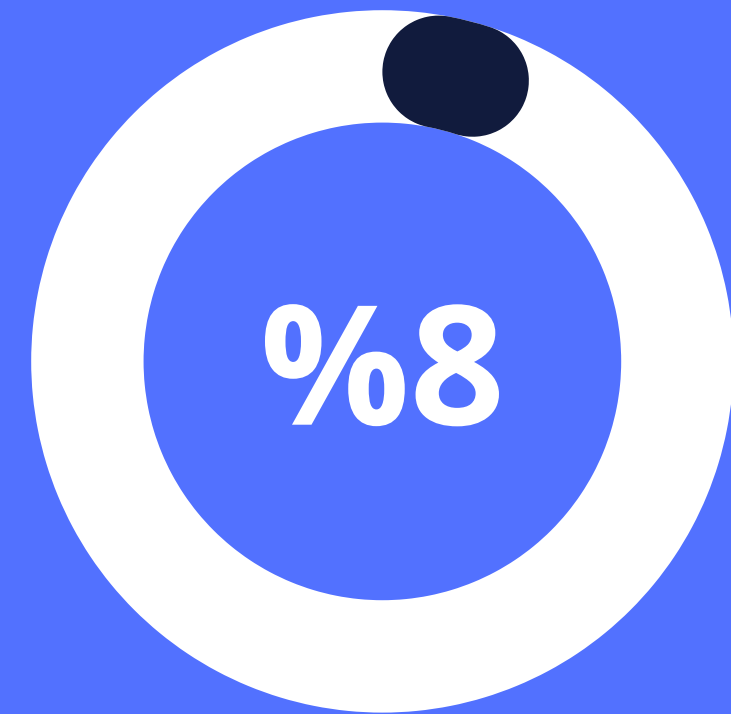
Diğer personel bana karşı ilgiliydi.



Evet



Biraz/Kismen

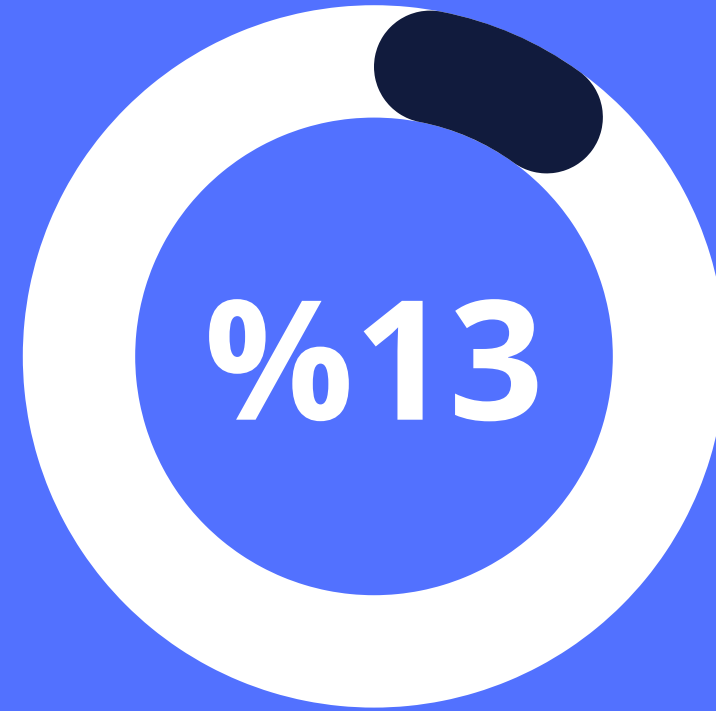


Hayır

**Hastane çalışanları kişisel mahremiyetime
(muayene edilirken kapının kapanması,
aradaki perde ya da paravanın çekilmesi gibi)
özen gösterdi.**



Evet



Biraz/Kismen



Hayır

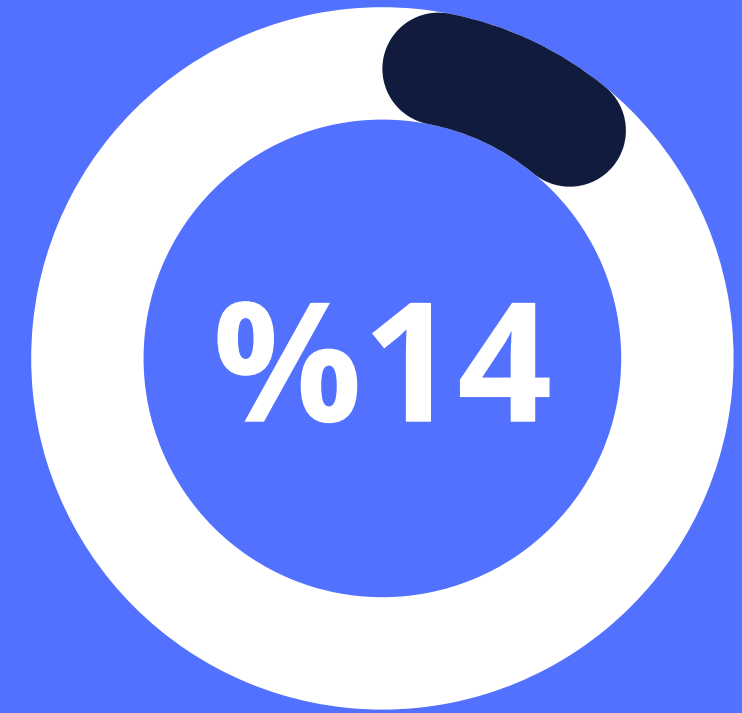
Hastane (poliklinikler, muayene olduğunuz oda, bekleme alanları, tuvaletler) genel olarak temizdi.



Evet



Biraz/Kismen



Hayır

Bana bilgi verilen süre içerisinde tetkiklerimi yaptırdım.



Evet



Biraz/Kismen



Hayır

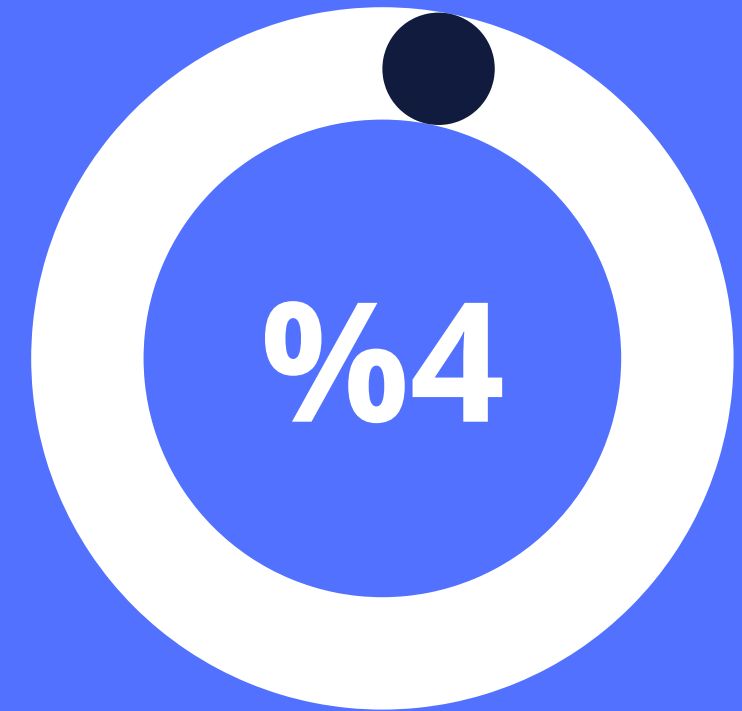
Hastanede verilen hizmet genel olarak iyiydi.



Evet



Biraz/Kismen



Hayır

Hastane memnuniyetinin iyileştirilmesi için öneriniz nedir?

Genel olarak aldığımız yanıtlar:

- **Temizliğe daha çok dikkat edilmesi**
- **Randevudaki aksaklıkların giderilmesi**
- **Tıbbi sekreterlerin daha anlayışlı olmaları**
- **Bekleme salonundaki koltuk/sandalye sayısının arttırılması**



TODUP D4 ENDOPLAZMİK RETİKULUM GRUBUMUZUN ÜYELERİ

- Alptekin Tekin
- Doğa Albayrak
- Betül Taşkın
- Burcu Görür
- Eyüp Sürmeli
- Sıla Gergin
- Özgür Çimen
- Rana Kayıklık
- Mehmet Ali Bayaz
- Ali İhsan Gül



Teşekkürler!