



# ANKET YÖNETİMİ EĞİTİMİ

**Uğur KILIÇ**  
Endüstri Mühendisi

**24.01.2024**



- ✓ Hasta Deneyimi Anketi
- ✓ Çalışan Geri Bildirim Anketi

# HASTA DENEYİN ANKETLERİ

## GENEL BİLGİLENDİRME

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.

Sağlık çalışanlarının aynı kuruluştaki aynı görevde uzun süre hizmet vermeleri nedeniyle hizmetlere ilişkin bazı hususları objektif bir şekilde değerlendirmeleri mümkün olamamaktadır. Bu sebeple hastalar çoğu zaman çalışanlara nazaran daha geniş bir bakış açısı ile hizmetleri değerlendirebilirler.

Bundan dolayı sağlık kuruluşlarında uygulanan hasta deneyimi anketleri, verilen hizmetlerin hasta perspektifinden bakılarak hizmete ilişkin durum tespitinin yapılmasını sağlamaktadır.

## Hasta Deneyimi Anketi Uygulama İlkeleri

- ✓ Hasta deneyimi anketleri, Bakanlık tarafından yayımlanan anket sorularını içerir.
- ✓ Kuruluşlar, tercih ettikleri anket uygulama yöntemini ve çalışmada yer alacak anketörleri belirler.
- ✓ Anketler Tablo 1'de belirtilen 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.
- ✓ Kuruluşlar, yüz yüze, internet ve telefon gibi iletişim kanallarını kullanarak anket uygulayabilirler.

- ✓ Her dönem için anket uygulama tekniği, yukarıdaki hususlar çerçevesinde Bakanlıkça ilan edilir.
- ✓ Anketörlere, anketin özellikleri ve uygulama esasları hakkında eğitim verilir, eğitimler kayıt altına alınır.
- ✓ Anket için örneklem belirlenirken;
  - ✓ Anket sonuçlarından elde edilen verilerde doğru bilgi sahibi olmak ve doğru karar verebilmek için evreni iyi bir şekilde temsil eden bir örneklem belirlenir.
  - ✓ Anketler ne kadar fazla genele ulaşabiliyor ise elde edilen verilerin değeri de o derece artar.



- ✓ Anket uygulanacak kişilere:
  - ✓ Anketler; 16 yaşından büyük, bilinci açık hastaların kendisine, bilinci kapalı hastalar ve 16 yaşından küçük hastalar için hasta yakınlarına uygulanır.
  - ✓ Psikiyatri hastaları ve terminal dönemdeki hastalar için anket uygulanmaz. Bu hastaların yakınlarına anket uygulanabilir.
  - ✓ Ankete katılmak istemeyen hasta ve yakınlarına ısrarcı davranılmaz.

# ÇALIŞAN GERİ BİLDİRİM ANKETLERİ

## GENEL BİLGİLENDİRME

Çalışanların beklenti ve gereksinimlerinin karşılanma düzeyini yansıtmakta olan çalışan geri bildirim anketleri, aynı zamanda kuruluşların kalite geliştirme sürecinde de önemli birer ölçüm aracı olarak kullanılmaktadır.

Çalışanların gerçekçi cevaplarla yanıtlamış olduğu anketler, doğru anlaşılır ve doğru analiz edilir ise kuruluşlardaki çalışmaların yürütülmesi adına yöneticilere yol gösterecektir. Bu nedenle, geri bildirim anketlerinin sağlıklı bir şekilde analiz edilebilmesi ve sonuçlarından yararlanılabilmesi için çalışanların anket sorularına gerçekçi yanıtlar vermesi sağlanmalı, bunun için de yönetim ile çalışanlar arasında güven ortamı oluşturulmalıdır. Yöneticilerin bu amaca uygun olarak, çalışanların ne tür beklentileri olduğunu doğru bir şekilde tespit etmeleri ve kalite çalışmalarını sahiplenmeleri önemlidir.

Yönetici, tespit edilen aksaklıklar veya çalışanların beklentilerine yönelik yetki ve sorumlulukları kapsamında yer alan ve imkânları dâhilinde yapılabilecek olan iyileştirmeleri gerçekleştirmelidir. Yöneticiler, düzenli aralıklarla yapılacak olan toplantılarda çalışanlar ile bir araya gelmeli, anket sonuçları soru bazında çalışanlara aktarılmalıdır. Toplantılarda yöneticiler, yapılan iyileştirmeler hakkında çalışanları bilgilendirmeli ve karşılanamamış talepleri gerekçesi ile birlikte çalışanlarla paylaşmalıdır.

## Çalışan Geri Bildirim Anketi Uygulama İlkeleri

- ✓ Çalışan geri bildirim anketi, Bakanlık tarafından yayınlanan anket sorularını içerir.
- ✓ Anketler Tablo 1’de belirtilen örneklem sayıları esas alınarak uygulanır.
- ✓ Anket uygulama yöntemi kuruluş tarafından belirlenir. Anketler, yüz yüze görüşme, internet, telefon veya basılı formlar aracılığı ile uygulanabilir.
- ✓ Her dönem için anket uygulama tekniği, yukarıdaki hususlar çerçevesinde Bakanlıkça ilan edilir.
- ✓ Yüz yüze görüşme tekniği kullanılacaksa, anketörlere anketin özellikleri ve uygulama esasları hakkında eğitim verilir, eğitimler kayıt altına alınır.

## Örneklem Sayısının Belirlenmesi

### ✓ Hasta Deneyimi Anketi-Ağız ve Diş Sağlığı Hizmetleri;

- ✓ Uygulanacak anket sayısı, bir önceki yıla ait toplam poliklinik hasta sayısına karşılık gelen Tablo 1' deki 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.

### ✓ Çalışan Geri Bildirimi Anketi;

- ✓ Uygulanacak anket sayısı, anketin uygulanmaya başladığı tarih itibariyle kuruluştaki bir yıldan daha uzun süredir görev yapan personel sayısına karşılık gelen Tablo 1'deki örneklem sayısına göre belirlenir. Anket uygulamaları ilgili yılın Aralık ayında uygulanır. Anket verileri takip eden yılın Ocak ayının on beşine kadar Kurumsal Kalite Sistemi'ne girilir.

**Tablo 1. Örneklem Oluşturma**

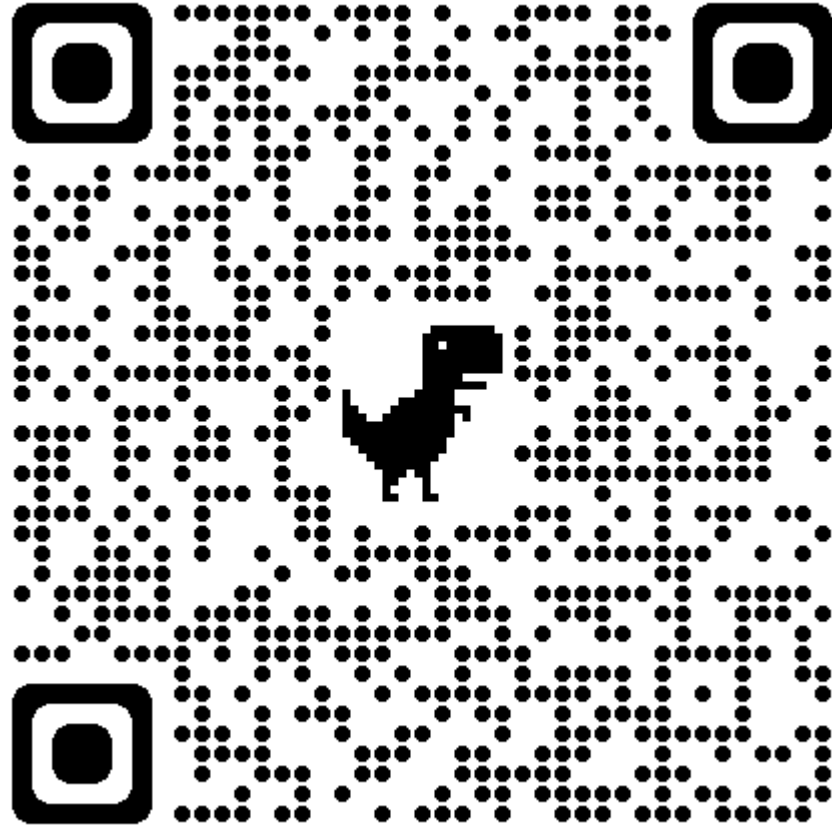
| <b>Anket Uygulaması Örneklem Oluşturma Tablosu</b> |                                       |
|--|---------------------------------------|
| <b>Evren Sayısı (N)</b>                            | <b>Gerekli Örneklem Büyüklüğü (n)</b> |
| 50   | 44                                    |
| 100  | 79                                    |
| 250  | 151                                   |
| 350  | 183                                   |
| 500  | 217                                   |
| 750  | 254                                   |
| 1 000  | 278                                   |
| 1 500  | 306                                   |
| 2 000  | 322                                   |
| 3 000  | 341                                   |
| 5 000  | 357                                   |
| 6 000  | 361                                   |
| 8 000  | 367                                   |
| 10 000   | 370                                   |
| 15 000   | 375                                   |
| 20 000   | 377                                   |
| 30 000   | 379                                   |
| 40 000   | 381                                   |
| 50 000   | 381                                   |
| 75 000   | 382                                   |
| 100 000  | 383                                   |
| 250 000  | 384                                   |
| 500 000  | 384                                   |
| 1 000 000  | 384                                   |
| 10 000 000   | 384                                   |
| 100 000 000  | 384                                   |

(Kaynak: Sencer M. ve Yakut I., 1984)



# SORU – CEVAP

# EĞİTİM DEĞERLENDİRME ANKET FORMU





**DEĞERLİ**

**KATILIMLARINIZ İÇİN**

**TEŞEKKÜR EDERİZ..**

