



T.C.
NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ
MERAM TIP FAKÜLTESİ HASTANESİ

HASTA DENEYİM ANKETLERİ ANALİZİ GÖSTERGE KARTI

DOKÜMAN KODU

Gİ.GKG.10

YAYIN TARİHİ

06.08.2020

REVİZYON NO

00

REVİZYON TARİHİ

--

SAYFA NO

1/1

Gösterge kodu	Gİ.GKG10
Göstergenin tanımı	Bakanlıkça yayımlanan “SKS Anket Uygulama Rehberi”nde yer alan Hasta Deneyim Anketleri” esas alınarak hastane tarafından gerçekleştirilen anketlerin soru bazında analizini ifade eder.
Amaç	Kurumun sunduğu sağlık hizmetlerinin hasta ve gerekli durumlarda hasta yakını tarafından değerlendirilmesi ve alınan geri bildirimlerin analizi sonucunda gerekli iyileştirici faaliyetlerin başlatılarak hizmet kalitesinin artırılması amaçlanmaktadır.
Hesaplama Yöntemi	Bkz. SKS Anket Uygulama Rehberi
Alt Göstergeler	- Seçenek bazında verilen cevap oranı (Her bir anket grubu için ayrı olacak şekilde) - Soru bazında karşılama oranı (Her bir anket grubu için ayrı olacak şekilde) - Klinik bazında yatan hasta deneyimi anketi analizi - Anket kapsamında alınan demografik verilere göre hasta deneyimi anketi analizi
Veri Kaynağı	Hasta deneyim anketleri
Hedef Değer	Ayaktan Hasta Memnuniyet oranı % 95> Yatan Hasta Memnuniyet oranı % 96> Acil Hasta Memnuniyet oranı % 94 >
Veri Giriş Periyodu	1 Aylık
Veri Analiz Periyodu	1 Aylık
Sorumlular	Hastane Yönetimi, Halkla ilişkiler birimi
Sonuçların Kiminle Paylaşılacağı	Anket değerlendirme komisyonu
Dikkat edilecek Hususlar	- Veri analiz periyodu içinde olay gerçekleşmemesi durumunda gösterge sonucu hesaplanmaz. - Yenidoğan ve/veya çocuk hasta yatışı yapılan tüm kurumlarda değerlendirilecektir. - Gerçekleşen tüm pembe kod olayları ve eksik doldurulan her pembe kod olay formu “İstenmeyen Olay Bildirim Sistemi”ne raporlanmalıdır.