



## HASTA MEMNUNİYET ORANI GÖSTERGE (İNDİKATÖR) KARTI

Dokuman No	İND.FR.131
Yayın Tarihi	30.06.2016
Rev.No	01
Rev.Tarihi	01.05.2019
Sayfa No	1/1

<b>GÖSTERGE KODU</b>	GBHD01
<b>GÖSTERGE TANIMI</b>	Bakanlıkça yayımlanan " Memnuniyet Anketi Uygulama Rehberi " esas alınarak hastane tarafından gerçekleştirilen anket uygulamaları neticesinde belirlenen hasta memnuniyeti düzeyini ifade eder.
<b>AMAÇ</b>	Memnuniyet anketi uygulama rehberi esas alınarak yapılan anket uygulamaları memnuniyet sonuçlarını tespit etmek.
<b>HESAPLAMA YÖNTEMİ</b>	<u>İlgili dönemde;</u> Kategori Bazında Karşılama Oranı : ( Her kategoride verilen toplan cevap sayısı / Tüm kategorilerde verilen toplam cevap sayısı ) x 100
<b>ALT GÖSTERGELER</b>	Cinsiyet Yaş kategorisi Eğitim Durumu
<b>VERİ KAYNAĞI</b>	Yatan Hasta Deneyimi Anketi Formu, Ayaktan Hasta Deneyimi Anketi Formu, Acil Servis Hasta Deneyimi Anketi Formu
<b>HEDEF DEĞER</b>	% 95
<b>VERİ ANALİZ PERİYODU</b>	Aylık, Yıllık
<b>SORUMLULAR</b>	Kalite Yönetim Direktörü
<b>SONUÇLARIN PAYLAŞILACAĞI KİŞİLER</b>	Yönetim Kurulu, Hasta Güvenliği Komitesi
<b>DİKKAT EDİLECEK HUSUSLAR</b>	