

# MEMNUNİYET ÇALIŞMALARI UYGULAMA PLANI

## A) GEREÇ VE YÖNTEM

Araştırmanın amacı; Aile Hekimliği Uygulamasına başlayacak olan illerde; birinci basamak sağlık hizmetlerinin kalitesinin hizmet alıcılar (hastalar) ve çalışan sağlık personeli tarafından nasıl algılandığını ortaya koymaktır. Bu çalışma kapsamında Aile Hekimliği Uygulaması'na geçecek olan illerde uygulamaya geçilmeden en az 2 ay önce hasta ve çalışan memnuniyeti çalışmasının yapılması ve uygulamaya geçildikten sonra da her altı ayda bir çalışmanın tekrar edilmesi gerekmektedir. Aile hekimliği sonrasında bu çalışmaların belirli aralıklarla tekrarlanması, aile hekimliği öncesi ve sonrası elde edilen sonuçların karşılaştırılmasını ve süreç içerisinde oluşabilecek değişiklikleri izleyebilmeyi sağlayacaktır.

Memnuniyet anketleri sağlık müdürlüğünce eğitilmiş anketörler aracılığıyla yüzyüze görüşme yöntemiyle, sağlık ocaklarında (aile hekimliğine geçildikten sonra aile sağlığı merkezlerinde) sağlık hizmeti alan ve sağlık hizmeti sunan kişilere ayrı ayrı uygulanacaktır. Sonuçların güvenilir olması açısından anketlerin il içinde tüm bölgelerde aynı hafta içinde uygulanması gerekmektedir. Birinci basamak sağlık hizmetlerinde hasta ve çalışan memnuniyetindeki değişimi değerlendirmek amacıyla yapılacak araştırmanın yöntemi aşağıda açıklanmıştır.

Araştırma grubumuzu, birinci basamak sağlık kuruluşlarından hizmet alan kişiler (16 yaşından küçükler için erişkin yakınları) ve birinci basamak sağlık kuruluşunda hizmet veren kişiler oluşturmaktadır.

Hizmet alan kişilere yönelik(hastalar) yapılacak çalışmada her ilde anket uygulanacak toplam kişi sayısı (en az 400 olmak şartıyla) toplam nüfusun %1'ine denk gelecek şekilde belirlenir. Örneğin toplam nüfusu 512.000 olan bir ilde uygulanacak anket sayısı 512.000'in %1'idir. Yani 512 dir. En az uygulanacak anket sayısı 400 olduğu için; nüfusun %1'i 400'den az çıkarsa; ilde uygulanacak anket sayısı için nüfusun %1'i değil de 400 sayısı esas alınacaktır.

Sağlık çalışanlarına yönelik yapılacak çalışmada kullanılan anket aşağıda ki yönteme göre seçilen sağlık ocaklarında çalışan tüm personele (özellikle hekim ve yardımcı sağlık personeli) uygulanacaktır.

## B) ANKET UYGULAMASINDA DİKKAT EDİLECEK HUSUSLAR

1. Anketler anketörler aracılığı ile hizmet alıcılar (hastalar) ve hizmet sunucularla (sağlık çalışanları) yüz yüze görüşülerek uygulanmalıdır.
2. Her iki anket formu da iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde sağlık hizmetlerinin kalitesini ölçmeye yönelik sorular yer almaktadır. İkinci bölümde ise cevaplayıcıların demografik bilgilerini elde etmeye yönelik kişisel sorular yer almaktadır.
3. Her iki ankette de kişisel soruların haricinde kullanılan ifadeler 5'li Likert tipi (1-Çok Kötü.....5-Çok İyi) ölçekle ölçülmüştür. Ayrıca konuyla ilgisi olmayanlar için fikrim yok seçeneği de sunulmuştur.
4. Anketörler kendini tanıtarak uygulama için kişinin iznini almalı ve cevaplayıcıyı yönlendirecek davranışlardan kaçınmalıdır.
5. Anketörler araştırmanın önemini anlatarak, gizlilik konusunda güvence vermelidir.
6. Anket uygulanması için birimlerde uygun bir oda tespit edilmeli ve kişinin kendini rahat hissetmesi sağlanmalıdır.
7. Anketleri uygulayacak personele yüzyüze görüşme yöntemiyle anket uygulaması ve anketteki sorular ile ilgili kısa süreli bir eğitim verilmelidir.
8. Anketörler anketleri uygularken soru hakkında hiçbir şekilde açıklama yapmamalı anlaşılmadığı takdirde sadece soruyu tekrar etmeli ve tarafsız olmalıdır.
9. Ankette cevaplanmamış soru bırakılmamasına dikkat edilmelidir.
10. Anketler **hasta muayene olduktan sonra** yapılmalıdır.
11. Anketörlerin sağlık çalışanlarından seçilmesi gerektiğinde, il sağlık müdürlüğü çalışanları ya da örneklem dışında kalan sağlık ocaklarından (aile hekimliğine geçtikten sonra toplum sağlığı merkezi çalışanlarından) seçilmelidir.

## SAĞLIK HİZMETLERİNİN PERFORMANSINI ÖLÇMEYE YÖNELİK ANKET FORMU

Bu anket ilçenizde, mahallenizde ya da size en yakın yerde bulunan ve sürekli olarak kullandığımız sağlık kuruluşunun hizmet performansını değerlendirmeye ve hizmet alıcıların (hastaların) verilen hizmetten memnuniyetini ölçmeye yönelik olarak hazırlanmıştır. Bu çalışma Sağlık Bakanlığı Temel Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü Aile Hekimliği Daire Başkanlığı'nın öneri ve direktifleri doğrultusunda yapılmaktadır.

A)SAĞLIK KURULUŞUNDA VERİLEN HİZMETE YÖNELİK BİLGİLER		Çok Kötü	Kötü	Orta	İyi	Çok İyi	Fikrim Yok
*Sağlık Kuruluşunun Adı ve Yeri:							
1	Sağlık kuruluşunun fiziki koşulları	1	2	3	4	5	0
2	Sağlık kuruluşuna ulaşım kolaylığı	1	2	3	4	5	0
3	Muayene için doktora ulaşabilmedeki hız ve kolaylık	1	2	3	4	5	0
4	Doktorların size karşı davranışları	1	2	3	4	5	0
5	Doktorların muayene sonuçları, tedavi, ilaç kullanımı ve tetkiklerle ilgili anlayacağımız şekilde bilgilendirmeleri	1	2	3	4	5	0
6	Doktorlara röntgen, tahlil ve tetkik sonuçlarıyla ilgili bilgi almak için ulaşabilme hız ve kolaylığı	1	2	3	4	5	0
7	Ebe/hemşire ve sağlık memurlarının davranışları	1	2	3	4	5	0
8	Kayıt ve tıbbi işlemlerle ilgili personelin size karşı davranışları	1	2	3	4	5	0
9	Doktorların yeterince zaman ayırmaları	1	2	3	4	5	0
10	Doktorların hastalara karşı ilgileri	1	2	3	4	5	0
11	Muayene için bekleme süresi	1	2	3	4	5	0
12	Sağlık kuruluşuna başvururken ve ayrılırken yapılması gereken (kayıt-çıkış) işlemlerin hızı	1	2	3	4	5	0
13	Tıbbi cihaz ve donanımların yeterliliği	1	2	3	4	5	0
14	Doktor sayısının yeterliliği	1	2	3	4	5	0
15	Sağlık kuruluşu içerisinde aradığımız birim veya kişilere ulaşmada yardımcı olacak işaret ve levhaların yeterliliği	1	2	3	4	5	0
16	Sağlık kuruluşunun genel olarak temizliği (hijyen)	1	2	3	4	5	0
17	Doktorların, soru sorma ve şikâyetlerinizi iletme konusundaki açıklığı, size zaman tanınması ve hoşgörüsü	1	2	3	4	5	0
18	Sağlık kuruluşunun bekleme salonu (temizlik, oturulacak yer konusunda)	1	2	3	4	5	0
19	Laboratuar ve acil hizmetlere ulaşma ve yararlanmanız konundaki hız ve kolaylık	1	2	3	4	5	0
20	Sağlık kuruluşunun gebe, bebek takibi ve aşı hizmetleri	1	2	3	4	5	0
21	Gerektiğinde başka hastaneye sevk etme ve randevu alma hizmetleri	1	2	3	4	5	0
22	Aynı doktora ulaşılabilme kolaylığı ve hızı	1	2	3	4	5	0
23	Sizin hastalığınız ve sağlığınızla ilgili bilgi ve kayıtlarının takip edilmesi	1	2	3	4	5	0
24	Sağlık kuruluşunda verilen hizmetten genel memnuniyet düzeyiniz	1	2	3	4	5	0

## B)CEVAPLAYICININ KİŞİSEL BİLGİLERİ

25. Cinsiyetiniz:

- a)Erkek(1)      b)Kadın(2)

26. Yaşınız:

- a) 25 yaş ve altı(1)      b)26-35(2)      c)36-45(3)      d)46-55(4)      e)56 yaş ve üstü(5)

27. Öğrenim Durumunuz:

- a) Okur yazar değil(1)      b) Okur yazar(2)      c) İlkokul Mezunu(3)  
d) Ortaokul Mezunu(4)      e) Lise Mezunu(5)      f) Fakülte veya yüksek okul(6)

28. Oturduğunuz yer:

- a) Köy(1)      b) Belde(2)      c) İlçe Merkezi(3)      d) İl Merkezi(4)

29. Yaptığınız İş:

- a) Memur(1)      b) İşçi(2)      c) Esnaf(3)      d) Çiftçi(4)  
e) Ev hanımı(5)      f) Çalışmıyor(6)      g) Emekli(7)      h) Diğer(8)

30. Sosyal Güvencesiniz:

- a)Yok(1)      b) Emekli Sandığı(2)      c) Bağ-Kur(3)      d) SSK(4)  
e) Yeşil Kart(5)      f) Özel Sigortalı(6)

31. Hanenizdeki kişilerin aylık toplam net geliri:

- a)0-600(1)      b)601-1200(2)      c)1201-1800(3)      d)1801 ve üzeri(4)

32. Bu sağlık kuruluşuna son altı ayda kaçınıcı gelişiniz?

- a) 1-2(1)      b) 3-5(2)      c) 6-10(3)      d) 10 kereden fazla(4)

Not: \*Sağlık Kuruluşunun adı ve bağlı olduğu ilçe ya da merkez bilgisi sorulmaktadır

**Teşekkür ederiz.**

## SAĞLIK KURULUŞLARININ İŞGÖRENLER AÇISINDAN PERFORMANSINI ÖLÇMEYE YÖNELİK ANKET FORMU

Bu anket ilinizde, sağlık kuruluşlarının ve şartlarının performansını işgörenler tarafından ne şekilde algılandığını ölçmeye yönelik olarak hazırlanmıştır. Çalışma Temel Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü Aile Hekimliği Daire Başkanlığı, Aile Hekimliği İzleme ve Değerlendirme Şubesi Müdürlüğü tarafından yürütülmektedir.

Halen çalışmakta olduğunuz sağlık kuruluşunu ve koşullarını dikkate alarak aşağıdaki ifadeler için size en uygun seçeneği işaretleyiniz.

<b>A)ÇALIŞTIĞI KURUMDAN MEMNUNİYETİ İLE İLGİLİ SORULAR</b>		Çok Kötü	Kötü	Orta	İyi	Çok İyi	Fikrim Yok
*Sağlık Kuruluşu Adı ve Yeri:							
1	Sağlık kuruluşunun fiziki koşulları	1	2	3	4	5	0
2	Dinlenme odasının dinlenmeniz için uygunluğu ve donanımı	1	2	3	4	5	0
3	Yetki ve sorumluluklarınızın belirginliği	1	2	3	4	5	0
4	Yetki ve sorumluluklarınızın eşitliği	1	2	3	4	5	0
5	Yaptığınız işe karşılık aldığınız ücret düzeyi	1	2	3	4	5	0
6	Çalışma temponuzdan memnuniyet düzeyiniz	1	2	3	4	5	0
7	Kurumunuzun hasta yüküyle ilgili memnuniyet düzeyiniz	1	2	3	4	5	0
8	Kurumunuzda alınan kararlara katılma düzeyiniz	1	2	3	4	5	0
9	Çalışanlar arasındaki iletişim düzeyi	1	2	3	4	5	0
10	Çalışma ortamındaki sevgi ve saygı ortamının varlığı	1	2	3	4	5	0
11	Çalışanlara eşit davranılması konundaki memnuniyetiniz	1	2	3	4	5	0
12	Mesleğinizde istediğiniz gelişme ve ilerleme için gerekli desteğin verilmesi	1	2	3	4	5	0
13	Genel olarak şu anki çalışma koşullarınızdan memnuniyet dereceniz	1	2	3	4	5	0

## B) CEVAPLAYICININ KİŞİSEL BİLGİLERİ

14. Cinsiyetiniz : 1. Erkek 2. Bayan

15. Yaşınız :

16. Görev Süreniz: ...yıl.....ay

17. Mesleğiniz : 1. Hekim 2. Hemşire 3. Ebe 4. Sağlık Memuru 5. Diğer

\*Sağlık Kuruluşunun adı ve bağlı olduğu ilçe ya da merkez bilgisi sorulmaktadır.

Teşekkür ederiz.

## ANKETE KATILACAK SAĞLIK OCAKLARI

	KURUM		Poliklinik Sayısı (2009 )	ANKETE KATILIM ORANI	ANKETE KATILAN KİŞİ SAYISI
1	MERKEZ İLÇE	MERKEZ 1 NOLU	114.570	12,24	55
2		MERKEZ 3 NOLU	33.676	3,60	16
3		MERKEZ 4 NOLU	47.170	5,04	23
4		KEPEZ	51.521	5,50	25
5		SERÇELER	2.996	0,32	3
6	AYVACIK	AYVACIK MERKEZ 1 NOLU	16.109	1,72	8
7		KÜÇÜKKUYU	53.801	5,75	26
8	BAYRAMIÇ	BAYRAMIÇ MERKEZ 1 NOLU	16.109	1,72	8
9		TÜRKMENLİ	2.837	0,30	3
10	BİGA	BİGA MERKEZ 1 NOLU	177.729	18,98	85
11		BALIKLIÇEŞME	11.385	1,22	5
12		KARABİGA	12.442	1,33	6
13		YENİÇİFTLİK	2.161	0,23	3
14	BOZCAADA	BOZCAADA MERKEZ	18.220	1,95	9
15	ÇAN	ÇAN MERKEZ 1 NOLU	58.660	6,26	28
16		ETİLİ	12.998	1,39	6
17	ECEABAT	ECEABAT MERKEZ	48.205	5,15	23
18	EZİNE	EZİNE MERKEZ 2 NOLU	33.239	3,55	16
19		GEYİKLİ	27.260	2,91	13
20	GELİBOLU	GELİBOLU MER 1 NOLU	46.679	4,99	22
21		EVREŞE	2.780	0,30	3
22	GÖKÇEADA	GÖKÇEADA MERKEZ	0	0,00	3
23	LAPSEKİ	LAPSEKİ MERKEZ	44.752	4,78	22
24		UMURBEY	14.630	1,56	7
25	YENİCE	YENİCE MERKEZ	60.231	6,43	29
26		KALKIM	26.194	2,80	13
<b>TOLAM</b>			<b>936.354</b>	<b>100,00</b>	<b>460</b>

Not: 1000 Poliklinik sayısı olan sağlık ocakları dikkate alınmamıştır. Serçeler ,Türkmenli,Yeniçiftlik,Evreşe ve Gökçeada 3 e çıkarılmıştır.