



## GENEL AÇIKLAMALAR VE ÖRNEKLEM KURALLARI

**Örneklem Seçimi:** Tesis yatak sayısına göre çalışan geri bildirimleri ve kayıtları üzerinden randomize örneklem belirlenir:

- **49 ve altı yatak:** 5 örneklem
- **50-149 yatak:** 10 örneklem
- **150-299 yatak:** 15 örneklem
- **300 ve üzeri yatak:** 20 örneklem

**Temel DİF Kuralı:** Analiz sonucunda herhangi bir uygunsuzluk tespit edilmediği ve DİF açılmadığında standart/ölçüt Karşılıyor (K) kabul edilir. DİF açılması durumunda kapatılma oranına göre puanlama yapılır.

<!-- TALİMAT 13.1 -->

TALİMAT 13.1 | İletişim Kanallarının Oluşturulması

**13.1.1. Ölçüt Tanımı:** Çalışanlardan görüş, öneri, şikâyet ve geri bildirimler alınmasına yönelik ulaşılabilir ve gizliliği koruyan iletişim kanalları oluşturulmalıdır.

### Değerlendirme Soruları

	Evet	Hayır
1. Dijital (web, mobil uygulama vb.) veya fiziksel (öneri kutusu vb.) kanallar oluşturulmuş mu?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Kanalların kullanımına ilişkin personelde farkındalık sağlanmış mı?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

△ Herhangi bir HAYIR cevabı ölçütü KM kabul eder.

<!-- TALİMAT 13.2 -->

TALİMAT 13.2 | Yönetici ile Görüşme Sistematiği

**13.2.1. Ölçüt Tanımı:** Çalışanların hastane yöneticileri ile görüşme taleplerine ilişkin bir sistematik (randevu, toplantı günleri vb.) geliştirilmeli ve tüm personele duyurulmalıdır.

### Değerlendirme Soruları

	Evet	Hayır
1. Görüşme talepleri için şeffaf bir randevu veya toplantı sistemi mevcut mu?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Sistematik tüm personele resmi kanallar (intranet, yazı vb.) üzerinden duyurulmuş mu?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 13.2.2. Ölçüm Formülü:

**Duyuru Yapılan Personel Oranı (%) = (Duyuru Yapıldığı Kanıtlanan Personel Sayısı / Toplam İncelenen Personel Sayısı) x 100**

<!-- TALİMAT 13.3 & 13.4 -->

TALİMAT 13.3 & 13.4 | Geri Bildirimlerin Değerlendirilmesi ve Bilgilendirme

**Ölçüt Tanımı:** Alınan geri bildirimler aylık olarak değerlendirilmeli; sonuçlar ve alınan kararlar hakkında ilgili çalışanlara mutlaka geri bildirim yapılmalıdır.

### Değerlendirme Soruları

	Evet	Hayır
1. Geri bildirimler her ay sistematik olarak analiz ediliyor mu?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Çalışanlara yapılan geri bildirimlerin kayıtları (imza, dijital onay vb.) mevcut mu?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Uygunsuzluklar için DİF başlatılmış mı?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 13.4.2. Ölçüm Formülü:

**Geri Bildirim Yapılan Personel Oranı (%) = (Geri Bildirim Yapıldığı Kanıtlanan Personel Sayısı / Toplam İncelenen Personel Sayısı) x 100**



<!-- TALİMAT 13.5 -->

TALİMAT 13.5 | Motivasyon ve Aidiyet Faaliyetleri

**13.5.1. Ölçüt Tanımı:** Çalışanların aidiyet duygularını ve motivasyonlarını artıracak faaliyetler (teşekkür belgeleri, sosyal etkinlikler, iç iletişim toplantıları vb.) planlanmalı ve uygulanmalıdır.

Uygulama Örnekleri	Planlandı	Uygulandı
Aylık İç İletişim Toplantıları (Yüz yüze)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sosyal ve Kültürel Etkinlikler	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Teşekkür ve Başarı Belgeleri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

△ Değerlendirme sorusu HAYIR ise ölçüt doğrudan KM kabul edilir.

<!-- TALİMAT 13.6 -->

TALİMAT 13.6 | İki Aylık Başhekim Değerlendirme Toplantısı

**13.6.1. Ölçüt Tanımı:** Başhekim başkanlığında ilgili yöneticilerin katılımıyla çalışan memnuniyet verileri iki ayda bir, sonraki ayın ilk 7 günü içerisinde analiz edilmelidir.

**Gündem Maddeleri:**

- İletişim kanallarından gelen şikayetlerin tematik dağılımı.
- Yönetici görüşme taleplerinin karşılanma süreleri.
- Uygulanan motivasyon faaliyetlerinin personeldeki etkisi.
- Önceki dönem DİF takibi ve yeni iyileştirme kararları.

<!-- Karşılama Düzeyleri Tablosu -->

DİF KAPATILMA VE UYGUNLUK ORANLARINA GÖRE KARŞILAMA DÜZEYLERİ

Hesaplanan Oran (%)	Karşılama Düzeyi
%80 ve üzeri	Karşılıyor (K)
%60 - %79	Kısmen Karşılıyor (KK)
%59 ve altı	Karşılanmıyor (KM)

<!-- Sorumlular -->