



GENEL AÇIKLAMALAR VE ÖRNEKLEM KURALLARI

- Örneklem Belirleme:** Başhekimlikçe belirlenen örneklem sayıları esas alınır. Rehber önerisi olarak; aylık servis taburculuklarının %5-10'u, yoğun bakım çıkışlarının ise %20-30'u görüşme kapsamına alınmalıdır.
- Seçim Yöntemi:** Servislerin türüne göre dengeli bir dağılım sağlamak amacıyla "Katmanlı Rastgele Örneklem" yöntemi kullanılmalıdır.
- Temel DİF Kuralı:** Analiz sonucunda herhangi bir uygunsuzluk tespit edilmediği ve DİF açılmadığında, standart/ölçüt Karşılıyor (K) kabul edilir.
- Personel Niteliği:** Görüşmeler; iyi iletişim becerilerine sahip, tercihen halkla ilişkiler konusunda eğitim almış personel tarafından gerçekleştirilmelidir.

TALİMAT 25.1 | Poliklinik ve Servis Hastaları ile Görüşmeler

25.1.1. Ölçüt Tanımı Poliklinik hastaları hizmet süreci tamamlandıktan, servis hastaları ise taburcu olduktan **48 saat sonra** aranmalı ve görüşmeler kayıt altına alınmalıdır.

25.1.2. Değerlendirme Soruları

Soru	Evet	Hayır
1. Görüşmeler taburculuk/hizmet sonrası 48 saat içinde yapılmış mı?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Görüşme kayıtları (demografik bilgiler dahil) tutulmuş mu?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

△ Değerlendirme sorusu HAYIR ise ölçüt karşılanmamıştır.

25.1.3. Ölçüm Formülü ve Karşılama Düzeyi

Formül	Karşılıyor Kısmen Karşılanmıyor		
	(K)	(KK)	(KM)
Görüşme Oranı (%) = (Aranan Randomize Hasta Sayısı / Toplam İncelenen Randomize Hasta Sayısı) x 100	%80 ve üzeri	%60 - %79	%59 ve altı

TALİMAT 25.2 | Yoğun Bakım Hasta Yakınları ile Görüşmeler (Taburcu/Sevk)

25.2.1. Ölçüt Tanımı Yoğun bakım hastalarının taburcu edilmesi veya sevk edilmesinden **48 saat sonra** hasta yakınları eğitilmiş personel tarafından aranmalıdır.

25.2.2. Uygulama Adımları

- Görüşülen yakının yaşı, cinsiyeti ve eğitim durumu kaydedilir.
- "Hastanemizden hizmet alırken ne tür zorluklar yaşadınız?" gibi açık uçlu sorular yöneltilir.

25.2.3. Ölçüm Formülü

Formül	Karşılıyor Kısmen Karşılanmıyor		
	(K)	(KK)	(KM)
YB Görüşme Oranı (%) = (Aranan Randomize YB Yakını / Toplam Seçilen YB Hasta Yakını) x 100	%80 ve üzeri	%60 - %79	%59 ve altı

TALİMAT 25.3 | Uzun Süreli Yatan Yoğun Bakım Hasta Yakınları

25.3.1. Ölçüt Tanımı Yoğun bakımda **10 gün ve üzeri** yatışı bulunan hastaların yakınları telefonla aranarak süreç hakkındaki görüşleri alınmalı ve kayıt altına alınmalıdır.

25.3.2. Değerlendirme Sorusu

Soru	Evet	Hayır
1. 10 gün üzeri yatan hasta yakınları ile görüşmeler kayıtlı mı?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Soru

Evet Hayır

△ Soruya verilen HAYIR cevabı ölçütü "Karşılanmıyor" yapar.

TALİMAT 25.4 | Geri Bildirimlerin Değerlendirilmesi ve Kanıtlar

25.4.1. Ölçüt Tanımı Görüşmelerden elde edilen uygulanabilir öneriler dikkate alınmalı; geri bildirimlerin değerlendirildiğine ve buna dair **standart önermeler/iyileştirmeler** oluşturulduğuna dair kanıtlar bulunmalıdır.

25.4.2. Uygulama Detayları

- Geri bildirimler yalnızca alınmamalı, standardize edilerek iyileştirme süreçlerine entegre edilmelidir.
- Tekrarlayan sorunlar tespit edildiğinde Düzeltici İyileştirici Faaliyet (DİF) başlatılmalıdır.

TALİMAT 25.5 | İki Aylık Başhekim Değerlendirme Toplantısı

25.5.1. Ölçüt Tanımı Başhekim başkanlığında ilgili yönetici ve sorumluların katılımı ile iki ayda bir, sonraki ayın ilk 7 günü içerisinde önceki iki aya ait görüşme verileri analiz edilmelidir.

25.5.2. Toplantı Gündemi

- Görüşme oranları ve hedeflere uyum düzeyi.
- Hasta ve yakınlarından gelen ortak şikayet/öneri temaları.
- Uygulanabilir önerilere yönelik başlatılan iyileştirme çalışmaları.
- Önceki dönem DİF sonuçlarının kontrolü.

25.5.3. Dikkat Edilecek Noktalar

- Toplantı, değerlendirme dönemini takip eden ayın ilk 7 günü dışında yapılırsa ölçüt doğrudan "Karşılanmıyor" (KM) sayılır.

Hazırlayan: Hasta Hakları Birimi / Kalite Birimi | **Onaylayan:** Başhekimlik