Hizmet Sunumu ve İzlenebilirlik (Ölçüt 24.4, 24.8)

• **Protokol Kayıtları:** Aralık 2025 verilerinde, **Evde Bakım Birimi** altında Uzm. Dr. ..... tarafından gerçekleştirilen yoğun bir hasta takip trafiği görülmektedir.

• **Randevu Durumu:** Kayıtlardaki muayenelerin neredeyse tamamı **"MHRS RANDEVUSUZ"** olarak girilmiştir. Bu durum, evde sağlık hizmetlerinin planlı MHRS randevularından ziyade, doğrudan başvuru veya birim içi planlama ile yürütüldüğünü göstermektedir.

• **HBYS Entegrasyonu:** Hizmet süreci ve sonuçlarının HBYS üzerinden izlenebilir olması standardın temel şartıdır. Tesisimizde protokol numaraları ve hasta detaylarının sisteme işlenmiş olması bu kriterle uyumludur.

Entegrasyon ve Multidisipliner Yaklaşım (Ölçüt 24.5, 24.6, 24.7)

• **Palyatif Bakım Entegrasyonu:** Tesisimizde Palyatif Servisi mevcuttur. Standart gereği, evde sağlık birimi ile palyatif bakım servisi arasında entegrasyon protokolü bulunmalı ve hasta geçişleri bu koordinasyonla sağlanmalıdır. Bu durum tesisimizde karşılamaktadır.

• **Ekip İş Birliği:** Hizmetin etkinliği için doktor, hemşire ve ihtiyaç halinde sosyal çalışmacıların multidisipliner bir yapıda çalışması, Uzaktan Hasta Değerlendirme Sistemi (UHDS) üzerinden görüntülü görüşme imkanlarının kullanılması önerilmektedir. Evde Sağlık Hizmeti talep karşılama oranları gösterge sistemimizden takip edilmektedir.

24.2	Talepler öncelik durumlarına göre sınıflandırılmalıdır			
		EVET	**HAYIR**	
	Taleplerin önceliklendirilmesine yönelik yazılı bir politika veya prosedür mevcut mu?	*		
	Talepler acil, yüksek, orta ve düşük öncelik gibi kategorilere ayrılarak sınıflandırılıyor mu?	*		
	Talep kaydı alınırken öncelik durumu belirleniyor ve kayıt sistemine işleniyor mu?	*		
	Öncelik durumuna göre işlem süresi ve takip mekanizması tanımlanmış mı?	*		
	Taleplerin öncelik durumuna uygun şekilde önceliklendirilip zamanında yanıtlandığı kayıtlarla doğrulanabiliyor mu?	*		
	Talep yönetimi süreci düzenli olarak gözden geçirilip, iyileştirme yapılmakta mı?	*		
		Karşılanıyor (K)	**Kısmen Karşılanıyor (KK)**	**Karşılanmıyor (KM)**
	'Evet" olarak işaretlenen unsur oranı (%)= Evet" olarak işaretlenen unsur sayısı\Toplam unsur sayısı X 100	%80 ve üzeri	%60 -%79	%59 ve altı
24.3	Taleplerin karşılanma süreci izlenmeli, hastalardan alınan geri bildirimlerle süreçler geliştirilmelidir.			
		EVET	**HAYIR**	
	Taleplerin karşılanma süreci izlenmiş mi?	*		
	Hastalardan alınan geri bildirimlerle süreçler geliştirilmiş mi?	*		
	Talep karşılama süreci ve geri bildirim süreçlerini geliştirmeye yönelik iyileştirme çalışması yapılıyor mu?	*		
		Karşılanıyor (K)	**Kısmen Karşılanıyor (KK)**	**Karşılanmıyor (KM)**

	Evet" olarak işaretlenen unsur oranı (%)= Evet" olarak işaretlenen unsur sayısı\Toplam unsur sayısı X 100	%80 ve üzeri	%60 -%79	%59 ve altı
24.4	Hastaların tedavi planları takip edilmeli, düzenli kontrol ve değerlendirmeler yapılmalıdır.			
		EVET	**HAYIR**	
	Hastaların tedavi planları takip edilmiş mi?	*		
	Düzenli kontrol ve değerlendirmeler yapılmış mı?	*		
	Randomize seçilen hastalar incelenir.			
		Karşılanıyor (K)	**Kısmen Karşılanıyor (KK)**	**Karşılanmıyor (KM)**
	Tedavi planı takip edilen ve değerlendirilen hasta oranı= Tedavi planı takip edilen ve değerlendirilen hasta sayısı / Toplam randomize hasta sayısı × 100	%80 ve üzeri	%60 -%79	%59 ve altı
24.5	Evde sağlık hastalarının değerlendirilmesinde multidisipliner ekipler arasında etkin iletişim ve iş birliği ihtiyaç halinde Uzaktan Hasta Değerlendirme Sistemi vasıtasıyla görüntülü görüşme ile sağlanmalıdır.			
		EVET	**HAYIR**	
	Evde sağlık hastalarının değerlendirilmesinde multidisipliner ekipler arasında etkin iletişim sağlanmış mı?	*		
	Multidisipliner ekipler arasında iş birliği yapılmış mı?	*		
	İhtiyaç halinde Uzaktan Hasta Değerlendirme Sistemi vasıtasıyla görüntülü görüşme sağlanmış mu?	*		
	Randomize seçilen evde sağlık hastaları incelenerek yukarıdaki 3 unsurun tamamının varlığına göre değerlendirme yapılır.	*		
		Karşılanıyor (K)	**Kısmen Karşılanıyor (KK)**	**Karşılanmıyor (KM)**
	Evet" olarak işaretlenen unsur oranı (%)= Evet" olarak işaretlenen unsur sayısı\Toplam unsur sayısı X 100	%80 ve üzeri	%60 -%79	%59 ve altı
24.6	Palyatif bakım yataklı servisi bulunan sağlık tesislerinde evde sağlık birimleri ile entegrasyon oluşturulmalıdır.			
		EVET	**HAYIR**	
	Palyatif bakım servisi ile evde sağlık birimleri arasında entegrasyonu tanımlayan herhangi bir prosedür,talimat vb.belge var mı?	*		
	Evde sağlık hizmeti alan palyatif bakım hastalarının bilgileri ve bakım planları ilgili birimler arasında paylaşılmakta mı?	*		
	Palyatif bakım ekibi ve evde sağlık personeli arasında belirli aralıklarla düzenli koordinasyon toplantıları yapılmakta mı?	*		
	Evde sağlık birimi ile palyatif bakım ekibi, hastalara yönelik ortak eğitim ya da bilgilendirme faaliyetleri yürütmekte mi?	*		
	Hastaların evde bakım süreçleri ile hastane servis içi takip kayıtları arasında bilgi entegrasyonu sağlanıyor mu?	*		
	Evde sağlık birimi ve palyatif bakım servisleri arasındaki entegrasyon sürecinde yaşanan sorunlar belirlenip, çözüm önerileri geliştirilmekte mi?	*		
		Karşılanıyor (K)	**Kısmen Karşılanıyor (KK)**	**Karşılanmıyor (KM)**

	Evet" olarak işaretlenen unsur oranı (%)= Evet" olarak işaretlenen unsur sayısı\Toplam unsur sayısı X 100	%80 ve üzeri	%60 -%79	%59 ve altı
24.7	Kronik yara bakım hizmeti sunulan sağlık tesislerinde evde sağlık birimleri ile entegrasyon oluşturulmalıdır.	Muaf		
		EVET	**HAYIR**	
	Kronik yara bakım hizmeti sunulan sağlık tesislerinde evde sağlık birimleri ile hasta bilgileri ve bakım planları paylaşılmış mı?			Değerlendirme ölçütünün en az bir sorusu hayır ise ölçüt karşılanmıyordur.
	Evde sağlık birimi ile düzenli entegrasyon toplantıları yapılmış mı?			
	Randomize seçilen hastalar incelenir.			
		Karşılanıyor (K)	**Kısmen Karşılanıyor (KK)**	**Karşılanmıyor (KM)**
	Evde Sağlık Birimleri ile Entegrasyon Oluşturulan Hasta Oranı (%)= Evde Sağlık Birimleri ile Entegrasyon Oluşturulan Hasta Sayısı / Toplam İncelenen Hasta Sayısı × 100	%80 ve üzeri	%60 -%79	%59 ve altı
24.8	Hizmet süreci ve sonuçları HBYS üzerinden izlenebilmelidir.			
		EVET	**HAYIR**	
	Hizmet süreci HBYS üzerinden izlenebiliyor mu?	*		Değerlendirme ölçütünün en az bir sorusu hayır ise ölçüt karşılanmıyordur.
	Hizmet sonuçları HBYS üzerinden izlenebiliyor mu?	*		
	Randomize seçilen hastalar incelenir.	**Karşılanıyor (K)**	**Kısmen Karşılanıyor (KK)**	**Karşılanmıyor (KM)**
	HBYS üzerinden hizmet süreci ve sonucu izlenebilen hasta oranı= HBYS üzerinden hizmet süreci ve sonucu izlenebilen hasta sayısı/Randomize seçilen hasta sayısıX100	%80 ve üzeri	%60 -%79	%59 ve altı
24.9	Başhekim başkanlığında ilgili yönetici ve sorumluların katılımı ile iki ayda bir, sonraki ayın ilk 7 günü içerisinde önceki iki aya ait veriler analiz edilmelidir. Gerekli hallerde iyileştirme çalışması başlatılmalıdır.			
		EVET	**HAYIR**	
	Başhekim ,ilgili yöneticiler ve sorumluların katılımıyla toplantılar yapılmış mı?	*		Değerlendirme ölçütünün en az bir sorusu hayır ise ölçüt karşılanmıyordur.
	Sonraki ayın ilk 7 günü içinde, önceki 2 aya ait veriler analiz edilmiş mi?	*		
	Analiz sonuçlarına göre gerekli görülen alanlarda düzeltici ve iyileştirici faaliyetler (DİF) başlatılmış mı?			

EVDE SAĞLIK BİRİMİ MEMNUNİYET ANKETİ SAYISAL ANALİZİ (01.12.2025 – 31.12.2025)

Sağlık tesisindeki Evde Sağlık Birimi tarafından 01 Aralık 2025 ile 31 Aralık 2025 tarihleri arasında gerçekleştirilen memnuniyet anketinin sayısal verileri aşağıda detaylı olarak analiz edilmiştir. Anket toplam 6 katılımcıdan alınan geri bildirimleri içermektedir.

1. Katılımcı Demografik Bilgileri

- **Cinsiyet Dağılımı:**
  - Ankete katılanların cinsiyet dağılımı incelendiğinde, 6 katılımcının 4'ünün (%66.7) kadın, 2'sinin

(%33.3) ise erkek olduğu görülmektedir. Bu durum, anket popülasyonunda kadın katılımcıların erkek katılımcılara göre daha yüksek bir temsil oranına sahip olduğunu göstermektedir.

- **Yaş Dağılımı:**
  - Yaş dağılımı analiz edildiğinde, anket katılımcıları arasında 20 yaş altı ve 66-79 yaş aralığında herhangi bir birey bulunmamaktadır. En yoğun katılımın 3 kişi ile (%50) 21-35 yaş aralığında olduğu, bunu 2 kişi ile (%33.3) 80 yaş ve üzeri grubun takip ettiği, 36-65 yaş aralığından ise sadece 1 katılımcının (%16.7) bulunduğu tespit edilmiştir. Bu dağılım, evde sağlık hizmeti alan popülasyonun genç yetişkin ve ileri yaş grubunda yoğunlaştığını, orta yaş grubunun ise daha az temsil edildiğini ortaya koymaktadır.

2. Evde Sağlık Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Düzeyi

Anketin memnuniyet odaklı soruları, katılımcıların hizmetlere ilişkin algılarını net bir şekilde ortaya koymaktadır. Toplam 6 katılımcının tamamı (%100) memnuniyet bildiren seçenekleri işaretlemiştir. Tüm bu sorularda, 5 katılımcı (%83.3) 'Tamamen Katılıyorum' seçeneğini, 1 katılımcı (%16.7) ise 'Katılıyorum' seçeneğini tercih etmiştir. 'Kararsızım', 'Katılmıyorum' veya 'Kesinlikle Katılmıyorum' yanıtını veren hiçbir katılımcı bulunmamaktadır. Bu yüksek ve tutarlı memnuniyet oranları, aşağıdaki hizmet alanlarında evde sağlık biriminin oldukça başarılı olduğunu göstermektedir:

- **Hizmete Ulaşım Süreci Memnuniyeti:** Evde sağlık hizmetine ulaşma (telefon, randevu, geri dönüş) sürecinden memnuniyet düzeyi oldukça yüksektir. Tüm katılımcılar hizmete erişim süreçlerini olumlu olarak değerlendirmiş, büyük çoğunluk tam memnuniyetini dile getirmiştir. Bu veri, hizmete erişim kanallarının ve iletişim süreçlerinin etkin çalıştığını ve katılımcılar tarafından sorunsuz algılandığını göstermektedir.
- **Zamanlama ve Randevuya Uyum:** Sağlık ekibinin planlanan zamanda eve gelişi konusunda tam bir memnuniyet söz konusudur. Katılımcıların tamamı, sağlık ekibinin zamanlamaya riayet ettiğini belirtmiştir. Bu durum, hizmet sunumunda planlamaya ve zaman yönetimine verilen önemin başarılı sonuçlarını yansıtmaktadır.
- **İletişim Kalitesi ve Empati:** Sağlık çalışanlarının hasta ve yakınlarıyla iletişimdeki saygı ve anlayış düzeyi üst düzeyde memnuniyetle karşılanmıştır. Bu sonuçlar, evde sağlık hizmeti sunan ekibin hasta odaklı yaklaşımının, iletişim becerilerinin ve profesyonelliğinin yüksek seviyede takdir edildiğini ortaya koymaktadır.
- **Bilgilendirme Yeterliliği:** Hastalık, bakım ve tedavi hakkında yeterli bilgi alabilme konusunda da katılımcılardan tam memnuniyet geri bildirimi gelmiştir. Bu durum, sağlık ekibinin bilgilendirme görevini eksiksiz yerine getirdiğini ve hastaların tedavi süreçlerine aktif katılımlarının teşvik edildiğini göstermektedir.
- **Genel Hizmet Memnuniyeti:** Evde sağlık hizmetinden genel memnuniyet sorusuna verilen yanıtlar, yukarıdaki tüm alt başlıklarla tutarlı bir tablo çizmektedir. Tüm katılımcılar hizmetten memnuniyetini dile getirmiş, büyük bir kısmı tamamen memnun olduğunu belirtmiştir. Bu yüksek ve bütünsel memnuniyet oranı, evde sağlık birimi tarafından sunulan hizmetlerin genel kalitesinin ve hasta memnuniyetine odaklı yaklaşımının başarısını açıkça ortaya koymaktadır.

3. Genel Değerlendirme ve Sonuç

01.12.2025-31.12.2025 tarihleri arasında gerçekleştirilen Evde Sağlık Birimi Memnuniyet Anketi sonuçları, genel olarak son derece olumlu bir tablo sunmaktadır. Katılımcıların demografik özelliklerine göre yaş ve cinsiyet dağılımı belirli gruplarda yoğunlaşmakla birlikte, hizmetin tüm temel unsurlarında (ulaşım, zamanlama, iletişim, bilgilendirme ve genel memnuniyet) %100 oranında memnuniyet kaydedilmiştir. Özellikle katılımcıların büyük çoğunluğunun 'Tamamen Katılıyorum' seçeneğini işaretlemesi, hizmet kalitesinin sadece yeterli değil, aynı zamanda yüksek beklentileri karşılayacak düzeyde olduğunu göstermektedir. Bu veriler, Evde Sağlık Birimi'nin operasyonel süreçlerinde, personel yaklaşımlarında ve genel hizmet sunumunda başarılı bir performans sergilediğini kanıtlamaktadır.

AYLIK ANALİZ VE DEĞERLENDİRME TOPLANTISI	
TARİH:	
TOPLANTIYA KATILANLAR:	
BİRİM SORUMLULARI	**İMZA**
