23.1	Poliklinik hastalarının hastane süreci tamamlandıktan ve servis hastaları taburcu olduktan 48 saat sonra başhekimlikçe belirlenen sayıda hasta ve soru esas alınarak eğitimli personel tarafından telefonla aranarak görüşmeler yapılmalıdır.			
		EVET	**HAYIR**	
	Poliklinik hastalarının hastane süreci tamamlandıktan ve servis hastaları taburcu olduktan 48 saat sonra başhekimlikçe belirlenen sayıda hasta ve soru esas alınarak eğitimli personel tarafından telefonla aranarak görüşmeler yapılıyor mu?	*		
	Randomize poliklinik hastası seçilir	Planlanan	20	
	Aralık 2025 te 27 hasta görüşmesi yapılmıştır. %100	**Karşılanıyor (K)**	**Kısmen Karşılanıyor (KK)**	**Karşılanmıyor (KM)**
	Telefonla görüşme yapılan poliklinik hasta oranı= Telefonla görüşme yapılan poliklinik hasta sayısı /Randomize seçilen poliklinik hasta sayısı X 100	%80 ve üzeri	%60 -%79	%59 ve altı
		Karşılanıyor (K)	**Kısmen Karşılanıyor (KK)**	**Karşılanmıyor (KM)**
	Telefonla görüşme yapılan servis hasta oranı= Telefonla görüşme yapılan servis hasta sayısı /Randomize seçilen servis hasta sayısı X 100	%80 ve üzeri	%60 -%79	%59 ve altı
23.2	Yoğun bakım hastalarının taburcu olması veya sevk edilmesinden 48 saat sonra başhekimlikçe belirlenen sayıda hasta yakınına ve eğitimli personel tarafından telefonla aranarak görüşmeler yapılmalıdır.			
		EVET	**HAYIR**	
	Yoğun bakım hastalarının taburcu olması veya sevk edilmesinden 48 saat sonra başhekimlikçe belirlenen sayıda hasta ve soru esas alınarak eğitimli personel tarafından telefonla aranarak görüşmeler yapılıyor mu?		*	*Yoğun Bakım Aktifliğinin azlığı
	Randomize yoğun bakım hastası seçilir	30		
		Karşılanıyor (K)	**Kısmen Karşılanıyor (KK)**	**Karşılanmıyor (KM)**
	Telefonla görüşme yapılan yoğun bakım hasta oranı= Telefonla görüşme yapılan yoğun bakım hasta sayısı /Randomize seçilen yoğun bakım hasta sayısı X 100	%80 ve üzeri	%60 -%79	%59 ve altı
23.3	Yoğun Bakım hastalarından 10 gün üzerinde yatışı olan hasta yakınlarına Başhekimlikçe belirlenen sayıda hasta yakınına ve eğitimli personel tarafından telefonla aranarak görüşmeler yapılmalıdır.			
		EVET	**HAYIR**	

	Yoğun Bakım hastalarından 10 gün üzerinde yatışı olan hasta yakınlarına Başhekimlikçe belirlenen sayıda hasta yakınına ve eğitimli personel tarafından telefonla aranarak görüşmeler yapılmış mu?		*	*Yoğun Bakım Aktifliğinin azlığı
	Randomize yoğun bakım hasta yakını seçilir			
		Karşılanıyor (K)	**Kısmen Karşılanıyor (KK)**	**Karşılanmıyor (KM)**
	Telefonla görüşme yapılan yoğun bakım hasta yakını oranı= Telefonla görüşme yapılan yoğun bakım hasta yakını sayısı /Randomize seçilen yoğun bakım hasta yakını sayısı X 100	%80 ve üzeri	%60 -%79	%59 ve altı
23.4	Görüşmelerden elde edilen bilgiler doğrultusunda hasta ve hasta yakınlarının geri bildirimlerindeki uygulanabilir öneriler dikkate alınmalı ve buna dair kanıtlar bulunmalıdır. Kanıtlar geri bildirimlerin değerlendirildiğini ve buna dair standart önermeler oluşturulduğunu göstermelidir.			
		EVET	**HAYIR**	
	Görüşmelerden elde edilen bilgiler doğrultusunda hasta ve hasta yakınlarının geri bildirimlerindeki uygulanabilir öneriler dikkate alınmış ve buna dair kanıtlar bulunuyor mu?	*		Değerlendirme ölçütünün en az bir sorusu hayır ise ölçüt karşılanmıyordur.
	Kanıtlar geri bildirimlerin değerlendirildiğini ve buna dair standart önermeler oluşturulduğunu gösteriyor mu?	*		
	Randomize, yoğun bakım görüşme sonrası kayıt örneği seçilir			
		Karşılanıyor (K)	**Kısmen Karşılanıyor (KK)**	**Karşılanmıyor (KM)**
	Değerlendirilen ve önermeler oluşturulan kayıt oranı= Değerlendirilen ve önermeler oluşturulan kayıt sayısı /Randomize seçilen görüşme kayıt sayısı X 100	%80 ve üzeri	%60 -%79	%59 ve altı
23.5	Başhekim başkanlığında ilgili yönetici ve sorumluların katılımı ile iki ayda bir, sonraki ayın ilk 7 günü içerisinde önceki iki aya ait veriler değerlendirilmelidir. 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?	*		

ARALIK 2025 ANKET VERİLERİMİZİN ANALİZİ:

01.12.2025 ile 31.12.2025 tarihleri arasında gerçekleştirilen TELEFON İLE HASTA/HASTA YAKINI GÖRÜŞME KAYIT FORMU anketinin sayısal verileri aşağıda detaylı olarak analiz edilmiştir. Toplam 27 katılımcı ile yapılan bu anketin sonuçları, sağlık hizmeti kalitesine dair önemli çıkarımlar sunmaktadır.

1. Hasta/Hasta Yakını Yaş Dağılımı:
Katılımcıların yaş dağılımı incelendiğinde, en büyük grubu 11 kişi ile '40-49' yaş aralığı oluşturmaktadır. Bunu 8 kişi ile '60 ve üzeri' ve 7 kişi ile '50-59' yaş aralıkları takip etmektedir. '30-39' yaş aralığından sadece 1 katılımcı bulunurken, '20-29' ve '20 yaş altı' gruplarından herhangi bir katılım gözlenmemiştir. Bu durum, ankete katılan hasta/hasta yakınlarının büyük çoğunluğunun orta ve ileri yaş grubunda yoğunlaştığını göstermektedir.

2. Hasta/Hasta Yakını Cinsiyet Dağılımı:
Cinsiyet dağılımına bakıldığında, 27 katılımcının 16'sını kadınlar, 11'ini ise erkekler oluşturmaktadır. Bu oran, kadın hasta/hasta yakınlarının ankete katılımda erkeklere göre daha yüksek bir temsil düzeyine sahip olduğunu ortaya koymaktadır.

3. Hasta/Hasta Yakını Eğitim Durumu:
Eğitim durumu verileri, katılımcıların büyük çoğunluğunun 15 kişi ile 'Lise' mezunu olduğunu göstermektedir. 'Okur Yazar' seviyesinde 5, 'İlkokul' mezunu 4 ve 'Üniversite' mezunu 3 kişi bulunmaktadır. 'Okur Yazar Değil', 'Ortaokul', 'Yüksek Lisans' ve 'Doktora' seviyelerinde herhangi bir katılımcı yer almamıştır. Bu dağılım, ankete katılan bireylerin eğitim seviyesinin ağırlıklı olarak ortaöğretim düzeyinde olduğunu işaret etmektedir.

4. Hastaneden Alınan Sağlık Hizmetinden Memnuniyet Durumu:
Hastaneden alınan sağlık hizmetinden duyulan memnuniyet, anketin en çarpıcı bulgusudur. Katılımcıların 26'sı 'Tamamen Katılıyorum' ve 1'i 'Katılıyorum' seçeneğini işaretleyerek, tamamının hizmetten memnuniyetini net bir şekilde belirtmiştir. 'Kararsızım', 'Katılmıyorum' ve 'Kesinlikle Katılmıyorum' seçeneklerini tercih eden hiçbir katılımcının olmaması, sunulan sağlık hizmetlerine yönelik hasta/hasta yakını memnuniyetinin son derece yüksek ve neredeyse eksiksiz olduğunu göstermektedir.

Genel Değerlendirme:
Sonuç olarak, 01.12.2025-31.12.2025 dönemi TELEFON İLE HASTA/HASTA YAKINI GÖRÜŞME KAYIT FORMU anketine katılan örneklemin demografik profili; ağırlıklı olarak orta ve ileri yaş grubundaki kadınlardan ve lise mezunlarından oluşmaktadır. En önemli bulgu ise, hastane tarafından sunulan sağlık hizmetlerinden hasta/hasta yakınlarının memnuniyet düzeyinin istisnai derecede yüksek olmasıdır. Tüm katılımcılar, sunulan hizmetlerden olumlu yönde etkilenmiş ve memnuniyetlerini açıkça ifade etmiştir. Bu durum, hastanenin hasta odaklı hizmet anlayışının ve hizmet kalitesinin başarılı bir şekilde uygulandığını ve hasta algısında pozitif bir karşılık bulduğunu göstermektedir.

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