|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **TNKÜ**  **AĞIZ VE DİŞ SAĞLIĞI UYGULAMA VE ARAŞTIRMA** **MERKEZİ HASTA MEMNUNİYET ANKETİ** | Doküman No: | EYS-FRM-287 |
| Hazırlama Tarihi: | 05.01.2022 |
| Revizyon Tarihi: | -- |
| Revizyon No: | 0 |
| Toplam Sayfa Sayısı: | 1 |

Bu anket, hastanemizde hizmet alan hastalarımızın memnuniyet durumunun saptanması amacıyla hazırlanmıştır.

Ankete vereceğiniz samimi ve doğru yanıtlar, hastane yönetimimizin çalışmalarına yön verecektir.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Görüşenin Adı, Soyadı:** |  | | | |
| **Görüşme Tarih ve Saati:** | / | / 20… | – **Saat**:……………………… | |
| **Hasta ile ilgili bilgiler: Cinsiyet:** |  | **Yaş:** | **Eğitim: Meslek:** | |
| **Hizmet alınan birim:** |  |  |  | |
| 1. Çocuk Diş Hekimliği 2. Ağız, Diş ve Çene Cerrahisi 3. Restoratif Diş Tedavisi 4. Ortodonti | 1. Endodonti 2. Periodontoloji 3. Protetik Diş Tedavisi 4. Ağız, Diş ve Çene Radyolojisi | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Lütfen 5 üzerinden puan veriniz** | **İyi** | **Orta** | **Kötü** |
| **1** | Hasta kabul biriminde bekleme süreniz (hasta kartı edindiğiniz birim) |  |  |  |
| **2** | İlgili birimin sekretarya hizmetlerini yeterliliği |  |  |  |
| **3** | İlgili birim sekreterleri ile iletişim |  |  |  |
| **4** | İşleminizi yapan doktorun işlemler hakkında bilgi vermesi |  |  |  |
| **5** | İşleminizi yapan doktor ile iletişim |  |  |  |
| **6** | Size uygulanan işlemlerden memnuniyetiniz |  |  |  |
| **7** | Bekleme alanları, tuvaletler, genel olarak hastane temizliği |  |  |  |
|  |  | **Evet** | **Hayır** | |
| **8** | Bir daha benzer şikâyetleriniz olursa yine bu hastaneye gelir misiniz? |  |  | |
| **9** | Kurumumuzu tercih etme nedeniniz nedir?   1. Hizmet kalitesine güvendiğim için geldim 2. Başka bir kurumdan sevk edilerek geldim 3. Tanıdık tavsiyesi üzerine geldim 4. Hekimlerin bilgi ve tecrübesine güvendiğim için geldim (bir hekim adı söylendiğinde bu şık işaretlenecek) 5. Hastanede çalışan tanıdığım olduğu için geldim   f) Diğer……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….. | | | |
| **10** | Ayrıca belirtmek istediğiniz bir konu var mı? (Bir cümle ile) | | | |

**ANKET BİTTİ.**

**İLGİNİZE TEŞEKKÜR EDERİZ.**