



T.C.
ERCİYES ÜNİVERSİTESİ
DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ
UYGULAMA VE ARAŞTIRMA HASTANESİ

HASTA MEMNUNİYET ANKETİ

Bu anket, hastanemizde hizmet alan hastalarımızın memnuniyet durumunun saptanması amacıyla hazırlanmıştır. Ankete vereceğiniz samimi ve doğru yanıtlar, hastane yönetiminizin çalışmalarına yön verecektir.

Görüşenin Adı, Soyadı:

Görüşme Tarih ve Saati: / / 2018 – **Saat:**.....

Hasta ile ilgili bilgiler: Cinsiyet: **Yaş:** **Eğitim:** **Meslek:**

Hizmet alınan birim:

- (1) Çocuk Diş Hekimliği (4) Endodonti (7) Ortodonti
(2) Ağız, Diş ve Çene Cerrahisi (5) Periodontoloji
(3) Restoratif Diş Tedavisi (6) Protetik Diş Tedavisi
(Hangi birim hastası olarak görüşme yapılıyor ise o birime ait cevaplar değerlendirilmeye alınacak)

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

ANKET BİTTİ.
İLGİNİZE TEŞEKKÜR EDERİZ.