



T.C.

ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ

DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ

AĞIZ VE DİŞ SAĞLIĞI UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ

STERİLİZASYON ÜNİTESİ İLE İLGİLİ MEMNUNİYET DÜZEYLERİ

İYİLEŞTİRME ÇALIŞMASI FORMU



DOKÜMAN KODU: DS.FR.02

YAYIN TARİHİ: 30.09.2024

REVİZYON NO: 00

REVİZYON TARİHİ: 00

SAYFA NO: 1

Sağlık kurumlarının verdikleri hizmetlerin kalitesinin ölçülebilmesi, bu süreçlerin bütünsel bir Yaklaşımla ele alınmasını gerektirmektedir. Hizmet kalitesi, hizmeti alan ile hizmeti sunan kişi arasında, karşılıklı olarak birbirleri ile iletişim kurmalarını gerektiren sosyal faaliyetlerdir. Hizmet kalitesinin en önemli göstergelerinden birisi memnuniyet ölçümleridir. Kalite iyileştirmenin temel mantığı içinde en önemli yeri “sürekli iyileştirme” tutar. Sürekli iyileştirme yöntemleri arasında en sık kullanılan süreçlerden biri de Planla (P), Uygula (U), Kontrol et (K), Önlem al (Ö) (PUKÖ) aşamalarından oluşmaktadır.

**Amaç:** MSÜ'den hizmet alan bölümlerin memnuniyet düzeylerinin tespit edilerek daha kaliteli bir hizmet verilmesidir.

Bu bağlamda MSÜ performansını ölçmede sizlerin değerli görüşleri bize yardımcı olacaktır. Anketi cevaplayarak göndermenizi rica ederiz.

<b>DİŞ ALIM DEĞERLENDİRME ANKETİ.</b>	<b>Çok İyi</b>	<b>İyi</b>	<b>Orta</b>	<b>Zayıf</b>	<b>Kötü</b>
1.Mevcut sterilizasyon birimi ile çalışmaktan ne kadar memnunsunuz?					
2.MSÜ'den (teknik aksaklıklar dışında) steril malzemelerinizi zamanında teslim alabildiğinizi düşünüyor musunuz?					
3.Mevcut MSÜ ile tekrar çalışmak ister misiniz?					
4.Mevcut malzeme sayınızın yeterli olduğunu düşünüyor musunuz?					
5. Sizlerle iletişim kuran personelin tutumundan ne derece memnunsunuz?					
6. Sizlerle iletişim kuran personelin güvenilirliğinden ne derece memnunsunuz?					
7. Hizmet öncesinde, sürecinde ve sonrasında bilgilendirmelerden ne derece memnunsunuz?					
8. Sorunlarınızın dile getirilmesine imkân verilmesinden ve çözüm arayışlarından ne derece memnunsunuz?					
9.Sterilizasyon süreçleri hakkında ne kadar bilgiye sahip olduğunuzu düşünüyorsunuz?					
<b>Varsa görüş ve öneriniz.</b>					



T.C.

ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ

DIŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ

AĞIZ VE DİŞ SAĞLIĞI UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ

STERİLİZASYON ÜNİTESİ İLE İLGİLİ MEMNUNİYET DÜZEYLERİ

İYİLEŞTİRME ÇALIŞMASI FORMU



DOKÜMAN KODU: DS.FR.02

YAYIN TARİHİ: 30.09.2024

REVİZYON NO: 00

REVİZYON TARİHİ: 00

SAYFA NO: 2