



BİLKENT ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK MERKEZLERİ

2024-2025 YILI HASTA MEMNUNİYETİ ANKET RAPORU

..... 2025

1. Araştırmanın Amacı

Bilkent Üniversitesi Sağlık Merkezlerinden sağlık hizmeti alanların memnuniyet algılarının ölçülmesi, değerlendirilmesi ve bu verilerin ışığında, verilmekte olan sağlık hizmetlerinin kalitesini arttırmak amacı ile gerekli eylemlerin tespiti.

2. Araştırmanın Kapsamı ve Sınırları

Araştırma, Bilkent Üniversitesi Sağlık Merkezi Müdürlüğüne bağlı olan her iki sağlık merkezinde araştırmanın yapıldığı süre zarfında sağlık merkezlerine başvuran hastalara anket vermek sureti ile gerçekleştirilmiştir.

3. Araştırmanın Yöntemi

Araştırma, sağlık merkezlerine başvuru oranları ve 2024- 2025 akademik yılındaki başvuruların statüleri dikkate alınarak elde edilen oranlara göre uygulanmıştır. 195 kişiye anket uygulanmış olup, başvuru oranlarına göre bu anketlerin 179'u öğrenciye, 16'sı personele uygulanmıştır. Yanıt verenlerden hizmet almadıkları birimle ilgili sorulara yanıt vermemeleri istenmiştir.

Anketin ilk bölümünde 5 soru yanıt verenin demografik durumu anlamak üzere hazırlanan, sonraki 10'u da 5'li likert ölçeğinde hazırlanan sorulardan oluşmaktadır. Bu yanıtlar, kesinlikle katılıyorum, katılıyorum, kararsızım, katılmıyorum ve kesinlikle katılmıyorum seçenekleridir. Son kısımda yanıt verenin eleştiri ve önerilerini yazabileceği açık uçlu bir soru yöneltmiştir.

4. Verilerin Toplanması ve Analiz Yöntemi

Veriler, Excel programına girmek sureti ile değerlendirilmiştir.

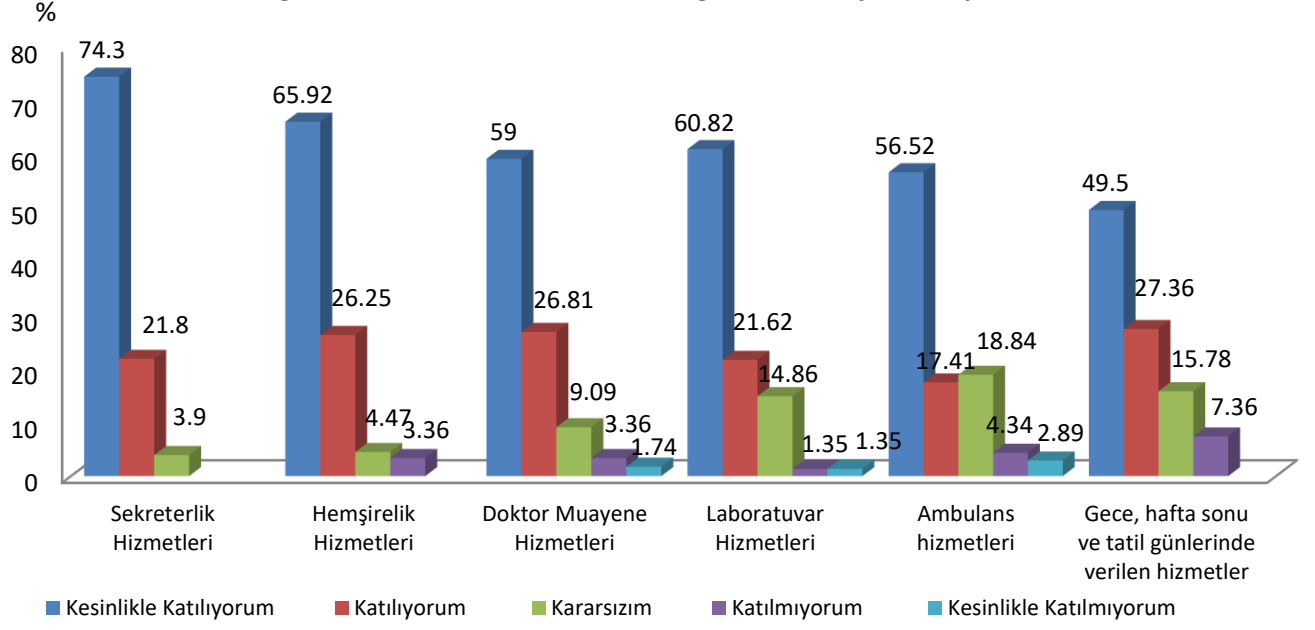
5. Bulgular

5.1 Tablolar ve grafikler

Tablo 1:
Öğrencilerin Sunulan Hizmetler ile İlgili Memnuniyet Düzeyleri

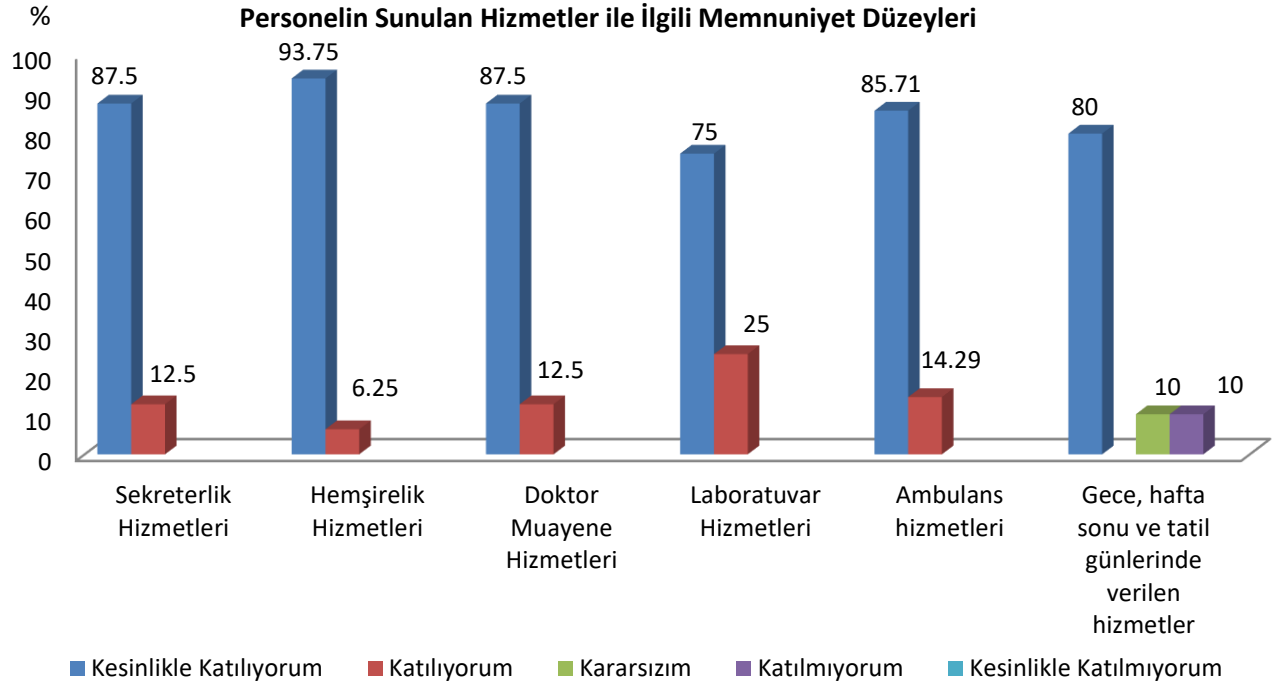
		Kesinlikle Katılıyorum (%)	Katılıyorum (%)	Kararsızım (%)	Katılmıyorum (%)	Kesinlikle Katılmıyorum (%)
1	Sekreterlik Hizmetleri	74,30	21,8	3,9		
2	Hemşirelik Hizmetleri	65,92	26,25	4,47	3,36	
3	Doktor Muayene Hizmetleri	59	26,81	9,09	3,36	1,74
4	Laboratuvar Hizmetleri	60,82	21,62	14,86	1,35	1,35
5	Ambulans hizmetleri	56,52	17,41	18,84	4,34	2,89
6	Gece, hafta sonu ve tatil günlerinde verilen hizmetler	49,50	27,36	15,78	7,36	

Öğrencilerin Sunulan Hizmetler ile İlgili Memnuniyet Düzeyi

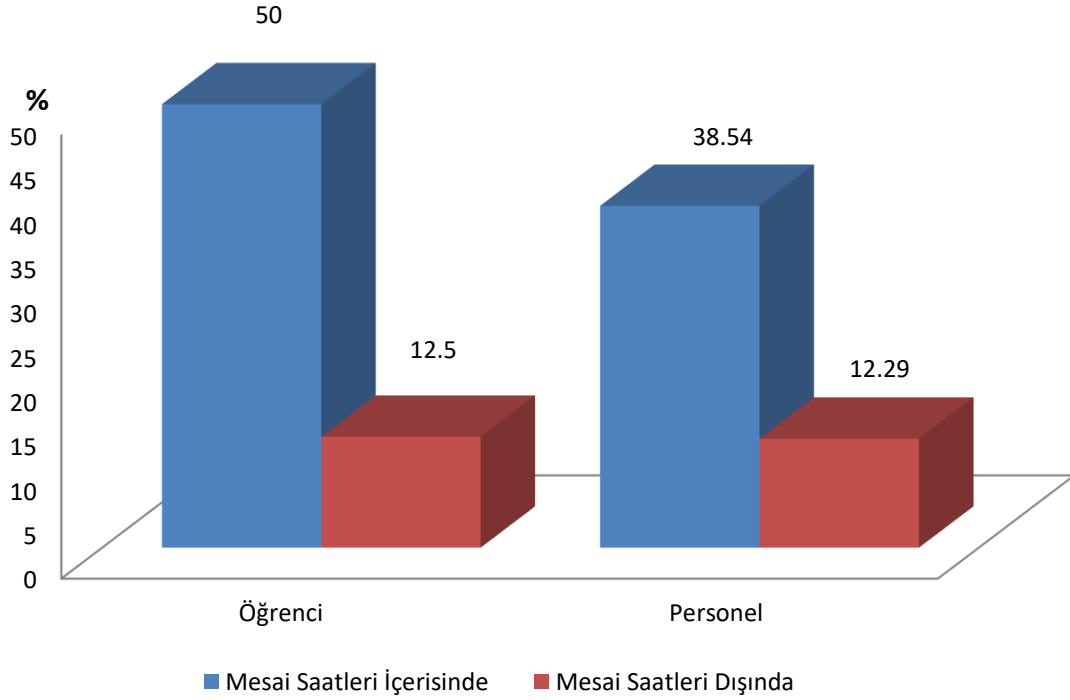


Tablo 2:
Personelin Sunulan Hizmetler ile İlgili Memnuniyet Düzeyleri

		Kesinlikle Katılıyorum (%)	Katılıyorum (%)	Kararsızım (%)	Katılmıyorum (%)	Kesinlikle Katılmıyorum (%)
1	Sekreterlik Hizmetleri	87,5	12,5			
2	Hemşirelik Hizmetleri	93,75	6,25			
3	Doktor Muayene Hizmetleri	87,5	12,5			
4	Laboratuvar Hizmetleri	75	25			
5	Ambulans hizmetleri	85,71	14,29			
6	Gece, hafta sonu ve tatil günlerinde verilen hizmetler	80		10	10	



Muayene Saatlerine Göre Hastalara Sunulan Hizmetten Memnuniyet Düzeyleri



Tablo 3:
Öğrencilerin Sözleşmeli Ünitelerden Aldığı Hizmetlerin Memnuniyet Düzeyleri

		Kesinlikle Katılıyorum (%)	Katılıyorum (%)	Kararsızım (%)	Katılmıyorum (%)	Kesinlikle Katılmıyorum (%)
1	Cilt Ünitesi	42,22	22,22	28,90	2,22	4,44
2	Diş Ünitesi	50	15,51	25,86	3,44	5,17
3	Eczane	57,44	28,72	9,60	2,12	2,12
4	Göz Ünitesi	67,24	12,07	20,69		
5	Kulak Burun Boğaz Ünitesi	56,83	9,09	25	4,54	4,54
6	Laboratuvar Ünitesi	54,76	19,04	23,80	2,40	
7	Ortopedi Ünitesi	43,26	8,10	45,94	2,70	
8	Psikiyatri Ünitesi	48,64	5,40	35,16	8,10	2,70

Tablo 4:
Personelin Sözleşmeli Ünitelerden Aldığı Hizmetlerin Memnuniyet Düzeyleri

		Kesinlikle Katılıyorum (%)	Katılıyorum (%)	Kararsızım (%)	Katılmıyorum (%)	Kesinlikle Katılmıyorum (%)
1	Cilt Ünitesi	71,42	28,58			
2	Diş Ünitesi	71,44	14,28		14,28	
3	Eczane	54,54	36,36	9,10		
4	Göz Ünitesi	83,33	16,67			
5	Kulak Burun Boğaz Ünitesi	75	25			
6	Laboratuvar Ünitesi	75	25			
7	Ortopedi Ünitesi	80	20			
8	Psikiyatri Ünitesi	75	25			

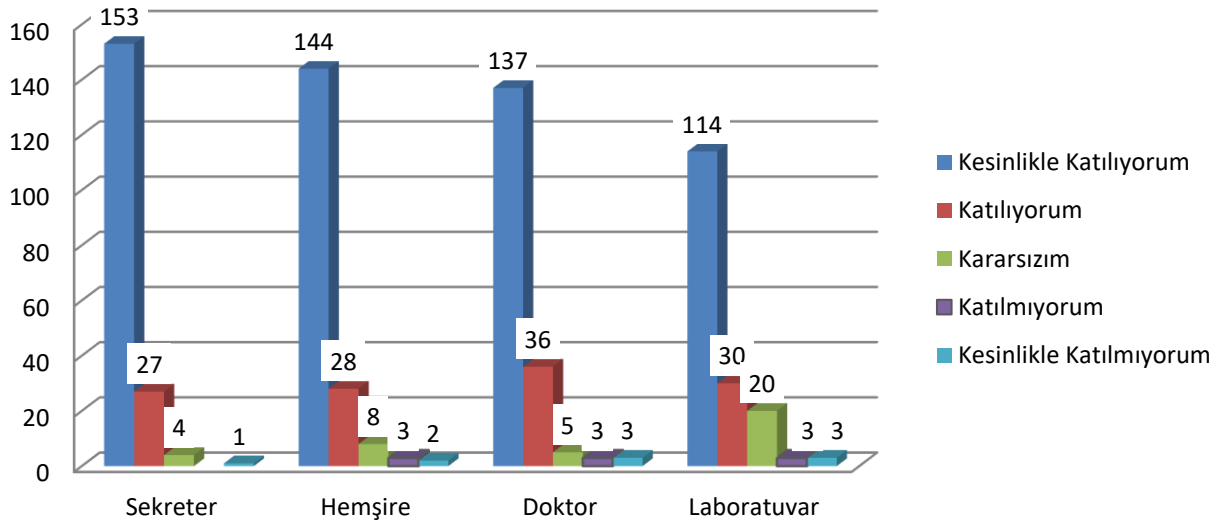
Tablo 5:
Bekleme Süresinden Öğrencilerin Memnuniyet Düzeyleri

		Kesinlikle Katılıyorum (%)	Katılıyorum (%)	Kararsızım (%)	Katılmıyorum (%)	Kesinlikle Katılmıyorum (%)
1	Sekreterlik Hizmetleri	82,24	14,79	2,38		0,59
2	Hemşire Hizmetleri	76,92	15,38	4,75	1,77	1,18
3	Doktor Muayene Hizmetleri	73,21	20,26	2,97	1,78	1,78
4	Laboratuvar Hizmetleri	64,96	18,18	12,98	1,94	1,94

Tablo 6:
Bekleme Süresinden Personellerin Memnuniyet Düzeyleri

		Kesinlikle Katılıyorum (%)	Katılıyorum (%)	Kararsızım (%)	Katılmıyorum (%)	Kesinlikle Katılmıyorum (%)
1	Sekreterlik Hizmetleri	87,5	12,5			
2	Hemşire Hizmetleri	87,5	12,5			
3	Doktor Muayene Hizmetleri	87,5	12,5			
4	Laboratuvar Hizmetleri	87,5	12,5			

Hizmet Alımında Bekleme Sürelerinden Memnuniyet



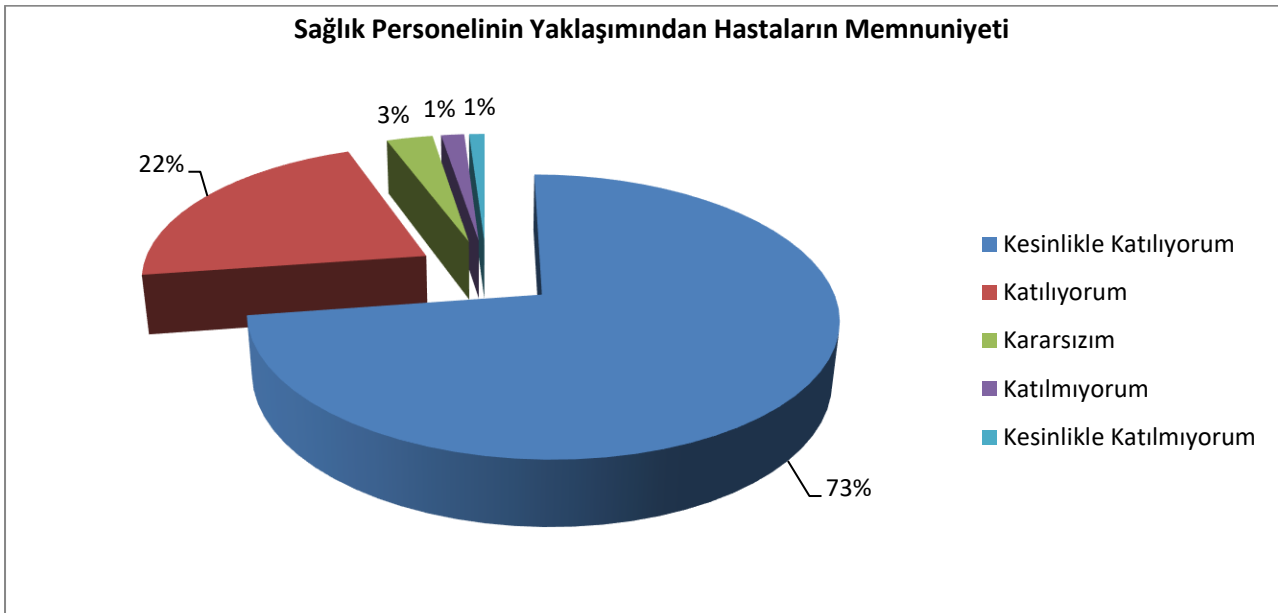
Tablo 7:

Öğrencilere Gösterilen İlgı ve Özenin Değerlendirilmesi

		Kesinlikle Katılıyorum (%)	Katılıyorum (%)	Kararsızım (%)	Katılmıyorum (%)	Kesinlikle Katılmıyorum (%)
1	Kişisel mahremiyete gösterilen özen	78,21	18,43	1,67		0,55
2	Hizmet verilen bölümlerin, bekleme salonu ve tuvaletlerin temizliği	75,98	20,11	1,67	1,11	
3	Sağlık personelinin güler yüz ve hoşgörölü olma durumu	60,89	26,81	6,14	2,23	2,23

Tablo 8:
Personellere Gösterilen İlgı ve Özenin Değerlendirilmesi

		Kesinlikle Katılıyorum (%)	Katılıyorum (%)	Kararsızım (%)	Katılmıyorum (%)	Kesinlikle Katılmıyorum (%)
1	Kişisel mahremiyete gösterilen özen	87,5	12,5			
2	Hizmet verilen bölümlerin, bekleme salonu ve tuvaletlerin temizliği	81,25	12,5	6,25		
3	Sağlık personelinin güler yüz ve hoşgörölü olma durumu	75	25			



5.2 Hastaların Görüş ve Önerileri

- (Cinsiyet kısmına: Kadın ve erkek olarak 2 gruba ayrılmasını doğru bulmadım bir kadın olarak.) Bazı doktorlar çok ilgisiz. 1 adet dişime dolgu yapmak için ilk randevuda röntgen istedi, çektirip geldim, dişime dolgu sonra 1 dişimdeki taşı da alabilir misiniz dedim ancak onu başka randevuda yapabileceğini ve ücretli olduğunu söyledi.
- Dinlenip uzanabilecek daha çok alan olması yararlı olurdu.
- Doktorlar etkili ilaç yazma konusunda başarısız. Kendimizi takip etmek konusunda bize güvenmeyip kendi isteği yönünde yetersiz tedavi uygulayan doktorlar var. Sınav haftalarımızda bile antibiyotik veya antiviral ilaç gerektiren durumlarda sadece Nurofen ve Parol yazıldığı için hastalığımız ilerledi ve tekrar doktora gitmek zorunda kalmamız çok sık yaşanan bir durum.
- Özellikle alerji durumlarında asla özen gösterilmiyor. Bunun için daha iyi hizmet sunulabilir.
- Doktorlar kampüste daha sık olabilir.
- Perfect!
- Daha önce yurttan ateşim 40 dereceyken yardım istemiştım. Hareket dahi edemiyordum. Fakat ambulans yollamadılar.
- Kadın doğum ve cildiye için ücretsiz muayene hakkı artırılabilir yılda 1 ya da 2 olabilir.
- Numune almak için daha fazla hemşire olabilir, sıra beklerken ders kaçıyor.
- Kötü bir zehirlenme yaşamıştım, taksile geldim 4 kez serum için. Ambulans gerektiği durumlarda kullanımı artırılabilir. Genel olarak çok memnunum.
- Öğle aralarında nöbetçiler olabilir.
- Laboratuvar hizmetleri ve çalışanları kesinlikle geliştirilebilir.
- Daha anlayışlı ve özel hayata saygılı doktorlar lazım. Hemşirelerden memnunum.
- Hizmetin daha ilgili olmasını, doktorların özellikle ilaç yazma konusunda yeterli olmasını talep etmekteyim. Baştan savmacı bir tavır takınılmasından oldukça rahatsızım.
- Bazen 40 derece ateş olmasına rağmen rapor verilmemesi üzücü oluyor. Gerçekten amacımız kaytarmak değil.
- Doktorlarınızı değiştirin iş bilmiyorlar, özellikle kadınlar.
- Her şey iyi.
- Gayet memnunum ve bu şekilde kalmasını temenni ederim. Her şey için teşekkürler.
- Tüm sağlık çalışanlarına çok teşekkür ederim.
- 38 yıldır geldiğim ve hizmet aldığım birime müteşekkirim, hem güler yüz, hem şefkat bu insanlık için en önemli vasıflar, teşekkürler.
- Teşekkürler.
- Genel olarak memnunum.
- Doğu sağlık merkezi 7 numaradaki doktor hanım çok kibar ve ilgiliydi.
- İyi ki varsınız teşekkürler.
- Teşekkürler iyi ki varsınız.
- İlginiz için çok teşekkür ederim.
- Her konuda bizlere yardımcı olan ve geri çevirmeyen personele teşekkür ederim.
- Her şey çok güzel. Her konuda yardımcı olan güler yüz gösteren tüm personele teşekkürlerimi sunuyorum.
- Psikiyatr randevu saatlerine dikkat etmiyor.
- Bazen randevu bulmak zor olabiliyor. Ayrıca merkezden doğuya göz, diş ya da cildiye için gelmek zor olabiliyor.
- Her şey yeterliydi, Tüm çalışanlara teşekkürler.

- Güler yüz ve daha ilgili olmaları.
- Sağlık merkezi çalışanları gerçekten çok iyi. Doktorları ayrı hemşireleri ayrı ilgili.
- Temel sağlık hizmetlerini sağlama çabanız için teşekkürler. Görüntüleme hizmetlerinin geri gelmesini rica ediyorum.
- Hem kendim hem de işimden dolayı; uluslararası öğrencilerinde de sağlık sorunlarına hızlı çözüm sağlıyor. Bu vesile ile başta Nalan hoca, hemşirelerden Mualla ve Leyla hanıma ve sekreteryadan Ayla hanıma sonsuz teşekkürler.

Görüş ve öneriler bölümüne yazılan görüşler eksiksiz olarak rapora kaydedilmiştir.

6. Sonuç

En yüksek memnuniyet, öğrencilerde % 97 ve personelde % 100 ile hizmet verilen bölümlerin kişisel mahremiyete gösterilen özen, ikinci olarak ise öğrencilerin %96,09'si ve personelin %93,75'i ile bekleme salonu ve tuvalet temizliği olarak tespit edilmiş olup, sağlık merkezi için olumlu olduğu gibi hastalarımız için de çok olumlu bir durumdur. Öğrencilerin % 88'i ve personelin % 100'ü sağlık merkezi personelini güler yüzlü ve hoşgörülü olarak nitelendirmiştir, geçen yıla oranla %1'lik bir yükselme olduğu gözlemlenmiştir.

Sunulan hizmetlerimizin memnuniyetinde kesinlikle katılıyorum ve katılıyorum diyenlerin oranlarına bakıldığında öğrencilerin Sekreterlik, Hemşirelik ve Doktor muayene hizmetlerinde memnuniyet oranı %85 ile %96 arasında iken Laboratuvar hizmeti %82,44 , Ambulans hizmeti %73,93 oranındadır.

Personelin verilen hizmetlerden memnuniyet oranına bakıldığında ise, tüm hizmetlerimizden memnuniyet oranı %100 olduğu tespit edilmiştir.

Sözleşmeli ünitelerin memnuniyetinde, kesinlikle katılıyorum veya katılıyorum diyenlerin oranlarına bakıldığında, öğrencilerin Diş, Eczane, Göz, Kulak Burun Boğaz ve ünitelerinin oranları %65 ile %86 arasında çıkarken, Cilt ünitesi %64,44 , Ortopedi ünitesi 51,36 , Psikiyatri ünitesi %54,04 oranında olduğu tespit edilmiştir.

Personelin memnuniyet değerlendirmesinde ise; sözleşmeli ünitelerin sunduğu hizmetlerden Cilt, Göz, Kulak Burun Boğaz, Ortopedi, Psikiyatri ünitelerinin memnuniyet oranını %100 çıkarken, Diş ünitesi %85,72 ve Eczane ünitesi %90,9 oranında olduğu tespit edilmiştir.

Sağlık merkezinde muayene olma aşamasında sekreterlik, hemşirelik, doktor muayenesi ve laboratuvar hizmeti alırken bekleme süresi ile ilgili memnuniyetin, öğrenciler tarafından %92, personel tarafından %100 olarak değerlendirildiği görülmüştür. Geçen yıla oranla öğrencilerde %2'lik düşüş, personellerde ise %3'lük bir yükselme olduğu gözlemlenmiştir.

Mesai saatleri içinde verilen hizmetlerin memnuniyeti, gece ve hafta sonu verilen hizmetlerin memnuniyetinden daha yüksek çıkmıştır.

Genel olarak tüm hizmetlerde, personel memnuniyeti öğrenci memnuniyetinden daha yüksek çıkmıştır.