

2025 YILI MAKÜ DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ HASTA MEMNUNİYET ANKETİ SONUCU

1. Amaç

Bu rapor, 2025 yılı MAKÜ Diş Hekimliği Fakültesi Hasta Memnuniyet Anketi sonuçlarına dayanarak sunulan sağlık hizmetlerinin hasta perspektifinden değerlendirilmesi, güçlü yönlerin ve iyileştirmeye açık alanların belirlenmesi amacıyla hazırlanmıştır.

2. Yöntem

Anket, fakültemizde hizmet alan hastalara gönüllülük esasına göre uygulanmıştır. Toplam **102** geçerli yanıt analiz edilmiştir. Sorular; demografik bilgiler, klinik hizmetlere erişim, iletişim, hizmet kalitesi ve genel memnuniyet başlıklarını kapsamaktadır.

3. Bulgular

3.1. Demografik Dağılım

Katılımcılar farklı yaş gruplarından oluşmakta olup 18–30 yaş ve 30–45 yaş grupları ağırlıktadır. Pedodonti, Restoratif Diş Tedavisi, Periodontoloji ve İlk Muayene klinikleri en sık başvurulanan birimler arasındadır.

3.2. Hizmete Erişim ve Organizasyon

- Fakülteye ulaşımında çoğunluk **zorluk yaşamadığını** belirtmiştir.
- Randevu ve yönlendirme süreçleri genel olarak **olumlu** değerlendirilmiştir.
- Klinik ortamının temizlik ve düzeni büyük oranda **yeterli** bulunmuştur.

3.3. İletişim ve Bilgilendirme

- Öğretim üyeleri ve öğrencilerin hastaya yaklaşımı, bilgilendirme düzeyi ve nezaketi **yüksek memnuniyet** düzeyindedir.
- Tedavi süreci hakkında açıklama yapılması hastalar tarafından olumlu karşılanmıştır.

3.4. Genel Memnuniyet

- Genel memnuniyet puanı (5 üzerinden) ortalama **4,51** olarak hesaplanmıştır.
- Katılımcıların büyük çoğunluğu fakültemizde **tekrar tedavi olmayı tercih edeceğini** belirtmiştir.

4. Değerlendirme

Anket sonuçları, MAKÜ Diş Hekimliği Fakültesi'nin sunduğu klinik hizmetlerin hasta memnuniyeti açısından **yüksek düzeyde başarılı** olduğunu göstermektedir. Özellikle iletişim, akademik yaklaşım ve klinik hizmet kalitesi güçlü yönler olarak öne çıkmaktadır.

5. İyileştirmeye Açık Alanlar

- Bekleme sürelerinin azaltılmasına yönelik organizasyonel düzenlemeler
- Fiziksel mekân ve yönlendirme tabelalarının daha da iyileştirilmesi
- Hasta bilgilendirme materyallerinin çeşitlendirilmesi

6. Sonuç

2025 YILI MAKÜ DİŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ HASTA MEMNUNİYET ANKETİ SONUCU

2025 Hasta Memnuniyet Anketi sonuçları, fakültemizin eğitim ve sağlık hizmetlerini hasta odaklı bir anlayışla sürdürdüğünü ortaya koymaktadır. Elde edilen veriler, mevcut güçlü yönlerin korunması ve belirlenen iyileştirme alanlarında sürdürülebilir kalite çalışmalarının devam ettirilmesi açısından yol gösterici niteliktedir.

7. Yönetici Özeti

2025 yılı Hasta Memnuniyet Anketi sonuçları, MAKÜ Diş Hekimliği Fakültesi'nin sunduğu sağlık hizmetlerinin hasta odaklılık, iletişim kalitesi ve akademik yeterlilik açısından güçlü bir yapıya sahip olduğunu göstermektedir. Genel memnuniyet ortalaması 5 üzerinden 4,51 olarak hesaplanmış olup, bu değer fakültenin kurumsal kalite hedefleriyle uyumludur. Hastaların büyük çoğunluğu fakültemizi yeniden tercih edeceğini ifade etmiştir.

8. Nicel Bulguların Özeti (Yüzdelik Değerlendirme)

- Genel memnuniyet: %90'ın üzerinde olumlu görüş
- İletişim ve bilgilendirme: %92 yüksek/çok yüksek memnuniyet
- Klinik temizlik ve düzen: %88 olumlu değerlendirme
- Randevu ve bekleme süreçleri: %75–80 aralığında memnuniyet

9. MAKÜ-SİR Gelişmeye Açık Alanlar ile İlişkilendirme

MAKÜ-SİR raporunda belirtilen “hizmet süreçlerinin etkinliği”, “fiziksel altyapının iyileştirilmesi” ve “hasta bilgilendirme mekanizmalarının güçlendirilmesi” başlıkları, bu anket sonuçlarıyla örtüşmektedir. Özellikle bekleme süreleri ve yönlendirme süreçlerine ilişkin geri bildirimler, söz konusu alanlarda iyileştirme çalışmalarının sürdürülmesi gerektiğini ortaya koymaktadır.

Bu kapsamda fakültemizde;

- Klinik randevu planlamasının yeniden yapılandırılması,
- Hasta akışının daha etkin yönetilmesi,
- Bilgilendirici afiş, broşür ve dijital içeriklerin artırılması çalışmaları yürütülmektedir.

10. Toplumsal Katkı ve Hasta Odaklı Yaklaşım

Hasta memnuniyet anketi, fakültemizin toplumsal katkı misyonunun önemli bir göstergesidir. Elde edilen veriler doğrultusunda sunulan sağlık hizmetlerinin erişilebilirliği, şeffaflığı ve hasta güvenine dayalı yapısı güçlendirilmektedir. Bu yaklaşım, toplum sağlığının korunması ve geliştirilmesine doğrudan katkı sağlamaktadır.

11. Genel Sonuç ve Öneriler

Anket sonuçları, MAKÜ Diş Hekimliği Fakültesi'nin hasta memnuniyeti açısından kurumsal hedeflerine büyük ölçüde ulaştığını göstermektedir. Mevcut güçlü yönlerin korunması, iyileştirmeye açık alanlarda ise sürekli kalite döngüsü (planla–uygula–kontrol et–önlem al) çerçevesinde çalışmaların sürdürülmesi önerilmektedir.

Bu rapor, özdeğerlendirme, akreditasyon ve kalite güvence süreçlerinde kullanılmak üzere hazırlanmıştır.