

EK-5 MEMNUNİYET ANKETLERİ UYGULAMA REHBERİ

Anket Uygulama Yöntemi

Kurumlar, yüzyüze, internet, telefon, posta yolu gibi yöntemler ile anket uygulayabilirler.

Anket Uygulanmayacak Kişiler

- 16 yaşından küçükler (yakınlarına uygulanır)
- Terminal dönemdeki hastalar
- Cevaplamak istemeyenler
- Psikiyatri hastaları
- Diyaliz hastaları

Tablo 1. Memnuniyet Anketi Uygulama Tablosu (Hastane)

Hastane (Kamu, Üniversite ve Özel)						
	Uygulama Periyodu	Uygulama Zamanı	Uygulama Alanı	Ay içinde Anket Uygulanacak Asgari Kişi Sayısı		
				0-200 yatak	201-500 yatak	501 yatak ve üzeri
Ayaktan Hasta Memnuniyet Anketi	Her ay	Kişinin işlemleri bittiğinde	Tüm hastanelerde	15	35	50
Yatan Hasta Memnuniyet Anketi	Her ay	Hasta taburcu edildiği gün	Tüm hastanelerde	15	20	25
Acil Servis Hasta Memnuniyet Anketi	Her ay	Ayaktan hasta taburcu edilirken ya da hasta gözlemdeyken (hekim anket yapılabilir görüşü verdiği takdirde)	İstisna teşkil etmeyen tüm hastanelerde	15	20	25

Çalışan Memnuniyet Anketi	Her dönem bir kez	1. dönem Mart ayında, 2. dönem ise Eylül ayında uygulanacaktır.	Tüm hastanelerde	Açıklama: Anket uygulama zamanlarında hekim, sağlık hizmetleri sınıfı, diğer (genel idare hizmetleri, teknik personel, hizmet alımı personeli) personel gruplarının asgari % 50'sine anket uygulanmalıdır.
İstisnalar	- Aktif acil hizmeti vermeyen hastanelerde acil servis hasta memnuniyet anketi uygulanması değerlendirme dışıdır. - Ruh sağlığı ve hastalıkları hastanelerinde ayaktan ve yatan hasta yakını anketleri kullanılacaktır.			

Tablo 2. Memnuniyet Anketi Uygulama Tablosu (ADSM)

ADSM				
	Uygulama Periyodu	Uygulama Zamanı	Ay içinde Anket Uygulanacak Asgari Kişi Sayısı	
			0-20 Ünit	21 Ünit ve üzeri
Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi Hasta Memnuniyet Anketi	Her ay	Kişinin işlemleri bittiğinde	15	25
Çalışan Memnuniyet Anketi	Her dönem bir kez	1. Dönem Mart ayında, 2. dönem ise Eylül ayında uygulanacaktır.	Açıklama: Anket uygulama zamanlarında hekim, sağlık hizmetleri sınıfı, diğer (genel idare hizmetler, teknik personel, hizmet alımı personeli) personel gruplarının asgari %50'sine anket uygulanmalıdır.	

Tablo 3. Memnuniyet Anketi Uygulama Tablosu (İl Ambulans Servisi)

İl Ambulans Servisi			
	Uygulama Periyodu	Uygulama Zamanı	Ay içinde Anket Uygulanacak Asgari Kişi Sayısı
Çalışan Memnuniyet Anketi	Her dönem bir kez	1. Dönem Mart ayında, 2. dönem ise Eylül ayında uygulanacaktır.	Açıklama: Anket uygulama zamanlarında çalışanların asgari %50'sine anket uygulanmalıdır.

Tablo 4. Memnuniyet Anketi Katsayısı Hesaplama Tablosu

Katsayı	Formül
Ayaktan Hasta Memnuniyet Katsayısı	$(\text{Anket toplam puan/kişi sayısı}) \times 100/36$
Yatan Hasta Memnuniyet Katsayısı	$(\text{Anket toplam puan/kişi sayısı}) \times 100/48$
Acil Servis Hasta Memnuniyet Katsayısı	$(\text{Anket toplam puan/kişi sayısı}) \times 100/30$
Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi Hasta Memnuniyet Katsayısı	$(\text{Anket toplam puan/kişi sayısı}) \times 100/33$
Çalışan Memnuniyet Katsayısı	$(\text{Anket toplam puan/kişi sayısı}) \times 100/36$
Ruh Sağlığı Ayaktan Hasta Memnuniyet Katsayısı	$(\text{Anket toplam puan/kişi sayısı}) \times 100/36$
Ruh Sağlığı Yatan Hasta Memnuniyet Katsayısı	$(\text{Anket toplam puan/kişi sayısı}) \times 100/51$

YATAN HASTA MEMNUNİYET ANKETİ

Tarih:...../...../.....

Anket No:

Kaliteli hizmet sunmayı hedefleyen hastanemizin bundan sonraki çalışmalarında yol gösterici olması açısından aşağıda yer alan soruların sizler tarafından yanıtlanması büyük önem taşımaktadır. Bu konuda göstermiş olduğunuz ilgi ve yardımlarınızdan dolayı şimdiden teşekkür eder, geçmiş olsun dileklerinizi iletiriz.

Başhekim

	Lütfen aşağıdaki ifadelerle ilgili görüşlerinizi daire içerisine olarak işaretleyiniz. Örnek: (1)	EVET	BİRAZ	HAYIR
1	Yattığım oda temizdi.	(3)	(2)	(1)
2	Oda sıcaklığı uygundu.	(3)	(2)	(1)
3	Yattığım oda ve çevresi gürültülü değildi.	(3)	(2)	(1)
4	Odadaki eşyalar çalışır durumdaydı (televizyon, hemşire çağrı zili, lamba, yatak vb.).	(3)	(2)	(1)
5	Yemekler geldiğinde sıcaktı.	(3)	(2)	(1)
6	Yemekler lezzetliydi.	(3)	(2)	(1)
7	Doktorlar hastalığım konusunda bana bilgi verdi ve zaman ayırdı.	(3)	(2)	(1)
8	Doktorlar bana karşı kibar ve saygılıydı.	(3)	(2)	(1)
9	Hemşireler bana karşı kibar ve saygılıydı.	(3)	(2)	(1)
10	Hemşireler yapacakları işlemler (ateş-tansiyon ölçme, kan alma, ilaç verme vb.) hakkında bilgi verdiler.	(3)	(2)	(1)
11	Tüm personel kişisel mahremiyetime (muayene edilirken kapının kapanması, aradaki perde ya da paravanın çekilmesi gibi) özen gösterdi.	(3)	(2)	(1)
12	Temizlik personeli bana karşı kibar ve saygılıydı.	(3)	(2)	(1)
13	Bu hastane güvenlidir.	(3)	(2)	(1)
14	Bu hastaneyi başkalarına tavsiye ederim.	(3)	(2)	(1)
15	Hastane genel olarak temizdi.	(3)	(2)	(1)
16	Hastanede verilen hizmet genel olarak iyiydi.	(3)	(2)	(1)
17	Hastanemize ilk başvurunuz mu?	() Evet	() Hayır	
18	Cinsiyetiniz?	() Kadın	() Erkek	
19	Doğum yılınız?			
20	Medeni Durumunuz	() Evli	() Bekar	
21	Öğrenim Durumunuz	() Okuryazar değil () İlkokul / Ortaokul () Üniversite ve Üstü	() Okuryazar () Lise ve dengi okul	
22	Sosyal güvenceniz?	() SGK çalışan () Yeşil kart () Sosyal güvencesi yok	() SGK emekli () Özel sağlık sigortası () Diğer.....	
23	Mesleğiniz			
24	Varsa görüş, önerileriniz.			

AYAKTAN HASTA MEMNUNİYET ANKETİ

...../...../.....

Anket No:

Kaliteli hizmet sunmayı hedefleyen hastanemizin bundan sonraki çalışmalarında yol gösterici olması açısından aşağıda yer alan soruların sizler tarafından yanıtlanması büyük önem taşımaktadır. Bu konuda göstermiş olduğunuz ilgi ve yardımlarınızdan dolayı şimdiden teşekkür eder, geçmiş olsun dileklerinizi iletiriz.

Başhekim

	Lütfen aşağıdaki ifadelerle ilgili görüşlerinizi daire içerisine alarak işaretleyiniz. Örnek: (1)	EVET	BİRAZ	HAYIR
1	Hasta kayıt işlemleri için çok beklemedim.	(3)	(2)	(1)
2	Muayene olacağım doktoru kendim seçtim.	(3)	(2)	(1)
3	Kayıt/kabul sırası beklediğim yer rahattı.	(3)	(2)	(1)
4	Beni muayene eden doktor hastalığım konusunda bana bilgi verdi ve zaman ayırdı.	(3)	(2)	(1)
5	Beni muayene eden doktor kibar ve saygılıydı.	(3)	(2)	(1)
6	Diğer personel bana karşı kibar ve saygılıydı.	(3)	(2)	(1)
7	Tüm personel kişisel mahremiyetime (muayene edilirken varsa kapının kapanması, aradaki perde ya da paravanın çekilmesi gibi) özen gösterdi.	(3)	(2)	(1)
8	Bana yapılan tahlil/tetkikler için çok beklemedim.	(3)	(2)	(1)
9	Bu hastaneyi başkalarına öneririm.	(3)	(2)	(1)
10	Bir daha hastaneye gelmem gerekse bu hastaneyi tercih ederim.	(3)	(2)	(1)
11	Poliklinikler (muayene olduğunuz oda, bekleme alanları, tuvaletler) genel olarak temizdi.	(3)	(2)	(1)
12	Hastanede verilen hizmet genel olarak iyiydi.	(3)	(2)	(1)
13	Hastanemize ilk başvurunuz mu?	() Evet () Hayır	17	Öğrenim Durumunuz () Okuryazar değil () Okuryazar () İlkokul / Ortaokul () Lise ve dengi okul () Üniversite ve Üstü
14	Cinsiyetiniz?	() Kadın () Erkek	18	Sosyal güvenceniz? () SGK çalışan () SGK emekli () Yeşil kart () Özel sağlık sigortası () Sosyal güvencesi yok () Diğer.....
15	Doğum yılınız?		19	Mesleğiniz
16	Medeni Durumunuz	() Evli () Bekar		
20	Varsa görüş, önerileriniz.			

ACİL SERVİS HASTA MEMNUNİYET ANKETİ

Tarih:...../...../.....

Anket No:

Kaliteli hizmet sunmayı hedefleyen hastanemizin bundan sonraki çalışmalarında yol gösterici olması açısından aşağıda yer alan soruların sizler tarafından yanıtlanması büyük önem taşımaktadır. Bu konuda göstermiş olduğunuz ilgi ve yardımlarınızdan dolayı şimdiden teşekkür eder, geçmiş olsun dileklerimizi iletiriz.

Başhekim

	Lütfen aşağıdaki ifadelere ilişkin görüşünüzü en iyi yansıtan cevabı daire içerisine alarak işaretleyiniz. Örnek: (1) ☐	EVET	BİRAZ	HAYIR
1	Acil serviste çok beklemeden muayene oldum.	(3)	(2)	(1)
2	Kayıt/kabul sırası beklediğim yer rahattı.	(3)	(2)	(1)
3	Tüm personel bana karşı kibar ve saygılıydı.	(3)	(2)	(1)
4	Tüm personel kişisel mahremiyetime (muayene edilirken varsa kapının kapanması, aradaki perde ya da paravanın çekilmesi gibi) özen gösterdi.	(3)	(2)	(1)
5	Beni muayene eden doktor, hastalığımın nedeni konusunda bana bilgi verdi.	(3)	(2)	(1)
6	Bu acil servisi başkalarına tavsiye ederim.	(3)	(2)	(1)
7	Acil serviste hizmet aldığım süre boyunca çalışanlar beni iyi yönlendirdi.	(3)	(2)	(1)
8	Acil servis temizdi.	(3)	(2)	(1)
9	Tekrar acile gelmem gerekirse yine bu acil servisi tercih ederim.	(3)	(2)	(1)
10	Acil serviste verilen hizmet genel olarak iyiydi.	(3)	(2)	(1)
11	Hastanemize ilk başvurunuz mu?	() Evet	() Hayır	
12	Cinsiyetiniz?	() Kadın	() Erkek	
13	Doğum yılınız?			
14	Medeni Durumunuz	() Evli	() Bekar	
15	Öğrenim Durumunuz	() Okuryazar değil () İlkokul / Ortaokul () Üniversite ve Üstü	() Okuryazar () Lise ve dengi okul	
16	Sosyal güvenceniz?	() SGK çalışan () Yeşil kart () Sosyal güvencesi yok	() SGK emekli () Özel sağlık sigortası () Diğer.....	
17	Mesleğiniz			
18	Varsa görüş, önerileriniz.			

Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastaneleri Yatan Hasta Yakını Memnuniyet Anketi

Tarih:...../...../.....

Anket No:

Kaliteli hizmet sunmayı hedefleyen hastanemizin bundan sonraki çalışmalarında yol gösterici olması açısından hastanızla ilgili karşılaştığınız süreçlerle ilişkin aşağıdaki soruları cevaplamanız büyük önem taşımaktadır. Bu konuda göstermiş olduğunuz ilgi ve yardımlarınızdan dolayı şimdiden teşekkür eder, geçmiş olsun dileklerimizi iletiriz.

Başhekim

	Lütfen aşağıdaki ifadelerle ilgili görüşlerinizi daire içerisine alarak işaretleyiniz. Örnek: (1) ☐	EVET	BİRAZ	HAYIR
1	Hastamın yattığı oda temizdi.	(3)	(2)	(1)
2	Oda sıcaklığı uygundu.	(3)	(2)	(1)
3	Klinik, hastamın kendine zarar vermesini engelleyecek şekilde tasarlanmıştı.	(3)	(2)	(1)
4	Klinik hastaneden çok ev ortamını hissettirecek şekilde tasarlanmıştı.	(3)	(2)	(1)
5	Klinikte hastalara yönelik düzenli rehabilitasyon faaliyetleri düzenlenmekte idi.	(3)	(2)	(1)
6	Klinikte hasta ve yakınları için düzenli eğitim programları uygulanmaktaydı.	(3)	(2)	(1)
7	Yemekler lezzetliydi.	(3)	(2)	(1)
8	Doktorlar yakınımın hastalığı konusunda ve hastaya karşı yaklaşımımız konusunda bilgi verdi ve zaman ayırdı.	(3)	(2)	(1)
9	Doktorlar hastama karşı kibar ve saygılıydı.	(3)	(2)	(1)
10	Hemşireler hastama karşı kibar ve saygılıydı.	(3)	(2)	(1)
11	Hemşireler ve hekimler hastama yapacakları işlemler hakkında bilgi verdiler.	(3)	(2)	(1)
12	Tüm personel hastamın kişisel mahremiyetine özen gösterdi.	(3)	(2)	(1)
13	Temizlik personeli hastama karşı kibar ve saygılıydı.	(3)	(2)	(1)
14	Bu hastane güvenlidir.	(3)	(2)	(1)
15	Bu hastaneyi başkalarına tavsiye ederim.	(3)	(2)	(1)
16	Hastane genel olarak temizdi.	(3)	(2)	(1)
17	Hastanede verilen hizmet genel olarak iyiydi.	(3)	(2)	(1)
18	Hastanemize ilk başvurunuz mu?	() Evet	() Hayır	
19	Cinsiyetiniz?	() Kadın	() Erkek	
20	Doğum yılınız?			
21	Medeni Durumunuz	() Evli	() Bekar	
22	Öğrenim Durumunuz	() Okuryazar değil () İlkokul / Ortaokul () Üniversite ve Üstü	() Okuryazar () Lise ve dengi okul	
23	Sosyal güvenceniz?	() SGK çalışan () Yeşil kart () Sosyal güvencesi yok	() SGK emekli () Özel sağlık sigortası () Diğer.....	
24	Mesleğiniz			
25	Varsa görüş, önerileriniz.			

Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastaneleri Ayaktan Hasta Yakını Memnuniyet Anketi

...../...../.....

Anket No:

Kaliteli hizmet sunmayı hedefleyen hastanemizin bundan sonraki çalışmalarında yol gösterici olması açısından hastanızla ilgili karşılaştığınız süreçlerle ilişkin aşağıdaki soruları cevaplamanız büyük önem taşımaktadır. Bu konuda göstermiş olduğunuz ilgi ve yardımlarınızdan dolayı şimdiden teşekkür eder, geçmiş olsun dileklerimizi iletiriz.

Başhekim

	Lütfen aşağıdaki ifadelerle ilgili görüşlerinizi daire içerisine olarak işaretleyiniz. Örnek: (1)	EVET	BİRAZ	HAYIR
1	Hastamın kayıt işlemleri için çok beklemedim.	(3)	(2)	(1)
2	Hastamın muayene olacağı doktoru kendim seçtim.	(3)	(2)	(1)
3	Kayıt/kabul sırası beklediğimiz yer rahattı.	(3)	(2)	(1)
4	Hastamı muayene eden doktor hastalığı konusunda bana/ hastama bilgi verdi ve zaman ayırdı.	(3)	(2)	(1)
5	Hastamı muayene eden doktor kibar ve saygılıydı.	(3)	(2)	(1)
6	Diğer personel bana ve hastama karşı kibar ve saygılıydı.	(3)	(2)	(1)
7	Tüm personel hastamın kişisel mahremiyetine (hasta görüşmesinin hekimle baş başa yapılması) özen gösterdi.	(3)	(2)	(1)
8	Hastama yapılan tahlil/tetkikler için çok beklemedim.	(3)	(2)	(1)
9	Bu hastaneyi başkalarına öneririm.	(3)	(2)	(1)
10	Hastamı bir daha hastaneye getirmem gerekse bu hastaneyi tercih ederim.	(3)	(2)	(1)
11	Poliklinikler (muayene olduğunuz oda, bekleme alanları, tuvaletler) genel olarak temizdi.	(3)	(2)	(1)
12	Hastanede verilen hizmet genel olarak iyiydi.	(3)	(2)	(1)
13	Hastanemize ilk başvurunuz mu?	() Evet () Hayır	17	Öğrenim Durumunuz () Okuryazar değil () Okuryazar () İlkokul / Ortaokul () Lise ve dengi okul () Üniversite ve üstü
14	Cinsiyetiniz?	() Kadın () Erkek	18	Hastanızın sosyal güvencesi? () SGK çalışan () SGK emekli () Yeşil kart () Özel sağlık sigortası () Sosyal güvencesi yok () Diğer.....
15	Doğum yılınız?		19	Mesleğiniz
16	Medeni Durumunuz	() Evli () Bekar		
20	Varsa görüş, önerileriniz.			

ADSM HASTA MEMNUNİYET ANKETİ

...../...../.....

Anket No:

Kaliteli hizmet sunmayı hedefleyen merkezimizin bundan sonraki çalışmalarında yol gösterici olması açısından aşağıda yer alan soruların sizler tarafından yanıtlanması büyük önem taşımaktadır. Bu konuda göstermiş olduğunuz ilgi ve yardımlarınızdan dolayı şimdiden teşekkür eder, geçmiş olsun dileklerimizi iletiriz.

Başhekim

	Lütfen aşağıdaki ifadelerle ilgili görüşlerinizi daire içerisinde alarak işaretleyiniz. Örnek: (1)	EVET	BİRAZ	HAYIR
1	Hasta kayıt işlemleri için çok beklemedim.	(3)	(2)	(1)
2	Muayene olacağım doktoru kendim seçtim.	(3)	(2)	(1)
3	Kayıt/kabul sırası beklediğim yer rahattı.	(3)	(2)	(1)
4	Beni muayene eden doktor şikâyetlerimin nedeni konusunda bana bilgi verdi ve zaman ayırdı.	(3)	(2)	(1)
5	Beni muayene eden doktor kibar ve saygılıydı.	(3)	(2)	(1)
6	Diğer personel bana karşı kibar ve saygılıydı.	(3)	(2)	(1)
7	Tüm personel kişisel mahremiyetime (muayene edilirken varsa kapının kapanması, aradaki perde ya da paravanın çekilmesi gibi) özen gösterdi.	(3)	(2)	(1)
8	Bu ADSM'yi başkalarına öneririm.	(3)	(2)	(1)
9	Bir daha benzer şikâyetlerim olursa bu ADSM'yi tercih ederim.	(3)	(2)	(1)
10	ADSM (muayene olduğunuz oda, bekleme alanları, tuvaletler vs.) genel olarak temizdi.	(3)	(2)	(1)
11	ADSM'de verilen hizmet genel olarak iyiydi.	(3)	(2)	(1)
12	Bu ADSM'ye ilk başvurunuz mu?	() Evet	() Hayır	
13	Cinsiyetiniz	() Kadın	() Erkek	
14	Doğum yılınız			
15	Medeni Durumunuz	() Evli	() Bekar	
16	Öğrenim Durumunuz	() Okuryazar değil () İlkokul / Ortaokul () Üniversite ve Üstü	() Okuryazar () Lise ve dengi okul	
17	Sosyal güvenceniz	() SGK çalışan () Yeşil kart () Sosyal güvencesi yok Diğer.....	() SGK emekli () Özel sağlık sigortası ()	
18	Mesleğiniz			
19	Varsa görüş, önerileriniz.			

ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ ANKETİ

Tarih...../...../.....

Anket No:

Değerli Çalışma Arkadaşlarım,

Kaliteli hizmet sunmayı hedefleyen kurumumuzun bundan sonraki çalışmalarında yol gösterici olması açısından aşağıda yer alan soruların sizler tarafından yanıtlanması büyük önem taşımaktadır. Bu konuda göstermiş olduğunuz ilgi ve yardımlarınızdan dolayı şimdiden teşekkür ederiz.

Başhekim

	Lütfen aşağıdaki ifadelere ilişkin görüşünüzü en iyi yansıtan cevabı daire içerisinde alarak işaretleyiniz. Örnek: (1)	EVET	BİRAZ/BAZEN	HAYIR
1	Aldığım eğitime uygun bir bölümde çalışıyorum.	(3)	(2)	(1)
2	Çalışma ortamım ve çalışma koşullarım ile ilgili yapılacak düzenlemelerde görüşüme başvurulur.	(3)	(2)	(1)
3	Çalışma mekânım rahat çalışabileceğim biçimde düzenlenmiştir.	(3)	(2)	(1)
4	Çalıştığım bölümde kendimi güvende hissediyorum.	(3)	(2)	(1)
5	Çalıştığım bölümde çalışan güvenliğine ilişkin koruyucu tedbirler alınmaktadır.	(3)	(2)	(1)
6	Yönetim tarafından çalışanları ödüllendirme (teşekkür yazıları, ek ödeme ilave puanı, vb.) mekanizmaları işletilmektedir.	(3)	(2)	(1)
7	Yönetim, hasta ve çalışan güvenliği konusunda düzeltici ve önleyici faaliyetler yapmaktadır.	(3)	(2)	(1)
8	Yönetim, hasta ve çalışan güvenliği konusundaki aksaklıklar için ilgili personel ile birlikte çözümler üretmekte ve gerekli önlemleri almaktadır.	(3)	(2)	(1)
9	Yöneticilere sorunlarımı iletme imkânı bulurum.	(3)	(2)	(1)
10	Yönetim "Sağlıkta Hizmet Kalite Standartları (SHKS)" konusunda tüm çalışanları bilgilendirir.	(3)	(2)	(1)
11	Çalıştığım bölümün işleyişi konusunda önerilerim dikkate alınır.	(3)	(2)	(1)
12	Çalıştığım kurumdaki ayrılmayı hiç düşünmem.	(3)	(2)	(1)
Lütfen sizin için uygun olan kutucuğu işaretleyiniz (x).			Evet	Hayır
13	Son 6 ay içinde fiziksel bir saldırıya uğramadım.			
14	Son 6 ay içinde bir hizmet içi eğitime katıldım.			
15	Çalıştığım bölüm ile ilgili olmak üzere, son 6 ay içinde hasta ve çalışan güvenliği (hasta kayıt ve kimlik bilgilerinin kayıt altında olması, hastaya doğru tedavi uygulanması, enfeksiyonları önleme, mahremiyet, vb.) konularında eğitim aldım.			
16	Hasta ve çalışan güvenliğini ihlal eden durumların raporlanması hakkında eğitim aldım.			

Lütfen sizin için uygun olan kutucuğu işaretleyiniz (x)

17	Cinsiyetiniz	() Kadın	() Erkek
18	Medeni Durumunuz	() Evli	() Bekâr
19	Mesleğiniz		
20	Bu kurumdaki toplam çalışma süreniz	() 0 - 1 yıl () 1 - 5 yıl () 5 - 10 yıl	() 10 - 20 yıl () 20 yıl ve üzeri
21	Varsa görüş, önerileriniz.		

