

Çocuk Hastalıkları Hastanesinde Yatan Hasta Yakınlarının Memnuniyet Düzeylerinin Değerlendirilmesi

İzzettin TOKTAŞ ¹, Ayda GÜZEL ¹, Süleyman VARSAK ², Gülşen YALÇIN ¹

ÖZ

Amaç: Bu çalışma, Çocuk Hastalıkları Hastanesinde yatarak tedavi gören hasta yakınlarının verilen hizmetten memnuniyet düzeylerini değerlendirmek amacıyla yapılmıştır.

Gereç ve Yöntemler: Gönüllülük esasına dayalı olarak her ay her servisten taburculuk gününde araştırmayı kabul eden ilk 10 kişi olmak üzere toplam 840 kişiye anket uygulanmıştır. Anket formunda sunulan hizmetlerin algılanmasına yönelik memnuniyet ile ilgili soruları içermektedir. Hastane, koğuş tipi odalara sahip olup, nitelikli yatak oranı % 6 dır. Verilerin analizinde Kruskal-Wallis Testi ve Mann-Whitney U Testi kullanılmıştır. P<0,05 istatistiksel olarak anlamlı kabul edilmiştir.

Bulgular: Çalışmaya katılanların %93,1'i kadındır. Katılımcıların %14,8'i 20 yaşın altında, %41,3'ü 20'li yaşlarda, %17,4'ü 40 yaş ve üstüdür. Eğitim durumuna göre %30,2'si okur-yazar değil, %32,4'ü ilkökul mezunu, %12,3'ü lise ve üzeri bir eğitime sahiptir. Hasta yakınlarının en fazla memnuniyet ifade ettikleri konular; yemek dağıtan personelin hijyen kurallarına uygun davranması (%95,1), doktoru tarafından hastalığı hakkında kendisine bilgi verilmesidir (%94,8). Daha az memnuniyet ifade ettikleri konular ise; hastane genel temizliği (%84,0), hasta odası ve çevresinde sessiz ve sakin bir ortam sağlanması (%85,9). Eğitim düzeyi yükseldikçe memnuniyet düzeyi düşük bulunmuştur.

Sonuç: Genel olarak yatan hasta yakınlarının memnuniyet düzeyleri yüksek bulunmuştur. Hasta odası ve çevresinde sessiz ortam sağlanması ve temizlik konusunda memnuniyet düzeyinin düşük bulunması nitelikli oda sayısının az olmasına bağlı olduğu düşünülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Çocuk; hasta memnuniyeti; yatan hastalar.

Evaluation of Satisfaction Levels of Patient's Relatives in Children's Diseases Hospital Satisfaction Levels of Patient's Relatives

ABSTRACT

Aim: This study was conducted to evaluate the satisfaction of the relatives of the patients who were hospitalized in the Pediatric Hospital.

Material and Methods: A total of 840 volunteers, including the first 10 people who accepted the study each month on the day of discharge from the service, were surveyed. The survey includes satisfaction questions regarding the services provided. Most of the hospital beds were in ward type rooms. Kruskal-Wallis Test and Mann-Whitney U Test were used in analyzes. P <0.05 was considered statistically significant.

Results: Among the participants, 93.1% are women; 14.8% are under the age of 20, 41.3% are in their 20s, 17.4% are 40 and over. Educational status is 30.2% illiterate, 32.4% primary school graduates, 12.3% high school and above education. The subjects that patient relatives express the most satisfaction with; the personnel distributing food to act in accordance with the hygiene rules (95.1%), being informed about his disease by his doctor (94.8%). The subjects they express less satisfaction are; general cleaning of the hospital (84.0%), providing a quiet and calm environment in and around the patient room (85.9%). The higher the education level, the lower the level of satisfaction.

Conclusion: In general, satisfaction levels of inpatient relatives were found to be high. It was thought that the quiet

1 Diyarbakır Çocuk Hastalıkları Hastanesi, Diyarbakır, Türkiye
2 Bingöl Üniversitesi, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu, Terapi ve Rehabilitasyon Bölümü, Bingöl, Türkiye

*Bu çalışma 26-30 Kasım 2019 tarihler arasında Antalya'da düzenlenen 3. Uluslararası - 21. Ulusal Halk Sağlığı Kongresinde poster bildiri olarak sunulmuştur.

Sorumlu Yazar / Corresponding Author: İzzettin TOKTAŞ, e-mail: drizzettin@gmail.com
Geliş Tarihi / Received: 16.10.2020, Kabul Tarihi / Accepted: 09.02.2021

environment in and around the patient's room and the low level of satisfaction with cleaning were due to the low number of qualified rooms.

Keywords: Child; patient satisfaction; inpatient.

GİRİŞ

Sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyeti ilk kez 1956 yılında Amerika Birleşik Devletleri'nde hemşirelik hizmetleri alanında yapılmıştır (1). Sağlık kurumlarında hasta ve çalışan memnuniyeti, verilen sağlık hizmet kalitesinin göstergelerinden biridir. Hasta memnuniyetini belirlemek amacıyla hasta ve çalışanların görüşlerine başvurmak ve beklentilerin ne olduğunu bilmek gerekir (2). Geri bildirim sayesinde verilen hizmetin sürekliliği ve iyileştirilmesi sağlanmaktadır (3). Hasta memnuniyeti çeşitli faktörlerden etkilenmekte ve kaliteli hasta bakım hizmetinin en önemli göstergelerindedir. Memnuniyetin yüksek olması hastanın tedavisinde daha uyumlu ve katılımcı olmasını sağlamaktadır (4,5). Çocuk hastanelerinin en önemli hizmet alıcıları, çocuk hastalar ve ebeveynleridir. Verilen sağlık hizmetinin sonuçlarını değerlendirme için ebeveyn görüşleri önem taşımaktadır (6). Ebeveyn memnuniyeti, sağlık hizmetlerinde kalitenin başarısını ve çocuğa etkisini değerlendirmek amacıyla kullanılmaktadır. Ebeveyn memnuniyeti; ebeveynlerin demografik özelliklerine, sağlık hizmetlerinden beklentilerine ve gereksinimlerine göre değişmektedir (7).

Bu çalışma, Çocuk Hastalıkları Hastanesinde yatarak tedavi gören hasta yakınlarının verilen hizmetten memnuniyet düzeylerini değerlendirmek amacıyla yapılmıştır.

GEREÇ VE YÖNTEMLER

Bu çalışma, 01 Ocak - 31 Aralık 2018 tarihleri arasında Diyarbakır'da hizmet veren Çocuk Hastalıkları Hastanesi'nde yatan hasta yakınlarını kapsamaktadır. Araştırma tanımlayıcı niteliktedir. Her ay hastane kalite birimi tarafından yapılan yatan hasta memnuniyet anketlerinin araştırmada kullanılabilmesi için hastane başhekimliğinden izin alınmıştır. SBÜ Gazi Yaşargil Eğitim ve Araştırma Hastanesi Etik kurulundan (Karar No:590; 16.10.2020) onay alınmıştır. 2018 yılında toplam 27.319 hasta yatışı olmuştur. Hastane Kalite Birimi tarafından, gönüllülük esasına dayalı olarak her ay her servisten (yedi servis) taburculuk gününde araştırmayı kabul eden ilk 10 kişi olmak üzere toplam 840 kişiye ulaşılmıştır. 3. seviye yoğun bakımda yatan hastalar çoğunlukla kronik hastalıkları olan ve uzun süreli yatış gerektiren hastalar olması, hematoloji-onkoloji servisinde yatan hastalar ise genellikle terminal dönemdeki hastalar olması nedeniyle kapsam dışı bırakılmıştır. Veri toplama aracı olarak Sağlık Bakanlığı Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı tarafından geliştirilen "Yatan Hasta Memnuniyet Anketi" kullanılmıştır (2). Anket formunda soruların 3'ü demografik özellikleri, 14'ü ise serviste sunulan hizmetlerin algılanmasına

yönelik memnuniyet ile ilgili soruları içermektedir. Üçlü likert tipinde hazırlanmış sorulara; evet 3 puan, biraz/kısmen 2 puan ve hayır 1 puan olarak değerlendirilmiştir. Anketten alınacak puanlar 14-42 arasında değişmektedir. Hastane 442 yataklı dal hastanesi olup, koğuş tipi odalara sahip olup, nitelikli yatak oranı %6'dır.

İstatistiksel Analiz

Verilerin analizinde SPSS 21.0 programından yararlanılarak Kruskal-Wallis Testi ve Mann-Whitney U Testi kullanılmıştır. P<0,05 istatistiksel olarak anlamlı kabul edilmiştir.

BULGULAR

Bu çalışma 840 hasta yakının katılımı ile gerçekleştirilmiştir. Çalışmaya katılanların %93,1'i (782 kişi) kadın ve %6,9'u (58 kişi) erkektir. Katılımcıların %14,8'i 20 yaşın altında, %41,3'ü 20-29 yaş arasında, %26,5'i 30-39 yaş arasında, %17,4'ü 40 yaş ve üstüdür. Eğitim durumuna göre %30,2'si okur-yazar değil, %32,4'ü ilkökul mezunu, %18,7'si ortaokul mezunu, %18,7'ü lise ve üzeri bir eğitime sahiptir (Tablo 1).

Tablo 1.Hasta yakınlarının demografik özellikleri

Cinsiyet	Sayı	%*
Kadın	782	93,1
Erkek	58	6,9
Yaş		
20 yaşın altı	124	14,8
20-29	347	41,3
30-39	223	26,5
40-49	107	12,7
50 yaş ve üstü	39	4,7
Eğitim Durumu		
Okuryazar değil	254	30,2
İlkokul/ Okuryazar	272	32,4
Ortaokul	157	18,7
Lise	138	16,4
Üniversite	19	2,3
Toplam	840	100,0

*: Sütun yüzdesi verilmiştir.

Yatan hasta yakınları en fazla memnuniyet ifade ettikleri konular; "Yemek dağıtan personel hijyen kurallarına uygun davrandı (%95,1)", "Doktorum tarafından hastalığım hakkında bana bilgi verildi (%94,8)", "Yemeklerin sıcaklığı uygundu (%94,4)", "Doktorum (%94,4) ve Hemşireler(%94,4) bana karşı ilgiliydi."

Tablo 2.Hasta yakınlarının anket sorularına verdikleri yanıtların dağılımı ve memnuniyet düzeyleri (n=840)

Anket Soruları (n=840)	Hayır (%)	Biraz/ Kısmen (%)	Evet (%)	Memnuniyet oranı (%)
Hasta odası ve çevresinde genel olarak sessiz ve sakin bir ortam sağlanmıştı.	12,1	18,1	69,8	85,9
Odadaki eşyalar çalışır durumdaydı (televizyon, hemşire çağrı zili, lamba, yatak vb.).	6,0	19,2	74,9	89,6
Yemek dağıtan personel hijyen kurallarına uygun davrandı (bone, eldiven, maske gibi koruyucu ekipman kullandı)	2,1	10,5	87,4	95,1
Yemeklerin sıcaklığı uygundu.	1,8	13,2	85,0	94,4
Doktorum tarafından hastalığım hakkında bana bilgi verildi.	1,8	12,0	86,2	94,8
Hemşireler tarafından tedavi ve bakımıyla ilgili bana bilgi verildi.	3,7	13,2	83,1	93,1
Doktorum bana karşı ilgiliydi.	1,7	13,3	85,0	94,4
Hemşireler bana karşı ilgiliydi.	2,1	12,4	85,5	94,4
Temizlik personeli bana karşı ilgiliydi.	4,6	22,5	72,9	89,4
Hastane çalışanları kişisel mahremiyetime (muayene edilirken kapının kapanması, aradaki perde ya da paravanın çekilmesi gibi) özen gösterdi.	4,0	13,0	83,0	93,0
Hastane (poliklinikler, muayene olduğunuz oda, bekleme alanları, tuvaletler) genel olarak temizdi.	11,1	25,8	63,1	84,0
Hastalığım ile ilgili olarak ihtiyaç duyduğum durumlarda doktoruma ulaşabildim.	5,5	17,7	76,8	90,4
Hastanede verilen hizmet genel olarak iyiydi.	2,6	17,3	80,1	92,5
Hastaneden ayrılırken taburculuk sonrası süreçle ilgili bana bilgi verildi.	6,9	10,4	82,7	91,9

%. Yüzde

Daha az memnuniyet ifade ettikleri konular ise; “Hastane (poliklinikler, muayene olduğunuz oda, bekleme alanları, tuvaletler) genel olarak temizdi (%84,0)”, “Hasta odası ve çevresinde genel olarak sessiz ve sakin bir ortam sağlanmıştı (%85,9)”, “Temizlik personeli bana karşı ilgiliydi (%89,4)” (Tablo 2).

Yaş ve cinsiyete göre memnuniyet düzeyleri istatistiksel olarak fark bulunmamıştır ($p>0,05$). Lise ve üzeri eğitim düzeyine sahip kişilerin memnuniyet düzeyleri, ilkokul ve okuryazar olmayan kişilere göre düşük bulunmuştur ($p<0,05$) (Tablo 3).

Tablo 3. Hasta yakınlarının demografik özelliklerine göre memnuniyet düzeylerinin karşılaştırılması

	Median (Min-Max)	Ortama±SS	P
Cinsiyet			
Erkek	39 (28-42)	38,6±3,1	p=0,725*
Kadın	39 (14-42)	38,5±3,7	
Yaş			
20 yaş altı	39 (14-42)	38,3±3,9	X ² =7,462 Df=4 p=0,113**
20-29 arası	39 (14-42)	38,3±3,6	
30-39 arası	40 (18-42)	39,0±3,2	
40-49 arası	39 (28-42)	38,6±3,5	
50 yaş ve üstü	40 (20-42)	38,1±5,3	
Eğitim			
Okuryazar değil	39 (20-42)	39,0±2,9	X ² =15,149 Df=3 p=0,02**
İlkokul	40 (14-42)	38,7±3,9	
Ortaokul	39 (14-42)	38,4±3,6	
Lise ve üzeri	37 (27-42)	37,4±4,1	

*: MannWhitneyU testi kullanılmıştır.

**:KruskalWallis testi kullanılmıştır.

TARTIŞMA VE SONUÇ

Hasta memnuniyeti birçok faktörden etkilenmektedir. Hizmet sunumunun her aşamasında hastalarla bire bir ilişki halinde olan sağlık personeli, hastaların memnuniyeti üzerinde oldukça etkilidir. Sağlık personelinin hastaya gösterdiği; nezaket, şefkat, ilgi, bilgi ve becerilerini sunma biçimleri hastanın kendini daha rahat hissetmesini ve tedavisinde daha uyumlu olmasını sağlamaktadır. Sağlık personelinin davranışı, sağlık durumu hakkında bilgilendirilme, hastanede beslenme hizmetleri hasta memnuniyetini etkilemektedir. Ayrıca hastanenin fiziksel koşulları, bireylerin çok önem verdikleri, memnuniyet boyutlarından birisi olarak ortaya çıkmaktadır (4). Vural ve ark. (8) bir devlet hastanesinde yaptıkları çalışmada; hastane odasının temizliği, sessiz olması, yemeklerin sıcak ve lezzetli olması, doktor ve hemşirelerin hastalık ve yapılan işlemler hakkında hastalara bilgi vermesi, personelin hastalara karşı kibar olması ile hastaların sağlık hizmetlerini iyi bulması arasında pozitif korelasyon bulunmuştur.

Yapılan birçok çalışmada tedavi, takip ve sağlık personelinin ilgisi ve hastalığı hakkında hasta ve yakınlarına bilgi verilmesi konusunda memnuniyet düzeyi yüksek bulunmuştur (9-12). En düşük hasta memnuniyeti refakatçilere sunulan imkan ve fiziki şartlarda olmaktadır (3). Bülbül ve arkadaşları tarafından yapılan çalışmada klinik temizliği, memnuniyeti etkileyen önemli faktör olarak bulunmuştur (10). Şahin ve ark. (11) çocuk cerrahisi servisinde yaptıkları çalışmada servis ortamı ve hijyen konusunda, Çetintaş'ın (13) bir üniversite hastanesinde hasta ve yakınlarının dahil edildiği bir çalışmada ise yemek hizmetinden hasta memnuniyet düzeyi düşük bulunmuştur.

Araştırmamızda doktor ve hemşire'nin hastanın tedavisi ve bakımı hakkında bilgi vermesi ve ilgili olma konusunda ve yemek hizmetlerinden hasta memnuniyet düzeyi yüksek bulunmuştur. Ancak hasta oda ve

çevresinde sesiz bir ortam sağlanması ve temizlik konusunda hasta memnuniyet düzeyi düşük bulunmuştur. Hastane 3-6 yataklı koğuş tipi odalara sahip olup, nitelikli hasta oda oranı % 6 dır. Hasta oda ve çevresinde sessiz ve sakin bir ortamla ilgili memnuniyet düzeyinin düşük olması, hastanedeki nitelikli oda sayısının az olmasına bağlı olduğu düşünülmüştür.

Bülbül ve arkadaşları yeni kurulmuş bir tıp fakültesi hastanesi için yaptıkları memnuniyet araştırmasında, doktor ve hemşirenin tutumundan memnun olunmadığında ve eğitim düzeyi yükseldikçe klinikten memnuniyetsizlik daha fazla olduğu saptanmıştır (10). Eğitim düzeyi yükseldikçe memnuniyet düzeyi düştüğünü belirten birçok araştırma bulunmaktadır (3,5,13,14). Eğitim durumu ile hasta memnuniyeti arasında ilişki saptamayan çalışmalar da mevcuttur (8,11,12). Araştırmamızda lise ve üzeri eğitim düzeyine sahip kişilerin hasta memnuniyet düzeyleri, ilkököl ve okuryazar olmayan kişilere göre düşük bulunmuştur. Araştırmamızda eğitim durumuna göre; Şişe ve Altınel (3), Ulus ve Kublay (14), Kıdak ve Aksaraylı (5) ve Çetintaş'ın (13) yaptıkları çalışmalarla benzerlik göstermektedir.

Yapılan çalışmalarda genç ebeveyn ve genç hastaların orta ve ileri yaştakilere göre hasta memnuniyet düzeyleri düşük olmaktadır (3-5,13-15). Ancak yaş ile hasta memnuniyeti arasında ilişki saptamayan çalışmalarda bulunmuştur (8). Araştırmamızda yaş ile memnuniyet düzeyleri arasında istatistiksel olarak fark bulunmamıştır. Çalışmamız yaş durumuna göre Vural ve arkadaşları (8) tarafından yapılan çalışmaya benzerlik göstermektedir.

Türkuğur ve ark. (15) tarafından yapılan çalışmada cinsiyete göre kadınların erkeklere göre hastane hizmetlerinden daha fazla memnun oldukları bulunmuştur. Bunun nedeni hastanenin özelliğinden kaynaklı erkek hastaların çoğunun asker olmasına bağlanmıştır. Ancak yapılan birçok çalışmada cinsiyet ile hasta memnuniyeti arasında ilişki saptanmamıştır (3,5,8,12). Çocuklar hastaneye yatırıldıklarında genellikle onlara anneleri refakat etmektedir (14). Araştırmamızda katılımcıların %93,1'i kadınlardan oluşmaktadır. Bunların çoğu yatan çocuk hastaların anneleridir. Araştırmamızda cinsiyet ile hasta memnuniyet düzeyleri arasında istatistiksel olarak fark bulunmamıştır. Sonuçlar diğer çalışmalara benzerlik göstermektedir.

Genel olarak yatan hasta yakınlarının memnuniyet düzeyleri yüksek (%92,5) bulunmuştur. Hasta odası ve çevresinde genel olarak sessiz ve sakin bir ortam sağlanması ve genel temizlik konusunda memnuniyet düzeyinin düşük bulunması nitelikli oda sayısının az olmasına bağlı olduğu düşünülmüştür. Eğitim düzeyi yüksek kişilerin memnuniyet düzeyleri daha düşük bulunmuştur. Temizlik personeline iletişim ve temizlik konusunda eğitim planlanmıştır. Temizlik personelinin çalışma sistemi gözden geçirilmesi önerilmiştir.

Yazarların Katkıları: Fikir/Kavram: İ.T., A.G., S.V., G.Y.; Tasarım: İ.T., A.G., S.V., G.Y.; Veri Toplama ve/veya İşleme: A.G.; Analiz ve/veya Yorum: İ.T., A.G.; Literatür Taraması: İ.T., S.V., G.Y.; Makale Yazımı: İ.T., S.V.; Eleştirel İnceleme: G.Y.

KAYNAKLAR

1. Köşgeroğlu N, Acat MB, Karatepe Ö. Kemoterapi hastalarında hemşirelik bakımı memnuniyet ölçeği. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*. 2005; 6(2): 75-83.
2. T.C. Sağlık Bakanlığı, Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı. Memnuniyet anketleri uygulama rehberi (Versiyon-2.0;Revizyon-00). Ankara: Mattek Matbaacılık. 2015.
3. Şişe Ş, Altınel EC. Bir üniversite hastanesinde yatan hasta memnuniyeti. *Selçuk Tıp Derg*. 2012; 28(4): 213-8.
4. Büber R, Başer H. Sağlık işletmelerinde müşteri memnuniyeti: Vakıf Üniversitesi hastanesinde bir uygulama. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*. 2012; 4(1): 265-74.
5. Kıdak LB, Aksaraylı M. Yatan hasta memnuniyetinin değerlendirilmesi ve izlenmesi: Eğitim ve araştırma hastanesi uygulaması. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 2008; 10(3): 87-122.
6. Arıkan D, Saban F, Gürarslan-Baş N. Çocuğu hastanede yatan ebeveynlerin hastaneye ve sağlık bakımına yönelik memnuniyet düzeyleri. *İzmir Dr. Behçet Uz Çocuk Hast. Dergisi*. 2014; 4(2): 109-16.
7. Ergezen Y, Efe E. Çocuk acil biriminde ebeveyn memnuniyeti ve etkileyen faktörler. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*. 2019; 8(3): 302-7.
8. Vural F, Aydın A, Fil Ş, Torun S, Vural B. Bir devlet hastanesinde yatan hastalarda memnuniyete etki eden iki önemli faktör: iletişim ve hasta güvenlik kültürü. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*. 2015; 4(3): 335-46.
9. Karaarslan D, Şen-Celasin N, Demirbağ S, Ergin D. Akut ve kronik hastalık nedeniyle çocuğu hastanede yatan ebeveynlerin sağlık bakımına yönelik memnuniyet düzeyleri ve etkileyen faktörler. *DEUHFED*. 2020; 13(2): 82-91.
10. Bülbül S, Alpcan A, İkiz İ, Ağırtaş G. Genç bir hastane ve pediatri hizmetlerinden memnuniyetini etkileyen faktörler. *KÜ Tıp Fak Derg*. 2008; 10(2): 8-18.
11. Şahin TK, Bakıcı H, Bilban S, Dinçer Ş, Yurtçu M, Günel E. Meram Tıp Fakültesi Çocuk Cerrahisi Servisinde yatan hasta yakınlarının memnuniyetinin araştırılması. *Genel Tıp Derg*. 2005; 15(4): 137-42.
12. Güngör A, Karagöl C. Üçüncü basamak çocuk hastanesine başvuran ebeveynlerin memnuniyet, bağlılık ve güven düzeylerinin değerlendirilmesi. *Ortadoğu Tıp Derg*. 2020; 12(1): 40-4.
13. Çetintaş M. Hasta yakını gözüyle sağlık hizmet kalitesinin değerlendirilmesi: Namık Kemal Üniversitesi örneği [Yüksek lisans tezi]. Tekirdağ: Namık Kemal Üniversitesi; 2015.
14. Ulus B, Kublay G. PedsqI sağlık bakımı ebeveyn memnuniyet ölçeğinin Türkçe'ye uyarlanması. *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*. 2012; 3(1): 44-50.
15. Türkuğur Ü, Alıcı B, Uzuntarla Y, Güleç M. Yatan hasta memnuniyetinin incelenmesi: Bir eğitim hastanesi örneği. *Gülhane Tıp Derg*. 2016; 58(2): 170-3.