



KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ HASTANESİNDE HASTA VE ÇALIŞAN MEMNUNİYETİ

PATIENT AND EMPLOYEE SATISFACTION IN KIRIKKALE UNIVERSITY MEDICAL FACULTY HOSPITAL

Funda ERDUGAN¹, Serap YÖRÜBULUT², Elçin ŞAHİN³, Sevgi Y. ÖNCEL⁴

Öz

Bu çalışma Kırıkkale Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi polikliniklerine başvuran ayakta hasta ve çalışan hastane personeli için memnuniyet düzeylerini ölçme ve bu memnuniyete etki eden değişkenleri ve ağırlıklarının belirlenmesi amacıyla yapılmıştır. Araştırmanın çalışma grubunu ayakta hasta için 1349 ve çalışan personel için 253 kişi oluşturmaktadır. Bu kişilerin bire bir görüşme yöntemi ile yanıtladıkları anket formları değerlendirilmiştir. Uygulamadan elde edilen verilerin istatistiksel analizleri yapılarak memnuniyet düzeyi ile bu düzeyi etkilediği düşünülen çeşitli değişkenler arasındaki anlamlı ilişkiler belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Hasta memnuniyeti, Çalışan memnuniyeti, Sağlık hizmetleri, Üniversite hastanesi, Sağlık personeli

Abstract

This study was made in order to determine the satisfaction levels of variables for patients and hospital staff in Kirikkale University Faculty of Medicine and affecting factors and weight. The study group of the research were constituted 1349 outpatients and employees 253. These individuals were evaluated one to one interviews with responses to questionnaire forms. It was determined meaningful relationships between the level of satisfaction and several variables which affecting this level by making statistical analyses for the data obtained from the application

Keywords: Patient satisfaction, Employee satisfaction, Health care, University hospital, Health employee

¹ Yrd.Doç.Dr., Kırıkkale Üniversitesi, Fen-Edebiyat Fakültesi, İstatistik Bölümü, ferdugan@gmail.com

² Yrd.Doç.Dr., Kırıkkale Üniversitesi, Fen-Edebiyat Fakültesi, İstatistik Bölümü, siybulut@gmail.com

³ Hemşire, Kırıkkale Üniversitesi, Tıp Fakültesi Hastanesi, elcin.sahin@windowslive.com

⁴ Prof.Dr., Kırıkkale Üniversitesi, Fen-Edebiyat Fakültesi, İstatistik Bölümü, syoncel@gmail.com

1. GİRİŞ

Sağlık sektöründe günümüz koşullarında rekabetin yoğun yaşanması, hastaların gidecekleri hastaneyi tercih etme nedenlerini daha önemli hale getirmektedir. Hastaların bir hastaneyi tercih etme sebepleri arasında hasta memnuniyet düzeyinin önemli bir yere sahip olduğu kaçınılmaz bir gerçektir. Sağlık hizmeti veren kuruluşlarda hasta memnuniyetinin sağlanması, verilen hizmet kalitesinin önemli bir göstergesidir.

Hasta memnuniyetinin yanı sıra, kurum için çalışan personel memnuniyetinin sağlanması da son derece önemlidir. Çalışan memnuniyetinin sağlanması kurumun başarısı ile sonuçlanır. Böylece hasta memnuniyeti ve çalışan memnuniyeti arasındaki ilişki birbirini tamamlayan döngüsel süreci oluşturur. Sağlık sektöründe çalışan personel için memnuniyet kavramı, yoğun iş yükü ile beraber, psikolojik desteğe ihtiyacı olan hasta ve hasta yakınlarına hizmet vermenin güçlüğünü yaşadığından daha da önemlidir.

Sağlık hizmetleri ile ilgili hasta memnuniyeti ilk kez 1956 yılında Amerika Birleşik Devletlerinde hemşirelik alanında değerlendirilmiştir. Son yıllarda ise özellikle Amerika ve İngiltere gibi gelişmiş ülkelerde hasta memnuniyeti sağlık bakım kalitesinin bir sonuç ölçütü olarak önemli bir yere sahiptir (Yılmaz, 2001:70). Hastaların beklentilerine yönelik ve/veya beklentilerinin üstünde hizmet almaları, memnuniyetlerini sağlamada güçlü bir argüman olmaktadır. Dolayısıyla sağlık işletmeleri hasta memnuniyetinin ölçümü, sadece hastaların sunulan hizmetten memnun olup olmadıklarını belirlemek için değil, aynı zamanda sağlık kuruluşlarının kendi performanslarını da değerlendirmeleri amacıyla kullanılır (Varinli ve Çakır, 2004:49; Papatya ve ark., 2012:88). Hastalar, almış oldukları sağlık hizmetinin alternatifleri ve kalitesi konusunda gerekli teknik bilgilere sahip olmadıkları için, bu hususta değerlendirme yaparken karşılaştıkları ortamı, davranışları, ilgiyi ve ortaya çıkan sonuçları kriter olarak kullanırlar ve aldıkları sağlık hizmetlerinden bu kriterlere uygunluğu nispetinde memnun olurlar. Hasta memnuniyetinin kurum tarafından objektif kriterler çerçevesinde ve sürekli olarak tespiti, hizmet kalitesinin artmasında, tedavi başarısında ve kurumların kendilerini yenilemeleri hususunda çok büyük önem taşımaktadır (Ünalın, 2008:87,96).

Sağlık hizmetlerinde memnuniyetin konuşulduğu pek çok platformda yanlış anlaşıldığı gibi sadece hastanın değil, sağlık çalışanının da memnuniyeti çok önemlidir (Özer ve Çakıl, 2007:141). Yardımcı personelden akademik personele kadar geniş bir çalışan grubu yelpazesi bulunan sağlık alanında yer alan her bir çalışan, verdiği hizmet ile sektör için önemli bir paya sahiptir.

Literatürde çeşitli alanlarda hasta veya çalışan memnuniyetlerini konu alan çalışmalara sıklıkla rastlanmaktadır. Yapılan uygulamalar ile hasta ve çalışan memnuniyetine farklı açılardan bakılmıştır. Yılmaz (2001) çalışmasında, memnuniyetin ne olduğu, hasta memnuniyetini etkileyen faktörler, memnuniyete ilginin artmasının nedenleri, hasta memnuniyetine temel oluşturan teoriler, beklentilerin rolü ve memnuniyetin bakım kalitesi ile ilişkisi tartışılmıştır. Emhan ve ark. (2010) çalışması, sosyo-ekonomik düzey ile hasta memnuniyeti arasında önemli bir ilişki olduğunu belirtmektedir. Şıklar ve ark. (2011) çalışmasında üniversite akademik personelinin iş tatminleri ve duygusal tükenmişliklerini, cinsiyet ve akademi kadro düzeyinde log-linear analiz ve çoklu correspondence analizi uygulayarak tartışmıştır.

Papatya ve ark. (2012) çalışmasında, Kırıkkale il merkezinde bulunan iki özel sağlık işletmesinde hizmet kalitesinin ve hasta memnuniyetinin karşılaştırmalı analizi sonucunda hastaların satın aldıkları hizmeti kalitesiz olarak değerlendirip, beklenti-algı arasındaki boşluklar tüm değişkenlerde mevcut olduğu görülmüştür. Kırılmaz (2013) çalışmasında, poliklinik hastalarının sağlık hizmetlerine ilişkin görüşleri değerlendirmiş, öğrenim durumu, yaş ve aylık gelirleri ile sağlık hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulmuştur. Erdem ve ark. (2015) çalışmasında Hatay Mustafa Kemal Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Hastanesi'nde yatarak ve ayaktan tedavi alan hastaların memnuniyet düzeylerini araştırarak, ilişkili olabilecek sosyodemografik, fiziki ve beşeri değişkenleri incelemiştir.

Çalışmada güdülen amaç çalışan ve hasta memnuniyetini ölçme ve bu memnuniyete etki eden değişkenleri ve ağırlıklarının belirlenmesi amacıyla çeşitli analizler yapmaktır. Bu amaç doğrultusunda bir uygulama çalışması gerçekleştirilmiş olup, elde edilen veriler istatistiksel analiz yöntemleri ile değerlendirilmiş ve yorumlanmıştır.

2. MATERYAL VE YÖNTEM

Çalışmanın kitesini Kırıkkale Üniversitesi Tıp Fakültesi hastanesinde çeşitli polikliniklerden sağlık hizmeti alan ayaktan hastalar ile çalışan hastane personeli oluşturmaktadır. Kırıkkale Üniversitesi Tıp Fakültesi Etik Kurul onayı alındıktan sonra, çalışmaya katılmaya gönüllü olan hasta ve çalışanlara, çalışma hakkında bilgi verilip kimlik bilgilerinin yer almadığı anket uygulanmıştır.

Ayaktan hasta için örneklem sayısı, olasılıksal örnekleme yöntemlerinden tabakalı basit rasgele örnekleme yöntemi kullanılarak belirlenmiştir. Anket soruları, Kırıkkale il nüfusu ve hastaneye başvuran hasta sayısı dikkate alınarak %95 güven düzeyinde ve 0.01 hoşgörü miktarına göre 1349 ayaktan hastaya uygulanmıştır. Çalışan personel için ise 257 kişi gönüllülük esasına dayalı olarak çalışmaya dahil edilmiştir. Yüz yüze anket yapılarak veri toplama süreci tamamlanmıştır.

Elde edilen veriler SPSS paket programı kullanılarak oluşturulan veri tabanına aktarılmış, yanlış veya eksik veri girişi olup olmadığı kontrol edilmiştir. Bazı hastaların cevap vermedikleri eksik veriler çıkarılarak analize devam edilmiştir.

Elde edilen verilere uygulanan istatistiksel analizlerde tanımlayıcı istatistikler, faktör analizi, bağımsız örneklem t-testi, varyans analizi (ANOVA), ki-kare testi (χ^2) kullanılmıştır. Verilerin normal dağılıma uygunluğu için Kolmogorov-Smirnov testi, varyansların homojenliği için ise Levene testinden faydalanılmıştır. Çalışmada istatistiksel anlamlılık düzeyi $p < 0,05$ olarak kabul edilmiştir.

3. BULGULAR

Ayaktan hasta için hasta memnuniyet düzeyinin cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, gelir düzeyi, ikamet yeri gibi sosyodemografik değişkenlerle beraber hastaneye ilk başvuru olup olmadığı, muayene olunan poliklinik değişkenlerine göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular bu bölümde yer almaktadır. Ayrıca benzer şekilde çalışan personel için de cinsiyet, eğitim durumu, meslek gibi sosyodemografik değişkenlerle beraber hizmet içi eğitime katılma, mobinge uğrama, fiziksel

saldırıya maruz kalma gibi değişkenlere göre memnuniyet düzeyinin farklılık gösterip göstermediğine ilişkin analiz sonuçlarına da yer verilmiştir.

Araştırmaya katılan hasta ve çalışanların kişisel özelliklerine ilişkin frekans dağılımı sırasıyla Tablo 1 ve Tablo 2’de verilmiştir.

Ayaktan hasta olarak çalışmaya katılan hastaların %26’sı hastaneye ilk kez başvurmuşken, %74’ünün daha öncede hastaneye başvurduğu belirlenmiştir. Hastaların %78,4’ü hastaneye tekrar geleceklerini, %8,7’si gelmeyeceğini, %12,8’i ise belki geleceğini ifade etmiştir. Ayrıca aynı hastalıktan dolayı başka bir hastaneye muayene olmayı %54,3’ü kesinlikle düşünmemekte olup, %36,5’u kısmen düşündüğünü, %9,2’si düşünmekte olduğunu belirtmiştir.

Tablo 1. Ayaktan hastaların kişisel özelliklerine ilişkin bulgular

Özellik	Düzye	Frekans (f)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	836	62,0
	Erkek	513	38,0
Medeni Durum	Evli	950	70,4
	Bekar	372	27,6
	Ayrılmış	27	2,0
Eğitim Durumu	Okur-yazar değil	81	6,0
	Okur-yazar	58	4,3
	İlköğretim	403	29,9
	Lise	440	32,6
	Yüksekokul	112	8,3
	Üniversite	255	18,9
Gelir Düzeyi	Çok kötü	17	1,3
	Kötü	89	6,6
	Orta	778	57,7
	İyi	407	30,2
	Çok iyi	58	4,3
İkamet yeri	İl merkezi	910	67,5
	İlçe	278	20,6
	Köy/Kasaba	94	7,0
	Diğer iller	67	5,0
Hastaneye İlk Başvuru	Evet	351	26,0
	Hayır	998	74,0

Tablo 2. Çalışan personelin kişisel özelliklerine ilişkin bulgular

Özellik	Düzye	Frekans (f)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	135	53,2
	Erkek	118	46,8
Eğitim Durumu	Okur-yazar	2	,8
	İlköğretim	24	9,5
	Lise	132	52,2
	Yüksekokul	48	19,0
	Üniversite	45	17,8
	Lisans üstü	2	,8
Meslek	Ebe, hemşire, sağlık memuru	55	21,7
	Laboratuar, röntgen, teknisyen	41	16,2

	İdari personel	33	13,0
	Hizmet alımı	124	49,0
Hizmet içi eğitim	Evet	176	69,6
	Hayır	77	30,4
Mobing'e maruz kalma	Evet	112	44,3
	Hayır	141	55,7
Fiziksel saldırıya uğrama	Evet	51	20,2
	Hayır	202	79,8

Çalışan personel için ise %57,3'ü kurumdan ayrılmayı hiç düşünmediğini, %24,5'u ise düşündüğünü ifade etmiştir. Mobinge uğradığını düşünen çalışanların %24,6'sı üstü tarafından, %15,5'i hasta veya yakınları tarafından, %4'ü ise çalışma arkadaşları tarafından olduğunu belirtmiştir. Fiziksel saldırıya maruz kalanlar arasında ise, %86'sının hasta veya yakınları tarafından gerçekleştirildiği görülmüştür.

Ayaktan hasta ve çalışan personel için memnuniyet düzeylerinin belirlenebilmesi için faktör analizi yöntemiyle ölçek geliştirme çalışması yapılmıştır. Her iki ölçek için memnuniyetin ölçümünde 5'li Likert ölçeği kullanılmıştır. Ölçek derecelendirilmesi 1: Çok Kötü, 2: Kötü, 3: Orta, 4: İyi ve 5: Mükemmel şeklinde tanımlanmıştır.

Faktör analizinin ilk aşamasında Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliliği testi ve Bartlett Küresellik testi işlemleri yapılarak örneklem grubundan elde edilen verilerin analize uygunluğu test edilmiştir. Sonrasında ise ayaktan hasta için geliştirilen ölçek için temel bileşenler ve equamax döndürme yöntemi, personel için geliştirilen ölçek için ise temel bileşenler ve varimax uygulanarak ölçeğin alt boyutları belirlenmiştir.

Ayaktan hasta için birinci faktör, 4 maddeden oluşan hekim hariç diğer hastane personelinin hastaya karşı gösterdiği ilgi/nezaket, bilgi/tecrübesi gibi konuları içeren memnuniyetleri gösteren maddeleri kapsadığından bu faktör "Diğer Personel" faktörü olarak isimlendirilmiştir. Aynı şekilde ikinci faktör 8 maddeden oluşan hastanenin fiziki yapısı, genel temizliği, kafeterya/kantin hizmetleri vs. gibi konuları içeren hastanenin fiziki olanakları hakkındaki memnuniyet maddelerini içermektedir. Bu faktöre "Fiziki Olanak" faktörü ismi verilmiştir. Son olarak üçüncü faktör hastaların hizmet aldıkları hekim ile ilgili 6 maddeden oluşan maddeleri kapsamaktadır. Bu değişkenlerin tamamı hekimlerden duyulan memnuniyet ile ilgili olduğundan "Hekim" faktörü olarak adlandırılmıştır.

Çalışan personel için birinci faktör 8 maddeden oluşan kişisel yeterlilik, motivasyon durumu gibi konuları içeren memnuniyetleri gösteren maddeleri kapsadığından bu faktör "Kişisel Özellik" faktörü olarak isimlendirilmiştir. İkinci faktör ise hastane çalışma koşulları, fiziksel koşullar, kullanılan araç-gereçler, yemek hizmetleri gibi konuları içeren 8 maddeden oluşan "Çalışma Ortamı" faktörü olarak belirtilmiştir. Üçüncü faktör yönetici tutumu ile ilgili 11 maddeden oluşan "Yönetici" faktörü olarak adlandırılmıştır.

Ayaktan hasta için KMO değeri 0,952 ve Bartlett testi sonucu 15016,769 ($p<0,000$); çalışan personel için KMO değeri 0,943 ve Bartlett testi sonucu 5705,547 ($p<0,000$) olarak bulunmuştur. Her iki ölçeğin KMO değerlerinin 0,50'nin üzerinde olması, örneklem büyüklüğünün faktör analizi uygulamaya elverişli olduğunu gösterir. Bartlett testi değerlerinin ise 0,05 önem derecesinde anlamlı olması, ölçülen

özelliğın kitle parametresinde çok boyutlu bir değişkenden geldiğini göstermektedir. Sonuç olarak, her iki veri grubundan elde edilen verilerin faktör analizi için uygun olduğu söylenebilir.

Tablo 3. Ayaktan hasta için varyans açıklama oranları

	Faktör 1	Faktör 2	Faktör 3
Varyans %	53,163	6,637	5,514
Birikimli %	53,163	59,800	65,315

Tablo 4. Çalışan personel için varyans açıklama oranları

	Faktör 1	Faktör 2	Faktör 3
Varyans %	49,497	9,710	6,096
Birikimli %	49,497	59,207	65,303

Tablo 3 ve Tablo 4’de faktörlerin varyans açıklama oranları gösterilmiştir. Ayaktan hasta memnuniyet ölçeği için belirlenen üç faktörün ölçeğe ait açıkladıkları toplam varyans % 65,315, personel memnuniyet ölçeğine ait üç faktörün ölçeğe ait açıkladıkları toplam varyans ise % 65,303 dir.

Tablo 5. Ayaktan hasta memnuniyet ölçeđinin güvenilirlik analizi sonuçları

Faktör	Cronbach Alpha Katsayısı	Madde sayısı
Diğer Personel	0,857	4
Fiziki olanak	0,861	8
Hekim	0,925	6

Memnuniyet ölçeğinin boyutlarındaki içtutarlılık katsayıları, Cronbach Alpha tekniği ile hesaplanmış ve analiz sonuçları Tablo 5’de verilmiştir. Ayaktan hasta memnuniyet ölçeğinin tamamının iç tutarlılık katsayısı Cronbach Alpha 0,946 olarak hesaplanmış ve yüksek derecede güvenilir çıkmıştır. Ölçeğin alt boyutlarındaki iç tutarlılık katsayıları ise “Diğer Personel” için 0,857, “Fiziki Olanak” için 0,861 ve “Hekim” için 0,925 olarak bulunmuştur. Böylece ölçeğin üç alt boyutu için de yer alan maddeler için, iç tutarlılığın yüksek derecede güvenilir olduğu görülmektedir.

Tablo 6. Çalışan personel memnuniyet ölçeğinin güvenilirlik analizi sonuçları

Faktör	Cronbach Alpha Katsayısı	Madde sayısı
Kişisel özellik	0,866	8
Çalışma ortamı	0,884	8
Yönetici	0,958	11

Personel için yapılan güvenilirlik analizi sonucunda ise memnuniyet ölçeğinin tamamının iç tutarlılık katsayısı Cronbach Alpha 0,958 olarak hesaplanmış ve yüksek derecede güvenilir çıkmıştır. Tablo 6’da her bir alt boyutun madde sayıları ve Cronbach’s alpha güvenilirlik katsayıları verilmiştir. Ölçeğin alt boyutlarındaki iç tutarlılık katsayıları ise “Kişisel Özellik” için 0,866, “Çalışma Ortamı” için

0,884 ve “Yönetici” için 0,958 olarak bulunmuştur. Böylece ölçeğin üç alt boyutu için de yer alan maddeler için, iç tutarlılığın yüksek derecede güvenilir olduğu görülmektedir.

Bundan sonraki kısımda ise katılımcıların, memnuniyet ölçeğinden aldıkları puanların, araştırmanın değişkenlerine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek üzere yapılan analizlerinden elde edilen bulgular bulunmaktadır.

Tablo 7. Ayaktan hasta için faktör maddelerine ilişkin ortalama ve standart sapma değerleri

Faktör	\bar{x}	S
Diğer Personel	3,9184	0,78
Fiziki olanak	3,822	0,69
Hekim	3,9007	0,80

Poliklinik servislerine başvuran hastalara uygulanan memnuniyet ölçeğinden elde edilen puanlara ait ortalama ve standart sapmalar Tablo 7’de verilmiştir. Ayaktan hasta için “Personel” alt boyutundan alınan puanlarının ortalaması 3,9184 m0,78; “Fiziki Olanak” alt boyutundan alınan puanlarının ortalaması 3,7822 m0,69 ve “Hekim” alt boyutundan alınan puanlarının ortalaması ise 3,9007 m0,80 dir.

Tablo 8. Muayene olunan polikliniklere göre memnuniyet düzeyleri arasındaki farklılığın anlamlılığına ilişkin varyans analizi sonuçları

		Kareler Toplamı	Kareler Oranı	F	p
Diğer Personel	Grup içi	653,447	0,503	14,242	0,00
	Gruplar arası	150,570	7,170		
Olanak	Grup içi	498,106	0,394	13,845	0,00
	Gruplar arası	114,578	5,456		
Hekim	Grup içi	662,855	0,523	15,392	0,00
	Gruplar arası	169,101	8,052		

Memnuniyet düzeyleri arasında muayene olunan polikliniklere göre anlamlı farklılıkların olup olmadığını belirlemeden önce Kolmogorov-Smirnov testi sonucuna göre memnuniyet düzeylerinin normal dağıldığı ($p>0,05$) görülmüştür. Muayene olunan polikliniklere göre farklılıklar ANOVA yöntemi ile incelenmiş ayrıca varyansların homojen olduğu Levene testi ile test edilmiş ($p>0,05$) ve sonuçlar Tablo 8’de verilmiştir. “Diğer Personel”, “Fiziki Olanak” ve “Hekim” için F test istatistiği değerleri sırasıyla 14,242 ($p<0,00$); 13,845 ($p<0,00$); 15,392 ($p<0,00$) olarak bulunmuştur. Bu sonuçlara göre muayene olunan polikliniklere göre memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı fark bulunmaktadır. Personel faktörü için alerji, dermatoloji, endokrin, enfeksiyon hastalıkları, fizik tedavi rehabilitasyon, gastroentoloji, genel cerrahi, göğüs hastalıkları, göğüs cerrahisi, göz, iç hastalıkları, kadın hastalıkları, kalp damar cerrahisi, kardiyoloji, kulak burun boğaz, nefroloji, nöroloji, nöroşirurji, ortopedi travmatoloji, romatoloji, tıbbi onkoloji ve üroloji poliklinikleri arasında 2,40 ile en düşük memnuniyet düzeyi ortalamasına alerji polikliniği, 4,51 ile en yüksek memnuniyet düzeyi ortalamasına kadın hastalıkları ve doğum polikliniği sahiptir. Fiziki olanak faktörü için 2,77 ile en düşük memnuniyet düzeyi

ortalamasına alerji polikliniği, 4,42 ile en yüksek memnuniyet düzeyi ortalamasına kadın hastalıkları ve doğum polikliniği sahiptir. Hekim faktörü için 2,20 ile en düşük memnuniyet düzeyi ortalamasına alerji polikliniği, 4,54 ile en yüksek memnuniyet düzeyi ortalamasına kadın hastalıkları ve doğum polikliniği sahiptir.

Hastaların hastaneyi tekrar tercih etmesi durumu ile çeşitli işlemler için hastanede geçirdikleri süre arasında ilişki olup olmadığına ki-kare testi ile bakılmış, test sonuçları Tablo 9'da verilmiştir. Ki-kare testi sonucuna göre %5 anlamlılık seviyesinde tekrar aynı hastaneye gelme durumu ile hastaneye geldikten sonra muayene olmak için hasta kabul, kan alma, laboratuvar vs. işlemleri için harcanan toplam süre arasında χ^2 (Pearson Chi-Square) test istatistiğinin değeri 14,607 ($p=0,024<0,05$) olduğundan anlamlı bir fark vardır.

Tablo 9'a göre hastaneye tekrar gelecek olanların % 32,7'si 20 dakikaya kadar beklemiş, gelmeyeceğini belirtenlerin ise %34,7'si 1 saat üzeri beklemiştir.

Tablo 9. Tekrar gelme ve bekleme süresine göre dağılım

		Hastaların hastane işlemleri için bekleme süresi			
		0-20 dakika	21-40 dakika	41-60 dakika	1 saat üzeri
Tekrar gelme	Evet	32,7%	27,3%	14,3%	25,7%
	Hayır	20,3%	24,6%	20,3%	34,7%
	Belki	30,1%	28,9%	19,1%	22,0%
Pearson Chi-Square	14,607				
<i>p</i>	0,024				

İncelenen bir başka bağımsızlık durumu ise tekrar aynı hastaneye gelme ile aynı rahatsızlıktan dolayı başka bir hastanede muayene olmayı düşünme arasındadır. χ^2 test istatistiğinin değeri 88,314 ($p=0,00<0,05$) olduğundan bu iki değişken arasındaki fark da anlamlıdır. Tablo 10'a göre hastaneye tekrar gelecek olanların %60,3'ü başka bir hastanede muayene olmayı kesinlikle düşünmemektedir.

Tablo 10. Tekrar gelme ve başka bir hastanede muayene olma düşüncesine göre dağılım

		Kesinlikle evet	Kısmen	Kesinlikle hayır
Tekrar gelme	Evet	8,2%	31,5%	60,3%
	Hayır	19,5%	44,9%	35,6%
	Belki	8,1%	61,8%	30,1%
Pearson Chi-Square	88,314			
<i>p</i>	0,00			

Tablo 11. Çalışan personel için faktör maddelerine ilişkin ortalama ve standart sapma değerleri

Faktör	\bar{x}	<i>S</i>
Kişisel özellik	3,2956	0,75
Çalışma ortamı	3,0441	0,76
Yönetici	3,2608	0,89

Tablo 11’de çalışan personele uygulanan memnuniyet ölçeğinden elde edilen puanlara ait ortalama ve standart sapma değerleri verilmiştir. Personel için “Kişisel Özellik” alt boyutundan alınan puanlarının ortalaması 3,2956 m0,75; “Çalışma Ortamı” alt boyutundan alınan puanlarının ortalaması 3,0441 m 0,76 ve “Yönetici” alt boyutundan alınan puanlarının ortalaması ise 3,2608 m0,89 dır.

Tablo 12. Çalışan personel için meslek türüne göre memnuniyet düzeyleri arasındaki farklılığın anlamlılığına ilişkin varyans analizi sonuçları

		Kareler Toplamı	Kareler Oranı	F	p
Çalışma ortamı	Grup içi	108,035	0,436	28,280	0,00
	Gruplar arası	36,959	12,320		
Kişisel özellik	Grup içi	121,764	0,491	11,791	0,00
	Gruplar arası	17,368	5,789		
Yönetici	Grup içi	174,962	0,705	12,028	0,00
	Gruplar arası	25,456	8,485		

Çalışanların memnuniyet düzeylerinin normallik varsayımı Kolmogorov-Smirnov ($p>0,05$) ile test edilmiştir. Memnuniyet düzeylerinin meslek türüne göre anlamlı farklılıkların olup olmadığı ANOVA yöntemi ile incelenmiş ve varyansların homojen olduğu Levene testi ($p>0,05$) ile belirlenmiştir. Akademik personel verisinin çok az olması nedeniyle analizden akademik personel çıkarılmış ve analize devam edilmiştir. “Çalışma Ortamı”, “Kişisel Özellik” ve “Yönetici” için F test istatistiği değerleri sırasıyla 28,280 ($p<0,00$); 11,791 ($p<0,00$); 12,028 ($p<0,00$) olarak bulunmuştur. Tablo 12’de verilen sonuçlara göre meslek türüne göre memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı fark bulunmaktadır.

Ortam faktörü için ebe, hemşire, sağlık memuru; laboratuvar, röntgen, teknisyen vs.; idari personel; hizmet alımı arasında 2,4398 ile en düşük memnuniyet düzeyi ortalamasına ebe, hemşire, sağlık memuru grubu, 3,3972 ile en yüksek memnuniyet düzeyi ortalamasına hizmet alımı personeli sahiptir. Kişisel özellik faktörü için 2,8866 ile en düşük memnuniyet düzeyi ortalamasına ebe, hemşire, sağlık memuru grubu, 3,5323 ile en yüksek memnuniyet düzeyi ortalamasına hizmet alımı personeli sahiptir. Yönetici faktörü için 2,7340 ile en düşük memnuniyet düzeyi ortalamasına ebe, hemşire, sağlık memuru grubu, 3,5264 ile en yüksek memnuniyet düzeyi ortalamasına hizmet alımı personeli sahiptir.

Mobinge maruz kalma bakımından memnuniyet düzeyleri arasında farklılığın olup olmadığını araştırılmasında t-testi kullanılmıştır. Yapılan t-testi sonucuna göre sonuçlarına göre mobinge uğradığını düşünen 111 katılımcının çalışma ortamı faktörüne göre memnuniyet düzeyi ortalaması 2,7579; mobinge uğramadığını belirten 141 katılımcının ortalaması ise 3,2695 dir. Grupların ortalamaları arasında hem varyansların eşit olduğu, hem de eşit olmadığı varsayımları için ($p<0,00$) anlamlı bir fark olduğunu göstermektedir.

Kişisel özellik faktörüne göre mobinge uğradığını düşünen katılımcıların memnuniyet düzeyi ortalaması 3,0619, mobinge uğramadığını düşünen katılımcıların ortalaması 3,4796 dir. Yine varyanslar için geçerli olan her iki varsayım için de t-testi sonucunda ($p<0,00$) iki düzey arasında anlamlı bir fark olduğu görülmüştür.

Yönetici faktörüne göre mobinge uğradığını düşünen katılımcıların memnuniyet düzeyi ortalaması 3,0270, mobinge uğramadığını düşünen katılımcıların ortalaması 3,4449 dir. Yapılan t-testi sonucunda ($p<0,00$) iki düzey arasında anlamlı bir fark olduğu görülmüştür.

Tablo 13. Çalışan personel için kurumdan ayrılmayı düşünme durumuna göre memnuniyet düzeyleri arasındaki farklılığın anlamlılığına ilişkin varyans analizi sonuçları

		Kareler Toplamı	Kareler Oranı	F	p
Çalışma ortamı	Grup içi	109,604	0,440	40,199	0,00
	Gruplar arası	35,389	17,695		
Kişisel özellik	Grup içi	110,052	0,442	32,897	0,00
	Gruplar arası	29,080	14,540		
Yönetici	Grup içi	173,860	0,698	19,018	0,00
	Gruplar arası	26,559	13,279		

Çalışanların memnuniyet düzeyleri arasında kurumdan ayrılmayı hiç düşünüp düşünmeme değişkenine göre anlamlı farklılıkların olup olmadığı ANOVA yöntemi ile incelenmiştir. Çalışma ortamı, kişisel özellik ve yönetici için F test istatistiği değerleri sırasıyla 40,199 ($p<0,00$); 32,897 ($p<0,00$); 19,018 ($p<0,00$) olarak bulunmuştur. Bu sonuçlara göre kurumdan ayrılmayı düşünme ile memnuniyet düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmaktadır. Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan Tukey testine göre, yönetici faktörü için evet diyenler bir grupta kısmen ve hayır olarak düşüncesini belirtenler ise diğer bir grupta yer almıştır. Ortam ve kişisel özellik faktörleri için ise bu üç kategoride ayrı birer grup oluşturmuştur.

4. SONUÇLAR

Bu çalışmada, araştırma kapsamında ayaktan tedavi gören hastalar için geliştirilen memnuniyet ölçeği kullanılarak Kırıkkale Üniversitesi Tıp Fakültesi hastanesi polikliniklerinden aldıkları sağlık hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri üç faktörle belirlenmiştir. Çok kötüden mükemmele doğru derecelendirilen ölçek puanlandırılmasında, hastaların memnuniyet düzeyleri “Personel”, “Fiziki Olanak” ve “Hekim” olarak adlandırılan tüm faktörlerde “iyi” düzeyde sağlanabilmiştir. Aynı şekilde çalışan hastane personeli için geliştirilen memnuniyet ölçeği kullanılarak çalışanların memnuniyet düzeyleri üç faktörle belirlenmiştir. Bu faktörler “Kişisel Özellik”, “Çalışma Ortamı” ve “Yönetim” olarak adlandırılıp tüm faktörlerde “orta” düzeyde sağlanabilmiştir.

Hastalar için muayene olunan polikliniklere göre memnuniyet düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur. Bu durum her bir poliklinik için hizmet koşullarındaki iş yükünün değişkenliği, hekim başına düşen hasta sayısı, personelin yeterliliği vb. durumlardan kaynaklanabilir. Hastanın tekrar aynı hastaneyi tercih etme durumu ile hastaneye geldikten sonra muayene olmak için çeşitli işlemlerde bekleme süresi arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur. Bekleme süresinin artmasının tekrar tercih edilmemeye yol açtığı görülmüştür. Ayrıca tekrar aynı hastaneyi tercih etme durumu ile aynı rahatsızlıktan dolayı başka bir hastanede muayene olmayı düşünme arasında da istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur.

Çalışan personel için ise memnuniyet düzeyleri arasında meslek türüne göre istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur. Yine mobinge maruz kalma bakımından memnuniyet düzeyleri arasında farklılığın istatistiksel olarak anlamlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Memnuniyet düzeyleri arasında

kurumdan ayrılmayı hiç düşünüp düşünmeme değişkenine göre de istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmuştur.

Özcan vd. (2008) bir ilçe devlet hastanesine ayaktan tedavi almak üzere başvuran hastalarla yaptıkları çalışmada hastaların hastaneden %76'sı çok memnun ya da memnun kaldıklarını, %75'i tekrar hastalanma durumunda aynı hastaneyi tercih edeceklerini, %76'sı da başkalarına tavsiye edebileceklerini söylemiştir. Kırılmaz (2013) hastaneyi tekrar tercih etme nedeni olarak; %28,8'i tanıdığının olmasını ve %87,6'sı daha önce de aynı hastanede muayene olmayı göstermiştir. Benzer olarak çalışmamızdan elde edilen bulgulara göre ise hastaların %87'sinin hekimlerden memnun olduklarını, %78,4'i hastaneye tekrar tercih edeceğini, ayrıca hastaneyi tercih etme nedeni olarak verilen cevapların %73'ü başkalarının tavsiyesi ve önceki hizmetlerden duyulan memnuniyet sonucu olduğunu belirtmişlerdir.

Duran vd. (2013) Bolu İzzet Baysal Devlet Hastanesi acil servislerinde görev yapan sağlık çalışanlarının memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla yaptıkları çalışmada çalışanların %53,2'si haftalık mesai süresinden daha fazla çalıştıklarını, % 59,6'sı hastane idaresi tarafından ödüllendirilmediğini, %89,4'ü son 6 ay içinde herhangi bir fiziksel saldırıya uğramadığını belirtmişlerdir. Çalışmamızda ise çalışanların %50'sinin yöneticileri tarafından başarılarının takdir edildiği, %56'sının mobinge uğramadığı, %79,8'inin ise fiziksel saldırıya uğramadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Senic ve Marinkovic (2013) hasta memnuniyetini “Kişisel İlişkiler”, “Dakiklik” ve “Fiziksel Olanak” faktörleri ile açıklamış ve bunların içerisinde “Kişisel İlişkiler” faktörünün en güçlü etkiye sahip olduğunu belirlemiştir. Güllüpunar (2016) kamu hastanelerindeki hasta karşılama hizmetlerinin memnuniyet düzeyi üzerinde etkili olduğunu belirten çalışmasında memnuniyet düzeyini “Temizlik ve Hijyen”, “Doktor”, “Danışma ve Yönlendirme”, “Yardımcı Sağlık Personeli”, “Fiziki Yönlendirme” faktörleri ile açıklamıştır. Yaptığımız çalışmada ise hasta memnuniyeti “Personel”, “Fiziki Olanak” ve “Hekim” olarak; çalışan memnuniyetinde ise “Kişisel Özellik”, “Çalışma Ortamı” ve “Yönetim Faktörleri” ile açıklanmıştır.

Kennedy vd. (2014) hastane büyüklüğü, cerrahi operasyon yoğunluğu ve düşük mortalitenin genel hasta memnuniyeti ile ilişkili olduğunu belirlemiştir. Abdulsalam ve Khan (2017) hastanın muayene olma süresi ile hekim memnuniyeti arasında anlamlı bir ilişki %65,1 elde etmiştir. Bizim çalışmamızda da hekimlerden duyulan memnuniyet düzeyi ile hastanın muayene olma süresi arasında anlamlı bir ilişki ($\chi^2 = 33,71$ $p < 0,05$) bulunmuştur. Yine Abdulsalam ve Khan (2017) muayene olana kadar geçen süre ile hekim memnuniyeti arasındaki ilişkiyi %4,8 olarak istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur. Benzer şekilde, elde ettiğimiz bulgular muayene olana kadar geçen süre ile hekim memnuniyeti arasında anlamlı bir ilişki ($\chi^2 = 0,048$ $p > 0,05$) bulunamamıştır.

Sonuç olarak ister hasta ister hastane çalışanı olsun memnuniyet düzeyini olumsuz etkileyen faktörlere karşı gerekli önlemlerin alınması, hizmeti alan/veren kişi için kalite düzeyinin artmasına olumlu katkıda bulunacaktır. Ayrıca kişilerin beklentilerinin, isteklerinin sürekli değiştiği göz önüne alındığında, kurumlar için hasta memnuniyet ölçümlerini düzenli aralıklarla uygulamak, sürekli iyileşme açısından kaçınılmazdır. Hasta ve çalışan memnuniyeti belirli periyotlarda ölçülerek elde edilen sonuçlara göre gerekli önleyici düzenlemelerin oluşturulması önerilmektedir. Yapılan çalışmanın memnuniyet düzeyini etkileyen değişkenler belirlemek ve birbirleri arasındaki ilişki yapısı ortaya koymak açısından ileriki çalışmalara katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Teşekkür

Bu çalışma, Kırıkkale Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri (BAP) Koordinasyon Birimi tarafından (Proje No: 2015/40) desteklenmektedir. BAP koordinasyon birimine ve bilgisayar ortamına anket verilerinin girişi konusunda destek veren Kırıkkale Üniversitesi İstatistik Bölümü öğrencilerine teşekkürlerimizi sunarız.

5. KAYNAKÇA

- Abdulsalam, Ahmed - Khan, Hafız TA, (2017), "Hospital Services for III Patients in the Middle-Belt Geopolitical Zone, Nigeria: Patient's Waiting Time and Level of Satisfaction", *Illness, Crisis & Loss*, DOI: 1054137316689582.
- Duran, Arif - Yorgun, Songül - Okumuş, Mehmet - Kaya, Halil - Çıkrıklar, Halil İbrahim, (2013). "Acil Servis Çalışanları Memnuniyet Düzeyleri", *Duzce Medical Journal*, Cilt.15, Sayı.1, (37-40).
- Emhan, Abdurrahim - Bez, Yasin - Dülek, Ömer, (2010), "Bir Üniversite Hastanesine Başvuran Hastaların Memnuniyet Düzeyleri", *Dicle Tıp Dergisi*, Cilt.37, Sayı.3, (241-247).
- Erdem, Mehmet – Öztoprak, Yağmur - Ulgen, Cansu - Emlik Eslem, Betül - Furkan Gül, Kutluhan - Yıldız, Asiye - Mert, Abdurrahman - Dönmez, Mehmet - Güldoğan, Sedat - Baştaçı, Feryal - Arpacı, Anıl - Nacak, Kübra Gizem - Yeniçeri, Arif - Savaş, Nazan (2015), "Bir üniversite hastanesinde ayaktan ve yatarak tedavi alan hastaların memnuniyet düzeyi ve ilişkili faktörler", *Mustafa Kemal Üniversitesi Tıp Dergisi*, Cilt.6, Sayı.23, (12-20).
- Güllüpunar, Mutlu Doğan, (2016), "Bir Halkla İlişkiler Uygulaması Olarak Hastanelerde Hasta Karşılama Hizmetlerinin Kurumsal İtibara Etkisi: Kamu Hastaneleri Üzerine Bir İnceleme", *Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi*, Cilt.4, Sayı.2, (895-925).
- Kennedy, D. Gregory - Tevis, E. Sarah - Kent, K. Craig, (2014), "Is there a relationship between patient satisfaction and favorable outcomes?", *Ann. Surg.* Cilt.260, Sayı.4, (discussion 598–600).
- Kırılmaz, Harun, (2013), "Hasta Memnuniyetini Etkileyen Faktörlerin Sağlık Hizmetlerinde Performans Yönetimi Çerçevesinde İncelenmesi: Poliklinik Hastaları Üzerine Bir Alan Araştırması", *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, Cilt.4, Sayı.1, Ocak, (11-21).
- Özcan, Mansur - Özkaynak, Veysi - Toktaş, İzzettin (2008), "Silvan Devlet Hastanesine Başvuran Kişilerin Memnuniyet Düzeyleri", *Dicle Tıp Dergisi*, Cilt.35, Sayı.2, (96-101).
- Özer, Ali - Çakıl, Enver (2007), "Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyetini Etkileyen Faktörler", *Tıp Araştırmaları Dergisi*, Cilt.5, Sayı.3, (140-143).
- Papatya, Gürcan – Papatya, Nurhan – Hamşioğlu, A. Buğra, (2012), "Sağlık İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesi ve Hasta Memnuniyeti: İki Özel Hastanede Karşılaştırmalı Bir Araştırma", *Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt.2, Sayı.1, Ocak, (87-108).
- Senic, Vladimir - Marinkovic, Veljko, (2013), "Patient Care, Satisfaction and Service Quality in Health Care", *International Journal of Consumer Studies*, Cilt.37, Sayı.3, (312-319).
- Şıklar, Emel - Yılmaz, Veysel - Coşkun, Duygu (2011), "Eskişehir'deki üniversitelerde görevli akademik personelin iş tatmini ve duygusal tükenmişliklerinin log-Linear modeller ve correspondence

- analizi ile incelenmesi”, *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt.26, Sayı.2, (113-134).
- Ünalın, Demet – Öztürk, Ahmet – Tolga, Yasemin – Taşdelen, Canan – Yazlak, Zehra – Öğüt, Emel – Gündüz, Enes – Elmalı, Ferhan, (2008), “Kayseri Devlet Hastanesinden Poliklinik Hizmeti Alan SSK Mensubu Erişkin Hastalarda Memnuniyet Durumu” *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi*, Sayı.3, Cilt.8, (85-98).
- Varinli, İnci – Çakır, Aysel, (2004), “Hizmet Kalitesi, Değer, Hasta Tatmini ve Davranışsal Niyetler Arasındaki İlişki Kayseri’de Poliklinik Hastalarına Yönelik Bir Araştırma”, *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt.17, Sayı.2, (33-52).
- Yılmaz, Meryem, (2001), “Sağlık Bakım Kalitesinin Bir Ölçütü: Hasta Memnuniyeti”, *Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, Cilt.5, Sayı.2, (69-74).