



Yatan Hasta Memnuniyetinin Değerlendirilmesi; Artvin İli Örneği

Gamze AKAY, Mustafa FİLİZ

Artvin Çoruh Üniversitesi, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Ağız ve Diş Sağlığı Programı, Artvin
Artvin Çoruh Üniversitesi, İşletme Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, Artvin

Doi: 10.55024/buyasambid.1257741

Makale Bilgisi

Özet

Makale geçmişi:

İlk gönderim tarihi: 28.02.2023

Düzeltilme tarihi:

Kabul tarihi: 04.04.2023

Yayın tarihi: 14.07.2023

Anahatar Kelimeler:

Sağlık, Hasta Memnuniyeti,
Hastane, Memnuniyet.

* Sorumlu Yazar

E-mail address:

gamzeakay_25@artvin.edu.tr

Orcid:

[0000-0003-1706-2489](https://orcid.org/0000-0003-1706-2489)

Araştırmanın amacı hastanede yatarak tedavi gören hastaların memnuniyetlerinin ve etkileyen faktörlerin belirlenmesidir. Tanımlayıcı tipte olan araştırmanın evrenini Artvin’de bir devlet hastanesinde Ocak-Mayıs 2022 tarihleri arasında yatarak tedavi gören hastalar oluşturmaktadır. Çalışma evreninin net olarak tespit edilememesinden dolayı basit tesadüfi örnekleme yöntemi kullanıldı. Çalışma, araştırmacılar tarafından toplanan 98 hastanın verileri üzerinden gerçekleştirildi. Veriler, Kişisel Bilgi Formu ve Yatan Hasta Memnuniyet Ölçeği kullanılarak toplandı. Yatan hasta memnuniyet ölçeğinin alt boyutlarının orta düzeyde olduğu, hemşirelik hizmetlerinin en yüksek ortalamaya, diğer hizmetlerin ise en düşük ortalamaya sahip olduğu bulunmuştur. Yatarak tedavi alan erkek hastaların kadın hastalara göre doktorlardan aldıkları hizmetten daha fazla memnun olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca, araştırmada kendisini çok mutlu olarak ifade eden bireylerin hemşirelik hizmetlerinden daha fazla memnun olduğu saptandı.

Evaluation of Inpatient Satisfaction; Example of Artvin Province

Gamze AKAY, Mustafa FİLİZ

Artvin Çoruh Üniversitesi, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Ağız ve Diş Sağlığı Programı, Artvin
Artvin Çoruh Üniversitesi, İşletme Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, Artvin

ARTICLE INFO ABSTRACT

Article history:

Received: 28.02.2023

Received in revised form

Accepted: 04.04.2023

Available online: 14.07.2023

Key words:

Health, Patient Satisfaction,
Hospital, Satisfaction.

* Corresponding Author:

E-mail address:

gamzeakay_25@artvin.edu.tr

The aim of the study is to determine the satisfaction of inpatients and the affecting factors. The population of the descriptive study consists of patients who were hospitalized in a state hospital in Artvin between January and May 2022. Simple random sampling method was used because the study population could not be determined clearly. The study was carried out on the data of 98 patients collected by the researchers. Data were collected using the Personal Information Form and the Inpatient Satisfaction Scale. The research was carried out within the framework of ethical principles. It was found that the sub-dimensions of the inpatient satisfaction scale were at a medium level, while nursing services had the highest average and other services had the lowest average. It has been determined that male patients receiving inpatient treatment are more satisfied with the service they receive from doctors than female patients. In addition, it was determined in the study that individuals who expressed themselves as very happy were more satisfied with their nursing services.

1. GİRİŞ

Günümüzde her sektörde hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde en önemli ölçütlerden biri hizmet alanların memnuniyet düzeyleridir. Her sektörde olduğu gibi sağlık sektöründe de hasta memnuniyeti hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde ki en önemli ölçütlerdendir. Hasta memnuniyetini etkileyen birçok faktör bulunmaktadır. Bunlardan bazıları personel-hasta etkileşimi, hekim davranışı, hemşire-hasta etkileşimi, bilgilendirme, beslenme hizmetleri, fiziksel ve çevresel koşullar, bürokrasi, güven ve ücrettir. Bu faktörlerden biri çerçevesinde gelişebilecek herhangi bir olumsuz durum, tutum veya davranış hasta memnuniyetini negatif yönde etkilemektedir (Büber, Başer 2012, ss. 265-274). Sağlık hizmeti veren her kurum için hizmeti alan hastanın memnuniyet derecesini yükseltmek büyük değer taşımaktadır (Erdugan ve Yörübulut, 2017, ss.139-148).

Hasta memnuniyeti, sağlık hizmeti alınan kurum ve kuruluşlardan beklenen kalite ve algılanan kalitenin bir çıkarımıdır. Hasta sağlık hizmeti almadan önce bazı beklentilere sahip olmaktadır (Kleinman, 2012, ss. 421-422). Sağlık kuruluşundan aldığı hizmetin sonuç vermesi, sağlık durumu ile ilgili beklenmedik durumlar ile karşı karşıya kalındığında çözüm üretebilme ve alınan hizmetin eksiksiz olması hasta memnuniyetini etkilemektedir. Fakat sağlık sektöründe memnuniyet ile ilgili kriterler farklılık göstermektedir. Bunun sebebi ise sağlığın karmaşık, süreklilik arz eden ve zorunluluğu olan bir sektör olmasıdır (Ataman ve Kurşunluoğlu Yarimoğlu 2018, ss. 273-288). Sağlık hizmetinin sunulmasının akabinde yaşadığı tecrübeye yönelik bazı algılar edinmektedir. Hizmet alan hasta beklediği hizmetin kalitesi ile algıladığı hizmetin kalitesi arasında yaptığı değerlendirme sonucunda beklentisinin karşılanma durumuna ya da karşılanmama durumuna göre kararını vermektedir (Tükel vd., 2004, ss. 205-214).

Sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyeti, performans ölçümünün önemli bir noktasını oluşturmaktadır. Çünkü hasta memnuniyeti hastayı, çalışanları ve örgütsel sonuçları belirleyebilmek için temel bir ölçüttür (Rafii vd., 2009, ss. 75-84). Düzenli aralıklarla hasta memnuniyetinin değerlendirilmesi, sağlık hizmetlerinin nasıl sunulacağı konusunda karar vermeyi sağlayabilir. Bu durum hizmet kalitesinin artırılmasına katkı sağlayabilir. Hasta memnuniyetinin değerlendirildiği ölçümler hastanın başvurusundan, teşhis, tedavi ve bakım hizmetlerinin alınmasına kadar ki tüm süreçleri kapsamaktadır. Hizmetin sunulduğu ortam, zamanlama, fiziki görüntü, hizmet sunan bireylerin alanında uzman olması, verilen hizmetin sürekliliği, güvenilir, gerçek ve esnek olması hizmet kalitesini belirleyen faktörlerdir (Kıdak ve Aksaraylı, 2008, ss. 93-110).

Sonuç olarak, tüm sağlık kuruluşları hasta memnuniyetini artırmaya ilişkin çalışmalar yapmaktadır. Bu amaçla hastaların sağlık hizmeti aldıkları süreçte beklentilerini, ihtiyaçlarını ve önceliklerini dikkate almak büyük önem arz etmektedir (Duberstein vd., 2007, ss. 270-274). Bu çalışmanın amacı, hastanede yatarak tedavi gören hastaların memnuniyetlerini ve etkileyen faktörleri belirlemektir.

Araştırma Sorusu

1.Hastaneden yatarak tedavi gören hastaların memnuniyet durumları nedir?

2. Hastanede yatarak tedavi gören hastaların memnuniyet durumlarını etkileyen faktörler nelerdir?

2. YÖNTEM

Araştırma Tasarımı ve Katılımcılar

Araştırma tanımlayıcı tiptedir ve araştırmanın verileri Ocak-Mayıs 2022 tarihleri arasında toplanmıştır. Pandemi koşulları kısmen devam etmesinden dolayı veri toplanması kısıtlı zaman aralıklarında gerçekleştirilmiştir.

Araştırmanın evrenini Artvin Devlet Hastanesi'nde Ocak-Mayıs 2022 tarihleri arasında yatarak tedavi alan hastalar, örneklemini ise bu hastalardan çalışmaya gönüllü olarak katılım sağlayan 98 kişi oluşturmuştur. Araştırma evreninin net olarak tespit edilememesinden dolayı veriler basit tesadüfi örneklem yöntemi ile araştırmacılar tarafından yüz yüze görüşülerek toplanmıştır.

Araştırmaya dâhil edilme kriterleri, belirtilen tarihler arasında ilgili hastanede yatarak tedavi görmek, araştırmaya katılmaya gönüllü olmak ve veri toplama formunda yer alan tüm soruları eksiksiz yanıtlamak olarak belirlenmiştir. Bu kriterleri taşımayan hastalar araştırmaya dahil edilmemiştir.

Veri Toplama Araçları

Araştırmanın verileri araştırmacılar tarafından literatüre dayanılarak hazırlanan “Kişisel Bilgi Formu” ve “Yatan Hasta Memnuniyeti Ölçeği” ile toplanmıştır.

Kişisel Bilgi Formu: Araştırmacılar tarafından hazırlanan bu form yatan hastaların kişisel ve demografik özelliklerini (hastaların cinsiyet, yaş, yaşadığı yer, öğrenim düzeyi ve mutluluk düzeyi) belirlemeye yönelik 5 sorudan oluşmaktadır.

Yatan Hasta Memnuniyet Ölçeği: Polat, Ay, Aydın ve Uysal (2018) tarafından geliştirilen ölçek beş boyuttan ve toplamda 48 sorudan oluşmaktadır (Polat vd., 2018, ss. 65-77). Ölçekte hastanede yatan hastalara yönelik sunulan hizmetlerin memnuniyeti hemşirelerden memnuniyet (1-17), doktorlardan memnuniyet (18-29), diğer personelden memnuniyet (30-34), temizlik hizmetlerinden memnuniyet (35-39) ve diğer hizmetlerden memnuniyet (40-48) olmak üzere beş boyutta sorgulanmaktadır. Ölçek beşli likert tipindedir. Yatan hasta memnuniyet ölçeğine verilen cevaplar 1=Hiç memnun değilim, 2=memnun değilim, 3= ne memnunum ne değilim, 4= memnunum ve 5= çok memnunum şeklinde kodlanmaktadır. Ölçekte olumsuz ifade olmadığı için ters kodlanan ölçek maddesi bulunmamaktadır. Alınabilecek en yüksek puan 240, en düşük puan 48'dir. Alınan puanlar ne kadar yüksekse, hastaların memnuniyet düzeyi de o kadar yüksektir. Polat vd., (2018) ölçeğin Cronbach alfa (α) iç tutarlık katsayısının 0,98, alt boyutların ise 0,93-0,97 arasında değiştiğini bulgulamıştır (Polat vd., 2018, ss. 65-77). Bu çalışmada ölçeğin genel cronbach alpha a değerinin 0,963 olduğu ve alt boyutlarının cronbach alpha değerinin 0,888-0,947 arasında değiştiği saptanmıştır.

Verilerin Toplanması

Veriler Artvin Devlet Hastanesi'nde yatarak tedavi alan hastalar ile yüz yüze görüşülerek toplanmıştır. Hastalara veri toplama öncesi araştırmacılar tarafından bilgilendirme yapılmış ve araştırmaya katılmayı kabul eden hastalardan bilgilendirilmiş gönüllü onamları alınmıştır. Veri toplama süreci ortalama 10-15 dakika sürmüştür.

Araştırmanın Etik Yönü

Çalışmanın amaç ve yönteminin etik açıdan uygunluğunun belirlenmesi için Artvin Çoruh Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu'ndan 29.04.2022 tarihli ve E-18457941-050.99-48025 sayılı kararla çalışmanın etik açıdan uygun olduğuna dair etik kurul onayı alınmıştır. Daha sonra verilerin toplanacağı hastaneden gerekli izinler alınarak veriler toplanmıştır. Araştırma için gönüllü olan katılımcılara araştırmanın amacı hakkında ve çalışmadan herhangi bir sebep belirtmeksizin çekilebilecekleri konusunda bilgi verilmiştir. Katılımcılardan yazılı ve sözlü onam alınmıştır.

Veri Analizi

Çalışmada elde edilen verilerin analiz edilmesinde öncelikle hangi yöntemin kullanılacağına karar vermek için normallik dağılımına bakılmıştır. Bu amaçla ölçeğin ve alt boyutlarının ortalama puanlarının normal dağılım gösterip göstermediği belirlenmiştir. Elde edilen verilerin normalliğin göstergesi olarak çarpıklık ve basıklık katsayısı değerleri dikkate alınarak karar verilmiştir. Buna göre ölçeğin ve alt boyutlarının çarpıklık ve basıklık değerlerinin normal sınırlar içerisinde dağılım gösterdiği görülmüştür (Tabachnick ve Fidell, 2007). Veriler normal dağılım gösterdiği için parametrik istatistiksel yöntemlerin kullanılmasına karar verilmiştir. Bağımsız iki grubun karşılaştırılmasında t Testi, üç veya daha fazla sayıda grubun ortalamalarının karşılaştırılmasında ise varyans analizi (Oneway ANOVA) testi kullanılmıştır. ANOVA sonucunda belirlenen farklılıkların kaynaklandığı grupların belirlenmesinde Tukey çoklu karşılaştırma testinden faydalanılmıştır. Analizlerin yapılmasında IBM SPSS 25.0 (Statistical Pack age for Social Sciences) paket programından faydalanılmıştır.

3.BULGULAR

Bulgulara göre, Tablo 1'de çalışmaya katılan hastalara yönelik tanımlayıcı özellikler verilmiştir. Buna göre çalışmaya katılan katılımcıların %61,2'sinin kadın, %26,5'inin 36-45 yaş arasında olduğu, %38,8'inin ilçe/kasaba'da ikamet ettiği, %41,8'sinin lise mezunu olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların mutluluk düzeylerine bakıldığında %34,7'sinin genel olarak idare eder, orta düzeyde mutlu oldukları görülmüştür.

Tablo 2'de çalışmada kullanılan ölçeğin alt boyutlarına ilişkin değerler ve güvenilirlik analizi sonuçları verilmiştir. Buna göre yatan hasta memnuniyet ölçeğinin alt boyutlarının ortalama değerlerinin orta düzeylerde olduğu (2,8197-3,1703) görülmüştür. Hemşirelik hizmetlerinin en yüksek ortalamaya (3,1703) sahip olduğu ve en düşük değer ise diğer hizmetlerden memnuniyet boyutunda (2,8197) olduğu saptanmıştır. Ayrıca alt boyutların standart sapma değerlerinin 0,821-1,096 arasında değiştiği tespit edilmiştir.

Ayrıca tablo 2'de ölçeğin genel cronbach alpha a değerinin 0,963 olduğu ve alt boyutların cronbach alpha değerinin 0,888-0,947 arasında değiştiği saptanmıştır. Buna göre ölçeğin ve alt boyutlarının güvenilirlik düzeylerinin çok iyi düzeyde olduğu belirlenmiştir. (Karagöz, 2019)

Tablo 3'te t testi sonuçları verilmiştir. Buna göre cinsiyete göre yatan hasta alt boyutları olan hemşirelerden, diğer personelden ve temizlik hizmetlerinden memnuniyet alt boyutlarında herhangi bir

fark bulunmamıştır ($p>0,05$). Ancak doktorlardan memnuniyet boyutunda cinsiyete göre anlamlı bir fark olduğu görülmüştür ($p<0,05$). Buna göre yatarak sağlık hizmeti alan erkek hastaların (3,3658), kadın hastalara (2,9768) göre doktorlardan aldıkları hizmetten daha fazla memnun oldukları tespit edilmiştir.

Tablo 4’te katılımcıların yaş, yaşadığı yer, eğitim durumu ve mutluluk düzeyleri bakımından memnuniyet düzeylerine yönelik Anova sonuçları verilmiştir. Buna göre yatan hasta memnuniyetinin alt boyutlarından hiçbirinde katılımcıların yaş ve yaşadığı yer bakımından herhangi bir fark bulunmamıştır ($p>0,05$). Ayrıca yatan hasta memnuniyetinin alt boyutlarının hiçbirinde katılımcıların eğitim düzeyi açısından herhangi bir fark bulunmamıştır ($p>0,05$).

Diğer yandan katılımcıların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyetinin mutluluk düzeylerine göre anlamlı bir şekilde farklılaştığı görülmüştür ($p<0,05$). Hangi gruplar arasında farklılığın kaynaklandığını belirlemek için Tukey testi yapılmıştır. Varyansların homojen dağıldığı durumlarda yapılan Tukey testine (Karagöz, 2019) göre mutluluk düzeylerini çok mutluym olarak ifade edenlerin hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin (3,5703), mutsuzum diye ifade edenlere (2,5078) göre daha yüksek olduğu bulunmuştur. Diğer ifade ile çok mutluym diyen katılımcıların mutsuzum diyen katılımcılara göre hemşirelik hizmetlerinden daha fazla memnun oldukları saptanmıştır.

Ayrıca katılımcıların mutluluk düzeyi ile doktorlardan, diğer personelden, temizlik hizmetlerinden ve diğer hizmetlerden memnuniyet düzeyleri arasında herhangi bir fark tespit edilmemiştir.

4. TARTIŞMA VE SONUÇ

Hastanede yatarak tedavi gören hastaların memnuniyetlerinin ve etkileyen faktörlerin incelendiği araştırmada, elde edilen bulgular ilgili literatürle tartışılmıştır.

Araştırmada, yatan hasta memnuniyet ölçeğinin alt boyutlarının ortalama değerlerinin orta düzeyde olduğu ve hemşirelik hizmetlerinin en yüksek ortalamaya diğer hizmetlerin ise en düşük ortalamaya sahip olduğu tespit edilmiştir. Kırıkkale Üniversitesi Tıp Fakültesi’nde yatmakta olan hastaların memnuniyet düzeylerinin araştırıldığı bir çalışmada hastaların doktor, diğer personel, fiziki imkânlar ve yemek hizmetleri olarak adlandırılan dört faktörden de “iyi” düzeyde memnun oldukları bulunmuştur (Erdugan ve Yörübulut, 2017, ss. 139-148). Sivas’ta bulunan devlet hastaneleri ile üniversite hastanelerinin yatan hasta memnuniyeti durumlarının araştırıldığı bir çalışmada devlet hastanesinde yatan hastaların üniversite hastanesine göre hemşirelik hizmetlerinden daha fazla memnun olduğu saptanmıştır (Karagöz, 2019). Sağlık sektöründe algılanan hizmet kalitesi ve hastane tercih nedenlerinin araştırıldığı başka bir çalışmada ise yatan hastalar hemşirelerin düzeninden, düzgün görünüşlü olmalarından, ulaşım kolaylığından ve hemşirelerin saygı, nezaket ve anlayışlarından diğer hizmetlere göre daha fazla memnun olduklarını belirtmişlerdir (Zerenler ve Ögüt, 2007, ss. 501-519). Değişen hasta profili ve sağlık sektöründe yaşanan önemli gelişmeler hastaların beklentilerini artırmaktadır. Hastaların beklentilerinin olumlu düzeyde karşılanması memnuniyetlerini artırmış olabilir.

Araştırmada yatarak sağlık hizmeti alan hastaların ölçek alt boyutları için cinsiyete göre memnuniyet düzeylerinde anlamlı bir fark bulunamamıştır. Ancak hizmet alan erkek hastaların kadın hastalara göre doktorlardan aldıkları hizmetten daha fazla memnun oldukları görülmüştür ($p<0,05$). Devlet hastanesi ile üniversite hastanesinde yatan hastaların memnuniyet düzeylerinin karşılaştırıldığı bir çalışmada de devlet hastanesinde yatmakta olan erkek hastaların doktorlardan memnuniyet düzeylerinin kadınlardan daha fazla olduğu saptanmıştır. Araştırmaya katılan hastaların, doktorların en fazla saygı, nezaket ve anlayışlarından, doktorlar ile görüşme kolaylığı yaşadıklarından ve kontrolleri için gittikleri doktorlara güven duyduklarından memnun olduklarını bildirmişlerdir (Karagöz, 2019). Sağlık işletmelerinden memnuniyet düzeyinin araştırıldığı bir çalışmada da hastaların doktorlardan memnuniyet düzeyinin iyiye yakın bir değerde olduğu tespit edilmiştir. Ancak çalışmada memnuniyet düzeyinin incelendiği diğer alt başlıklara bakıldığında (diğer hastane personeli, diğer hizmetler, hastanenin fiziki koşulları) doktorlardan memnun olma düzeyinin diğerlerine göre daha düşük olduğu belirtilmiştir (Büber ve Başer, 2012, ss. 265-274). İran'da bir üniversite hastanesinde hastaların memnuniyet düzeylerinin araştırıldığı bir çalışmada genel memnuniyet anlamında erkeklerin kadınlardan daha fazla memnun olduğu bulunmuştur (Rafii vd., 2009, ss. 75-84). Yapılan yeni düzenlemeler sayesinde hastaların hastane ve hekim seçme hakları bulunmaktadır. Bu hakları sayesinde hastalar tanılarına uygun olarak istedikleri hekimi ve tedavi şeklini seçebilmektedirler. Bu durumun hastaların hekimlerden daha fazla memnun kalmalarına sebep olduğu düşünülmektedir.

Araştırmada kendisini çok mutlu olarak ifade eden bireylerin hemşirelik hizmetlerinden daha fazla memnun olduğu tespit edilmiştir. Türkiye'deki bireylerin sağlık hizmetlerinden faydalanma ve memnuniyeti ile etkileyen faktörlerin incelendiği bir araştırmada yaşamları boyunca kendilerini mutlu olarak ifade eden bireylerin sağlık hizmetlerinden memnun olduğu belirtilmiştir (Özdemir ve Baysal, 2019). Cerrahi kliniklerinde yatan hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin araştırıldığı bir çalışmada hastaların memnuniyet düzeylerinin farklı zaman dilimlerinde değiştiği görülmüştür. Bunun nedeni olarak hasta bireylerin beklenti ve memnuniyetlerinin zaman içerisinde değişmesi olarak belirtilmiştir. Tüm bunlara rağmen yatan hastaların hemşirelik hizmetlerinden iyi derecede memnun olduğu tespit edilmiştir (Erciyas vd., 2021, ss. 778-785). Cerrahi kliniğinde ve psikiyatri kliniğinde tedavi gören hastaların hemşirelik hizmetlerinden memnun olma durumlarının araştırıldığı benzer çalışmalarda da hastaların memnuniyet düzeylerinin iyi derecede olduğu saptanmıştır (Kuzu ve Ulus, 2014, ss. 129-34; Omoronyia vd., 2020, ss. 50-55). Mutlu olan bireyler genel olarak yaşamından memnundur ve hayatı keyif alarak anlamlı bir şekilde yaşar. Hayatı keyif alarak yaşaması davranışlarına da yansır ve herhangi bir olumsuz durumla karşılaştığında bu durum ile başa çıkabilme gücünü kendisinde daha fazla bulur. Hastanede yatarak tedavi gören ve kendisini mutlu olarak ifade eden bireylerin memnuniyet düzeylerinin bu yüzden daha yüksek çıktığı tahmin edilmektedir.

Sonuç ve Öneriler

Bu araştırmada, yatan hasta memnuniyet ölçeğinin alt boyutlarının orta düzeyde olduğu, hemşirelik hizmetlerinin en yüksek ortalamaya, diğer hizmetlerin ise en düşük ortalamaya sahip olduğu bulundu. Yatarak tedavi alan erkek hastaların kadın hastalara göre doktorlardan aldıkları hizmetten daha fazla memnun olduğu tespit edildi. Ayrıca, araştırmada kendisini çok mutlu olarak ifade eden bireylerin hemşirelik hizmetlerinden daha fazla memnun olduğu saptandı. Yatarak tedavi alan bireylerin yaş, cinsiyet ve eğitim durumuna göre memnuniyet düzeylerini artıracak düzenlemelerin yapılması, memnuniyet değerlendirme gruplarını oluşturan unsurların birlikte değerlendirilmesi ve hizmet sunan bireylerin sürekliliğinin sağlanması için gerekli hizmet içi eğitimlerin planlanması ve gerçekteştirilmesi, bir önceki yıla oranla memnuniyet düzeylerinde azalma saptanan hizmetlerde azalma nedenlerinin araştırılması ve bulgulara göre çözümlerin üretilmesi önerilmektedir.

5. KAYNAKÇA

- Ataman G, Kurşunluoğlu Yarımoğlu E. (2018). Hastane türlerine göre hasta memnuniyetini ve hastane seçimini etkileyen unsurlar. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 21(2): 273-88.
- Büber R, Başer H. (2012). Sağlık işletmelerinde müşteri memnuniyeti: Vakıf üniversitesi hastanesinde bir uygulama. *Sosyal Ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 4(1):265-274.
- Duberstein P, Meldrum S, Fiscella K, Shields CG, Epstein RM. (2007). How good is your doctor? Patients' ratings are influenced by physician demographics and physician personality. *Patient Educ Couns.*, 65(2):270-4. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2006.09.007>.
- Erciyas A, Yazıcı G, Surel AA. (2021). Cerrahi kliniklerde yatan hastaların hemşirelik bakımına yönelik memnuniyet düzeyleri ve etkileyen faktörlerin belirlenmesi: Tanımlayıcı çalışma. *Türkiye Klinikleri Journal of Nursing Sciences*, 13(4):778-85. <https://doi.org/10.5336/nurses.2021-81280>.
- Erdugan F, Yörübulut S. (2017). Kırıkkale Üniversitesi Hastanesi için yatan hasta memnuniyeti: bir ölçek geliştirme çalışması. *Kırıkkale Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 19(3):139-148. <https://doi.org/10.24938/Kutfd.298227>.
- Karagöz, MB. (2019). Devlet hastaneleri ile üniversite hastanelerinin yatan hasta memnuniyeti: Sivas örneği. (Yayınlanmamış doktora tezi). Sivas Cumhuriyet Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas.
- Karagöz Y. (2019). *Spss Amos Meta Uygulamalı İstatistiksel Analizler*. 3. Baskı. Nobel Yayıncılık. Ankara.
- Kıdak LB, Aksaraylı M. (2008). Yatan hasta memnuniyetinin değerlendirilmesi ve izlenmesi: Eğitim ve araştırma hastanesi uygulaması. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(3):93-110.
- Kleinman A. (2012). Rebalancing academic psychiatry: Why it needs to happen and soon. *The British Journal Of Psychiatry*, 20(1):421-422. <https://doi: 10.1192/bjp.bp.112.118695>.
- Kuzu C, Ulus B. (2014). Cerrahi kliniklerde tedavi gören hastaların aldıkları hemşirelik bakımından memnuniyet durumlarının belirlenmesi [Determining the level of surgical patient satisfaction with nursing care in surgical clinics]. *Acu Sağlık Bilimleri Dergisi*, 5(2):129-34.
- Omoronyia Fr, Aina Jo, Ogungbesan Oo. (2020). Patient satisfaction with psychiatric nursing care: A survey in Calabar, Nigeria. *J Psychosoc Nurs Ment Health Serv.*, 58(5):50-5. <https://doi.org/10.3928/02793695-20200305-01>.
- Özdemir M, Baysal HY. (2019). Türkiye'deki bireylerin sağlık hizmetlerinden faydalanma ve memnuniyeti ile etkileyen faktörler. Sunulan bildiri: In 3. International 21. National Public Health Congress.
- Polat Ş, Ay F, Aydın E, Uysal GS. (2018). Yatan hasta memnuniyeti ölçümü için yeni bir araç geliştirme çalışması. *Sauhsd*, 1(1):65-77.

- Rafii F, Hajinezhad ME, Haghani H. (2009). Nurse caring in Iran and its relationship with patient satisfaction. *Australian Journal Of Advanced Gursing*, 26 (2):75-84.
- Tabachnick BG, Fidell LS. (2001). Using Multivariate Statistics (4th Ed.). Needham Heights, Ma: Allyn & Bacon.
- Tükel B, Acuner AM, Önder ÖR, Üzgöl A. (2004). Ankara Üniversitesi İbn-İ Sina Hastanesi'nde yatan hasta memnuniyeti (Genel Cerrahi Anabilim Dalı örneği). *Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası*, 57(4):205-214. https://doi.org/10.1501/Tipfak_0000000115.
- Zerenler M, Öğüt A. (2007). Sağlık Sektöründe algılanan hizmet kalitesi ve hastane tercih nedenleri araştırması: Konya örneği. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (18): 501-519.

TEŞEKKÜR

Bu bölümde; çalışmanın hazırlanması sürecinde veri toplama formlarına vermiş oldukları cevaplar için katılımcılara teşekkürü bir borç biliriz.

TABLOLAR

Tablo 1. Araştırmaya Hastaların Tanımlayıcı Özellikleri

Değişkenler		Sayı	Yüzde (%)	Değişkenler		Sayı	Yüzde (%)	
Cinsiyet	Kadın	60	61,2	Eğitim Durumu	İlköğretim Mezunu	33	33,7	
	Erkek	38	38,8		Lise Mezunu	41	41,8	
Yaşınız Nedir?	20-25	22	22,4		Üniversite Mezunu	23	23,5	
	26-35	22	22,4		Lisansüstü Mezunu	1	1,0	
	36-45	26	26,5		Mutluluk Düzeyi?	Çok mutluyum	8	8,2
	46-55	19	19,4			Mutluyum	21	21,4
56 ve üzeri	9	9,2	İdare eder	34		34,7		
Yaşadığınız yer?	Köy/Mezra	25	25,5	Mutsuzum		8	8,2	
	İlçe/Kasaba	38	38,8	Çok mutsuzum	27	27,6		
	İl merkezi	35	35,7					

Tablo 2. Yatan Hasta Memnuniyetinin Alt Boyutlarına İlişkin Değerler

Değişkenler	Min.	Max.	Ort.	S.S.	Cronbach Alpha
Hemşirelerden Memnuniyet	1,00	5,00	3,1703	0,881	0,947
Doktorlardan Memnuniyet	1,00	4,90	3,1357	0,821	0,907
Diğer Personelden Memnuniyet	1,00	5,00	3,0612	1,096	0,914
Temizlik Hizmetlerinden Memnuniyet	1,00	5,00	2,9408	1,062	0,888
Diğer hizmetlerden Memnuniyet	1,00	5,00	2,8197	0,957	0,909
GENEL					0,963

Tablo 3. t testi sonuçları

Alt Boyutlar	Değişkenler	n	Ort.	ss	t	p
Hemşirelerden Memnuniyet	Erkek	38	3,1743	1,002	0,084	0,934
	Kadın	60	3,1589	0,807		
Doktorlardan Memnuniyet	Erkek	38	3,3658	0,855	2,329	0,022
	Kadın	60	2,9763	0,770		
Diğer Personelden Memnuniyet	Erkek	38	2,2829	1,062	1,1618	0,109
	Kadın	60	2,9153	1,111		
Temizlik Hizmetlerinden Memnuniyet	Erkek	38	3,1526	1,161	1,500	0,137
	Kadın	60	2,8237	0,980		
Diğer hizmetlerden Memnuniyet	Erkek	38	3,0088	0,969	1,561	0,122
	Kadın	60	2,6987	0,945		

Tablo 4. Anova Testi Sonuçları

Yaşınız nedir?							
Alt Boyutlar	Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	P	Farkın Kaynağı
Hemşirelerden Memnuniyet	Gruplar Arası	5,020	4	1,255	1,660	0,166	Fark yok
	Gruplar İçi	70,298	93	0,756			
	Toplam	75,319	97				
Doktorlardan Memnuniyet	Gruplar Arası	2,048	4	0,512	0,752	0,559	Fark yok
	Gruplar İçi	63,337	93	0,681			
	Toplam	65,385	97				
Diğer Personelden Memnuniyet	Gruplar Arası	6,699	4	1,675	1,418	0,234	Fark yok
	Gruplar İçi	109,808	93	1,181			
	Toplam	116,508	97				
Temizlik Hizmetlerinden Memnuniyet	Gruplar Arası	6,075	4	1,519	1,367	0,251	Fark yok
	Gruplar İçi	103,302	93	1,111			
	Toplam	109,377	97				
Diğer hizmetlerden Memnuniyet	Gruplar Arası	1,831	4	0,458	0,489	0,744	Fark yok
	Gruplar İçi	86,997	93	0,935			
	Toplam	88,828	97				
Yaşadığı yer?							
Alt Boyutlar	Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	P	Farkın Kaynağı
Hemşirelerden Memnuniyet	Gruplar Arası	3,682	2	1,841	2,441	0,092	Fark yok
	Gruplar İçi	71,637	95	0,75			
	Toplam	75,319	97				
Doktorlardan Memnuniyet	Gruplar Arası	2,823	2	1,412	2,144	0,123	Fark yok
	Gruplar İçi	62,562	95	0,659			
	Toplam	65,385	97				
Diğer Personelden Memnuniyet	Gruplar Arası	6,075	2	3,037	2,613	0,079	Fark yok
	Gruplar İçi	110,433	95	1,162			
	Toplam	116,508	97				
Temizlik Hizmetlerinden Memnuniyet	Gruplar Arası	0,211	2	0,105	0,092	0,912	Fark yok
	Gruplar İçi	109,166	95	1,149			
	Toplam	109,377	97				
Diğer Hizmetlerden Memnuniyet	Gruplar Arası	2,888	2	1,444	1,596	0,208	Fark yok
	Gruplar İçi	85,940	95	0,905			
	Toplam	88,828	97				
Eğitim durumunuz nedir?							
Alt Boyutlar	Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	P	Farkın Kaynağı
Hemşirelerden Memnuniyet	Gruplar Arası	1,537	3	0,512	0,653	0,530	Fark yok
	Gruplar İçi	73,781	94	0,785			
	Toplam	75,319	97				
Doktorlardan Memnuniyet	Gruplar Arası	0,963	3	0,321	0,468	0,705	Fark yok
	Gruplar İçi	64,422	94	0,685			
	Toplam	65,385	97				
Diğer Personelden Memnuniyet	Gruplar Arası	3,798	3	1,266	1,056	0,372	Fark yok
	Gruplar İçi	112,709	94	1,199			
	Toplam	116,508	97				
Temizlik	Gruplar	0,259	3	0,086			

Hizmetlerinden Memnuniyet	Arası				0,074	0,974	Fark yok
	Gruplar İçi	109,117	94	1,166			
	Toplam	109,377	97				
Diğer Hizmetlerden Memnuniyet	Gruplar Arası	1,292	3	0,431	0,463	0,709	Fark yok
	Gruplar İçi	87,535	94	0,931			
	Toplam	88,828	97				
Hayattan Mutluluk düzeyi?							
Alt Boyutlar	Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	P	Farkın Kaynağı
Hemşirelerden Memnuniyet	Gruplar Arası	14,942	4	3,736	5,754	0,000	3,5703(Çok Mutluyum) 2,5078 (Mutsuzum)
	Gruplar İçi	60,377	93	0,649			
	Toplam	75,319	97				
Doktorlardan Memnuniyet	Gruplar Arası	2,827	4	0,707	1,050	0,386	Fark yok
	Gruplar İçi	62,558	93	0,673			
	Toplam	65,385	97				
Diğer Personelden Memnuniyet	Gruplar Arası	7,982	4	1,995	1,710	0,154	Fark yok
	Gruplar İçi	108,526	93	1,167			
	Toplam	116,508	97				
Temizlik Hizmetlerinden Memnuniyet	Gruplar Arası	7,730	4	1,933	1,768	0,142	Fark yok
	Gruplar İçi	101,647	93	1,093			
	Toplam	109,377	97				
Diğer Hizmetlerden Memnuniyet	Gruplar Arası	5,686	4	1,421	1,590	0,184	Fark yok
	Gruplar İçi	83,142	93	0,894			
	Toplam	88,828	97				