

BİR ÜNİVERSİTE HASTANESİNDE AYAKTAN TEDAVİ GÖREN HASTA VE YAKINLARININ MEMNUNİYET DURUMLARININ DEĞERLENDİRİLMESİ

Prof. Dr. Mustafa Necmi İLHAN

Gazi Üniversitesi

mnilhan@gazi.edu.tr

Arş. Gör. Dr. Şükrü Anıl TOYGAR

Gazi Üniversitesi

aniltoygargazi@gazi.edu.tr

Özet

Bu araştırma, GÜTF Hastanesi'nde ayakta tedavi alan hastaların ve hasta yakınlarının hastane çalışanları ve hastane hizmetlerinden beklentilerinin, memnuniyet durumlarının ve bunu etkileyen faktörlerin belirlenmesi amacıyla yapılmıştır. Araştırmanın evrenini GÜTF Hastanesi polikliniklerine 17-26 Nisan tarihleri arasında herhangi bir nedenle başvuran ve anket uygulamayı kabul eden 18 yaş üstü kişiler oluşturmaktadır. 8577 kişilik evrenin ulaşım yüzdesi 83.3'tür. Yapılan çalışma da hastaneye başvuranlar aldıkları hizmetten genel memnuniyetlerini %47,8 iyi, %42 orta olarak değerlendirmiştir. Ayrıca genel hasta memnuniyetini hastaların demografik bilgilerini ele alarak karşılaştıracak olursak; okuryazar olanların %50'si hastaneden memnuniyetlerini orta, okuryazar olmayanların ise %50'si iyi olarak belirtmiştir. Aylık gelir düzeylerine göre karşılaştırıldığında, 1000 TL ve altı geliri olanların %78'i iyi, 5000 TL ve üzeri geliri olanların %51'i orta olarak nitelendirmiştir.

Anahtar Sözcükler: Sağlık Kurumları Yönetimi, Hastane, Memnuniyet, Beklenti

Abstract

This study was carried out to determine the expectations and satisfaction levels of relatives and outpatients who receive treatment in Gazi University Faculty of Medicine (GUFM) Hospital; and the factors that affect them. The population of this study consists of people over 18 years old who applied GUFM Hospital polyclinics for any reason between April 17 and 26 and who accepted to fill in the questionnaire. The access percentage of the population of 8577 people is 83.3. In this study, 47.8% of the attendants regarded the service that they received as good, and 42% of the attendants regarded it as average. Besides, if we are to compare the patient satisfaction regarding demographic information, 50% of the literate attendants indicated their satisfaction as average, and 50% of illiterate ones indicated it as good. When compared regarding the level of monthly income, 78% of people whose income is 1000 TL or less evaluated it as good, and 51% of people whose income is 5000 TL or more evaluated it as average.

Key Words: Healthcare management, hospital, satisfaction, expectation

GİRİŞ

Hasta memnuniyetinin beklentilerle ilişkili olduğu düşünülmektedir. Linder-Pelz beklentileri, önemli bir psikososyal değişken olarak tanımlanmış ve memnuniyet üzerine belirgin etkisi olduğunu belirtmiştir (Karadağ, 2007).

Beklenti ve memnuniyet ilişkisini inceleyen araştırmaların benimsedikleri yaklaşımların çeşitliliği bulgu çeşitliliğine yansımıştır. Staniszevska ve Ahmed, (1999:364-72) tarafından yapılan bir araştırmada sınırlı düzeyde bir beklentinin karşılanmış olmasına karşın, bunun hasta memnuniyeti üzerine hiçbir etkisinin olmadığı saptanmıştır. Bu gibi bulgular yorumcuların, beklentilerin bakımın değerlendirilmesinde önemli bir rolü olduğuna yönelik çok az kanıt olduğunu ileri sürmelerine yol açmıştır (Peck vd., 2004:1080-1087).

Bu karmaşık ilişkiye karşın verilen sağlık hizmetinden memnun olan hastaların memnun olmayan hastalara göre tıbbi hizmeti daha çok kullanmayı sürdürdükleri ve uyum gösterdikleri gözlenmiştir (Baykan vd., 2004:98-104). Sağlıkla ilgili konularda beklentileri ve bilgisi az olan hastalar daha çok, beklentileri ve bilgisi fazla olan hastalar daha az memnun olmaktadır (Baykan vd., 2004:98-104).

Hasta-hekim görüşmesiyle ilgili yapılan çalışmalarda hastaların görüşmeye bir gündemle geldiğini ve hekimin hasta gündemini anlamadaki başarısızlığı pek çok görüşmenin sonuçlarını olumsuz etkilediğini göstermektedir. Hasta gündeminin tam olarak anlaşılması, ancak hekimin tıbbi bilgi alma becerilerinin geliştirilmesi ve hastayla daha iyi iletişim kurabilmesi yoluyla gerçekleştirilebilir (Perron vd., 2003: 428-433).

Hasta-hekim görüşmesinde Stott ve Davies tarafından tanımlanan hekimin dört ana görevinden biri de hastanın geliş nedeni, ne istediği, kaygı, düşünce ve beklentilerinin saptanması, kısaca hasta gündeminin belirlenmesidir. Sıklıkla hasta gündeminin belirlenmesi sağlanamamaktadır (Perron vd., 2003: 428-433). Bu noktada hekim, başlıca bileşeni hastaların rahatsızlıkları hakkındaki görüş, kaygı ve beklentilerinin araştırılması olan hasta merkezli bakım yoluyla hastayla etkili iletişimi sağlayabilmektedir (Perron vd., 2003: 428-433).

Hasta beklentilerinin tanımlanmasında önemli bir nokta beklenti ve istek kavramlarının birbirinden farklı olduğunun anlaşılmasıdır. Nitekim araştırmaların çoğunda hastaların beklentileri araştırılırken bu farklılık göz önüne alınmamakta, istekler de beklenti olarak kabul edilmektedir. Verilen bakım bileşenlerinden birini isteme algısına “istek”, bakım bileşenlerinden birini alabilme olasılığının hasta tarafından algılanmasına “beklenti” olarak tanımlanmaktadır. Bir başka tanıma göre ise beklenti “ herhangi bir şeyin olacağını düşünmek veya olacağına inanmak ” olarak da tanımlanabilir (Yılmaz, 2001:69-74).

Williams ve ark., (1995) beklentileri hekime gelmeden önceki arzu, istek ya da gereksinimler açısından tanımlamaktadır. Buetow ise (1995) beklentilerin istek ve öngörülerden oluştuğunu söyleyerek, beklentileri isteklerden ayırmıştır. Öte yandan isteklerin farklı olmayıp gereksinimlerin kendisi olduğunu ileri sürerek istek ve gereksinimleri aynı anlamda kullanmıştır. Hasta beklentileri ve hasta isteklerini birbirinden ayıran Like ve Zyanski (1987) başka bir beklenti tanımı yapar. Buna göre beklenti, hastanın bir görüşme sırasında neyin olmasını beklediği ile ilişkili iken, hasta istekleri kendisine nasıl yardım edileceği üzerine hastanın belirli fikirlerine gönderme yapar. Çeşitli araştırmalarda beklenti tanımı yapılmaya çalışılsa da tanım çeşitliliği nedeniyle beklenti kavramını anlamaya yönelik kuramsal bir ilerleme kaydedilmesi çok zaman almıştır. Bugün de beklenti kavramı hala üzerinde çalışılan



ULUSLARARASI SAĞLIK YÖNETİMİ VE STRATEJİLERİ ARAŞTIRMA DERGİSİ

INTERNATIONAL JOURNAL OF HEALTH MANAGEMENT AND STRATEGIES RESEARCH

Cilt/Volume : 3 Sayı/Issue : 1 Yıl/Year : 2017 ISSN -2149-6161

karmaşık bir ifadedir (akt:Staniszewska ve Ahmed, 1999:364-72). Thompson ve Suol, beklentileri ideal (istenilen), öngörülen (önceden bildirilen), değerlere uygun ve şekillenmemiş olma üzere dört grupta sınıflandırmıştır (Britten vd., 2002: 256-259).

Beklenti ve memnuniyet arasındaki ilişkiye ait farklı bulgular bu ilişkinin önceden düşünülenden çok daha karmaşık olduğunu ve bunu ölçmekte kullanılan anket teknikleri ile yeterince anlaşılmadığını göstermektedir. Örneğin, yalnızca anket tekniğini kullanan çalışmalar beklentilerin var olduğunu ve görece / nispeten durağan / değişmez varlıklar olduklarını varsayar. Fakat bu gibi varsayımlar niteliksel teknikler kullanıp bazı beklentilerin durağan olmadığı ve değişebileceği sonucuna ulaşmış çalışmaları göz önüne alıp sorgulanabilir. Bazı beklentilerin durağan olmama potansiyelini göz önüne alırsak, beklentileri ölçmeye girişmeden önce beklenti kavramını belli bir hasta grubu temelinde araştırmak daha yerinde olabilir. Beklentilere hastaların bakış açısıyla bakmak çalışmanın içerik geçerliğini sağlayacaktır. Çünkü Staniszewska ve Ahmed'e göre (1999:364-72) neyi ölçtüğümüzden ve hangi ölçü sistemini kullanmamız gerektiğinden emin olmamız gereklidir.

Hasta beklentilerinin anlaşılması ve dikkate alınmasının memnuniyet ve hasta uyumu, fiziksel sağlık sonuçları üzerine olumlu etkileri olduğunu gösteren kanıtlar vardır (Webb, 1994:165-169). Bunun yanında hasta beklentilerinin karşılanmasının hastanın tedavisinde daha uyumlu ve katılımcı olmasına, aldığı sağlık hizmetinin devamlılığının artmasına, bunun sonucunda da halkın sağlık düzeyinin yükselmesine olanak sağladığı bilinmektedir (Perron, 2003:428-433, Webb, 1994:165-169).

Tanısal araştırmalar açısından karşılanmamış hasta beklentilerinin alınan bakımın kalitesini değerlendirmede etkili olduğu, hasta-hekim ilişkisini zedelediği ve hastanın sağlıkla ilgili kaygısını arttırdığı gösterilmiştir (Kravitz, 2000:38-45).

YÖNTEM

Bu bölümde araştırmanın amacı, önemi, kapsamı, modeli, evreni, değişkenleri, veri kaynakları, uygulama şekli ve süresi açıklanarak elde edilen verilerin düzenlenmesi ve analizi ve araştırmanın kısıtlılıkları hakkında bilgi verilecektir.

Araştırmanın Amacı: Bu araştırma, Türkiye'nin en büyük kentlerinden olan Ankara'da üniversite hastanesi olarak geniş yelpazede bir hasta popülasyonuna sahip Gazi Üniversitesi Tıp Fakültesi (GÜTF) Hastanesi'nde ayakta tedavi alan hastaların ve hasta yakınlarının hastane çalışanları ve hastane hizmetlerinden beklentilerinin, memnuniyet durumlarının ve bunu etkileyen faktörlerin belirlenmesi amacıyla yapılmıştır.

Araştırmanın Önemi: GÜTF'de yapılan bu araştırmada ulaşılan örneklem büyüklüğü bu araştırma sonuçlarının önemini artırmaktadır. Buna ilaveten memnuniyetin sınırlı da olsa beklentiyle birlikte değerlendirilmeye çalışıldığı bu çalışma bundan sonra yapılacak benzer çalışmalara veri teşkil edecektir.

Araştırmanın Kapsamı: Araştırma, Ankara İli sınırları içerisinde yer alan GÜTF Hastanesi'ndeki çeşitli polikliniklere herhangi bir nedenle başvuran 18 yaş üstü kişilerin katılımıyla yürütülmüştür.

Araştırmanın Modeli: Araştırma tanımlayıcı tipte bir araştırmadır. Yapılan anket çalışması ile hasta ve yakınlarının hastane çalışanları ve hizmetlerinden beklentileri, memnuniyet düzeyleri ve bunları etkileyen faktörler belirlenmeye çalışılmıştır. Ayrıca örneklem grubunda yer alan kişilerin demografik özellikleri ile hastane çalışanları ve hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri arasında oluşabilecek farklılıklar tespit edilmiştir.

Araştırmanın Evreni: Araştırmanın evrenini GÜTF Hastanesi psikiyatri, nöroloji, kardiyoloji, dahiliye, göğüs hastalıkları, fizik tedavi ve rehabilitasyon, enfeksiyon, dermatoloji ve pediatri, nöroşürurji, çocuk cerrahisi, genel cerrahi, kardiyovasküler cerrahi, göğüs cerahisi, göz hastalıkları, kadın hastalıkları ve doğum, ortopedi, kulak burun boğaz, üroloji ve plastik ve rekonstrüktif cerrahi polikliniklerine 17-26 Nisan tarihleri arasında herhangi bir nedenle başvuran ve anket uygulamayı kabul eden 18 yaş üstü kişiler oluşturmaktadır. Bu süreler arasında araştırmanın yapıldığı polikliniklere 8577 kişi başvurmuştur. 8577 kişilik evrenden %50 bilinmeyen sıklık alınarak, % 2.0 sapma ve %99 güven aralığında 2795 kişiye ulaşılması hedeflenmiştir. Araştırma kapsamında toplam 2330 kişiye ulaşılmıştır. Ulaşım yüzdesi 83.3'tür.

Araştırmanın Değişkenleri: Araştırmanın bağımlı ve bağımsız değişkenleri aşağıda sunulmuştur. Buna göre araştırmanın bağımsız değişkenleri:

- Cinsiyet
- Yaş
- Medeni durum
- Eğitim durumu
- Meslek durumu
- Aylık toplam hane halkı geliri
- Sosyal güvence durumu
- Kronik hastalık varlığı
- İkamet edilen yer
- Hastaneye Geliş Amacı
- Hastaneye Geliş Şekli
- Başvurduğu Bölüm
- Muayene Olduğu Hekimin Ünvanı
- Hastaneyi ve hekimi başkalarına tavsiye etmeyi düşünme durumu

Araştırmanın bağımlı değişkenleri ise aşağıdaki gibi belirlenmiştir:

- Başvurulan bölüm
- Muayene/Takip Eden Hekimin Ünvanı
- Hastaneyi ve Hekimini Başkalarına Tavsiye Etme Durumu
- Genel Olarak Alınan Hizmetten Memnuniyet Durumu
- Hastaneyi ve Hekimi Tavsiye Etmeyi Düşünme Durumu

Araştırmanın Veri Kaynakları

Araştırmada veri kaynağı olarak “Ayaktan Tedavi Gören Hastaların ve Yakınlarının Hastane Çalışanları ve Hizmetlerinden Beklentileri” anket formu kullanılmıştır. Kullanılan anket daha önce söz konusu hastanede yapılan çalışmalar ve ulusal düzeyde yapılan anketlerden yararlanılarak geliştirilmiştir.

Bu anket dört bölüm ve 26 sorudan oluşmakta olup, ilk bölüm dokuz sorudan oluşmaktadır. Birinci bölümde kişilerin tanımlayıcı özelliklerine yönelik; yaşı, cinsiyeti, medeni durumu, öğrenim durumu, mesleği, sosyal güvence durumu, aylık gelir düzeyi, kronik hastalık varlığı ve ikamet ettiği yer sorgulanmıştır. İkinci bölüm yedi sorudan oluşmakta olup; kişilerin hastaneye geliş amacı ve şekli, hastaneyi tercih etme sebebi, muayene süresi, muayene eden hekimin ünvanı ve hastanede geçirdiği toplam süre sorgulanmıştır. Üçüncü bölüm beş sorudan oluşmakta olup, kişilerin hastaneden beklentileri değerlendirilmiştir. Kişilerin doktor, hemşire ve diğer hastane personelinden, temizlik hizmetleri, yemek/kantin/kafeterya hizmetlerinden beklentileri sorgulanmıştır. Dördüncü bölüm beş sorudan oluşmakta olup, kişilerin hastaneden memnuniyetleri değerlendirilmiştir. Kişilerin, çağrı merkezi/randevu alma sürecinden, muayeneden önceki süreçten, doktorlardan, tetkikler ve hemşirelerden, hastane danışmanları/sekreterlerden, temizlik hizmetlerinden fiziki ortamdan ve genel olarak alınan hizmetten memnuniyetleri sorgulanmıştır.

Araştırmanın Uygulama Şekli ve Süresi

Araştırma, GÜTF’de öğretim üyesi olan araştırmacı tarafından uygulanmıştır. Bir anketin uygulama süresi ortalama 8-10 dakikadır. Araştırma 1 Nisan – 15 Mayıs 2015 tarihleri arasında yürütülmüştür. 17-26 Nisan 2015 tarihleri arasında veri toplama işlemi tamamlanmıştır. 29 Nisan-10 Mayıs 2015 tarihleri arasında veri girişi ve analizi, 11-15 Mayıs 2015 tarihleri arasında raporlama işlemi yapılmıştır. Araştırma kapsamında elde edilen veriler SPSS 15.0 istatistik paket programı aracılığı ile yüklenmiş ve istatistiksel yöntem olarak tanımlayıcı istatistikle, ki-kare testi kullanılmıştır. Veri ortalama(±)standart sapma, frekans dağılımı yüzde olarak sunulmuştur. İstatistiksel anlamlılık değeri $p<0.05$ olarak kabul edilmiştir.

Bulgular

Bu bölümde araştırmaya ilişkin bulgulara yer verilmiştir.

Tablo 1. Katılımcıların Bazı Tanımlayıcı Özelliklerinin Dağılımı

	Sayı	(%)*
Yaş Grupları (n=2330)		
19 yaş ve altı	102	4.4
20-29	625	26.8
30-39	537	23.0
40-49	522	22.4
50 yaş ve üzeri	544	23.4
Cinsiyet (n=2330)		
Erkek	1068	45.8
Kadın	1262	54.2
Medeni Durum (n=2330)		
Evli	1642	70.5
Bekâr	688	29.5
Öğrenim Durumu (n=2329)		
Okuryazar değil	31	1.3
Okuryazar	110	4.7

İlkokul mezunu	258	11.2	
Ortaokul mezunu	287	12.3	
Lise mezunu	790	33.9	
Yüksekokul-Üniversite mezunu	853	36.6	
Mesleği (n=2330)			
Öğrenci	294	12.6	
Ev Hanımı	586	25.2	
İşsiz	99	4.2	
İşçi	214	9.2	
Memur	633	27.2	
Emekli	232	10.0	
Serbest Meslek	265	11.4	
Diğer**	7	0.2	
Aylık Toplam Hane Geliri (n=2330)			
1000 TL ya da daha az	461	19.9	
1001 TL -1500 TL	423	18.3	
1501 TL -2000 TL	529	22.8	
2001 TL - 5000 TL	721	31.1	
5000 TL'den fazla	182	7.9	
Sosyal Güvence (n=2329)			
SGK	2201	94.6	
Özel Sigorta	128	5.4	
İkamet Edilen Yer (n=2330)			
Ankara	2088	89.7	
	Merkez	1444	69.2
	İlçe	642	30.8
Ankara Dışı	241	10.3	
	Merkez	140	58.1
	İlçe	101	41.9
Kronik Hastalık Varlığı(n=2321)			
Yok	1712	73.8	
Var	609	26.2	

*Yüzde: Kolon yüzdesi

**Diğer: Mühendis

Tablo 1'de araştırmaya katılanların bazı tanımlayıcı özelliklerinin dağılımı sunulmuştur. Araştırmaya katılanların %26.8'i 20-29 yaşları arasında, %23.3'ü 50 yaş ve üzeri yaş grubundadır. Araştırmaya katılanların %54.2'si kadın, %45.8'i erkektir. İncelenenlerin %70.5'inin evli olduğu; %36.6'sının yüksekokul mezunu, %33.9'unun ise lise mezunu olduğu bulunmuştur. Katılımcıların %27.2'sinin memur, %25.2'sinin ise ev hanımı olduğu saptanmıştır. Araştırmaya katılanların %31.1'inin hane geliri 2001-5000TL arasındayken, 5000 TL üzeri hane geliri olanlar katılımcıların %7.9'udur. Katılımcıların %94.6'sı SGK'ya bağlıdır. Katılımcıların %89.7'si Ankara'dan, %10.3'ü ise Ankara dışından gelmektedir. Katılımcıların %73.8'inin kronik hastalığı yoktur. Katılımcıların yaş ortalaması 38,9±13,921, ortancası 38.0 (min:18 – maks:87)' dir.

Tablo 2. Katılımcıların Hastaneye Geliş Amacı ve Şeklinin Dağılımı

	Sayı	(%)*
--	------	------

Hastaneye Geliş Amacı (n=2319)		
Refakatçi Olmak İçin	752	32.4
Kendisi İçin	1567	67.6
Hastaneye Geliş Şekli (n=2322)		
Sevкли	301	13.0
Kendi/Ailenin İsteğiyle Doğrudan	2021	87.0
Tercih Etme Nedeni (n=2015)		
Alışkanlık	586	29.1
Hastanenin Tanınmış Olması	520	25.8
Doktorların Tanınmış Olması	273	13.5
Tavsiye Üzerine	480	23.8
Medya Aracılığı İle	48	2.3
Daha Önce Aldığı Hizmetten Memnun Kalmış Olması	532	26.4
Yakın Olduğu/Ulaşımı Kolay Olması	358	17.8
Hizmetin Kaliteli Olması	308	15.3
Takip Eden Doktorun Bu Hastanede Çalışması	70	3.5
Personeli Tanınması	84	4.0
Sigorta Şirketinin Anlaşmalı Olması	189	9.0

*Yüzde: Kolon yüzdesi

#: Birden fazla seçenek işaretlenmiştir. Yüzdeler yanıt veren kişiler üzerinden hesaplanmıştır.

Tablo 2’de araştırmaya katılanların hastaneye geliş amacı ve geliş şeklinin dağılımı sunulmuştur. Katılımcıların %32.4’ü refakatçi olmak için, %67.6’sı kendisi için geldiğini ifade etmiştir. Kendisi için gelenlerin %87.0’si kendi isteğiyle, %13.0’ı sevкли olarak geldiğini belirtmiştir. Kendi isteğiyle gelenlerin %29.1’i hastaneyi tercih etme nedenlerini; alışkanlık olarak, % 25.8’i hastanenin tanınmış olması, %3.5’i ise takip eden doktorunun bu hastanede çalışması olarak ifade etmiştir.

Tablo 3. Katılımcıların Doktor, Hemşire ve Diğer Personelden Beklentilerinin Dağılımı

Beklentiler #	Doktor (n=2321)		Hemşire (n=2319)		Diğer Sağlık Çalışanı (n=2324)	
	Sayı	(%)*	Sayı	(%)*	Sayı	(%)*
İlgili Olması	1130	48.6	788	33.9	406	17.4
Şefkatli Olması	123	5.2	362	15.6	334	14.3
Saygılı Olması	324	13.9	450	19.4	484	20.8
Bilgilendirmesi	948	40.8	552	23.8	363	15.6
Güler Yüzlü Olması	525	22.6	741	31.9	524	22.5
Güven Vermesi	983	42.3	548	23.6	329	14.1
Yardımcı Olması	644	27.7	630	27.1	834	35.8
Görevini Düzenli Yapması	355	15.2	658	28.3	790	33.9
Görevini Zamanında Yapması	437	18.8	194	8.3	596	25.6
İhtiyaç Duyulduğunda Kolay Ulaşılması	146	6.2	216	9.3	365	15.7

*Yüzde: Kolon yüzdesi

#: Birden fazla seçenek işaretlenmiştir. Yüzdeler yanıt veren kişiler üzerinden hesaplanmıştır.

Tablo 3’de araştırmaya katılanların doktor, hemşire ve diğer hastane personelinden beklenti dağılımını sunulmaktadır. Katılımcıların %48.6’sı doktorlardan ilgili olmasını, %42.3’ü güven vermesini, %40.8’i bilgilendirme yapmasını beklediğini ifade ederken, yaklaşık %5’i şefkatli olmasını ve kolay ulaşılablmesini beklediğini ifade etmiştir. Katılımcıların %33.9’u hemşirelerden ilgili olmasını, %31.9’u güler yüzlü olmasını beklerken, yaklaşık %8.0’ı görevini zamanında yapmasını ve kolay ulaşılablmasını beklediğini belirtmiştir. Diğer sağlık çalışanlarından katılımcıların %35.8’i yardımcı olmasını, %33.9’u görevini düzenli yapmasını beklediğini ifade ederken yaklaşık %14.0’ı güven vermesini ve şefkatli olmasını beklediğini belirtmiştir.

Tablo 4. Katılımcıların Doktor, Hemşire ve Diğer Personelden Memnuniyet Durumlarının Dağılımı

	Çok İyi		İyi		Orta		Kötü		Çok Kötü	
	Sayı	(%)*	Sayı	(%)*	Sayı	(%)*	Sayı	(%)*	Sayı	(%)*
Doktorlar										
Doktorların nezaketi ve ilgisi	688	29.6	1132	48.6	481	20.7	20	0.8	7	0.3
Hastaya yeterli zaman ayırması ve dikkatle dinlemesi	605	26.0	1115	47.9	544	23.4	54	2.3	8	0.4
Hastalığı ve tedaviyi anlaşılacak şekilde açıklaması	656	28.2	1141	49.1	492	21.2	21	0.8	16	0.7
Tetkik sonuçlarını değerlendirmesi ve hastayı bilgilendirmesi	652	28.2	1669	49.0	553	23.8	23	1.0	25	1.0
Acil durumlarda kendisine ulaşabilme ve hastaya geri dönüş yapması	617	26.6	987	42.5	521	22.4	171	7.4	25	1.1
Doktorların bilgi ve uzmanlığına duyulan güven	679	29.3	1086	46.7	475	20.5	68	2.9	15	0.6
Hemşireler / Teknisyenler										
Hemşirelerin nezaketi ve ilgisi	122	5.3	930	40.0	911	9.2	305	13.1	55	2.4
Hemşire / teknisyenin yeterince bilgilendirmesi	171	7.4	945	40.8	841	36.3	314	13.5	46	2.0
Hemşire / teknisyenin duyarlılığı becerisi	118	5.1	866	37.4	891	38.5	349	15.0	92	4.0
İhtiyaç olduğunda hemşirelere ulaşabilme	144	6.2	1015	43.9	762	33.0	282	12.2	108	4.7
Tetkikler için bekleme süresi	118	5.1	906	39.3	891	38.6	338	14.7	54	2.3
Hastane Danışmanları/Sekreterlikler										
Hasta danışmanlarının nezaketi, ilgisi ve sorunlara yaklaşımı	148	6.4	874	37.8	990	42.8	238	10.3	65	2.7
Tedavi ile ilgili ödemeler konusunda bilgilendirilme	123	5.3	931	40.4	854	37.0	298	12.9	100	4.4

İhtiyaç olduğunda hasta danışmanlarına ulaşabilme	163	7.1	840	36.5	870	37.8	295	12.8	135	5.8
---	-----	-----	-----	------	-----	------	-----	------	-----	-----

*Yüzde: Satır yüzdesi

Tablo 4’de araştırmaya katılanların doktorlar, tetkikler/hemşireler ve hastane danışmanları/sekreterlikler hakkındaki memnuniyet durumlarının dağılımı sunulmuştur. Katılımcıların %48.6’sı doktorların nezaketi ve ilgisinden memnuniyet durumunu iyi, %0.3’ü ise çok kötü olarak belirtmiştir. Katılımcıların %47.9’u doktorların hastaya yeterli zaman ayırmasından ve dikkatle dinlemesinden, %49.1’i hastalığı ve tedaviyi anlaşılacak şekilde açıklamasından, %49.0’ı tetkik sonuçlarını değerlendirmesi ve hastayı bilgilendirmesinden, %42.5’i acil durumlarda kendisine ulaşabilmesinden ve hastaya geri dönüş yapmasından, %46.2’si bilgi ve uzmanlığına duyulan güvenden memnuniyet durumlarını iyi olarak ifade etmiştir. Katılımcıların %40.0’ı hemşirelerin veya teknisyenlerin nezaketi ve ilgisinden, %40.8’i yeterince bilgilendirmesinden iyi derecede, %38.5’i duyarlılığı ve becerisinden orta derecede, %43.9’u ihtiyaç olduğunda ulaşabilmesinden ve %39.3’ü tetkikler için bekleme süresinden iyi derecede memnun olduklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların %42.8’i hasta danışmanlarının nezaketinden, ilgisinden ve sorunlara yaklaşımından orta derecede, %40.4’ü tedavi ile ilgili ödemeler konusunda bilgilendirilmelerinden iyi derecede ve %37.8’i ihtiyaç olduğunda hasta danışmanlarına ulaşabilmeden orta derecede memnun olduğunu ifade etmiştir.

Tablo 5. Katılımcıların Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Başvurdukları Bölümlerin Dağılımı

	Acil		Dâhili Bölüm		Cerrahi Bölüm	
	Sayı	%*	Sayı	%*	Sayı	%*
Yaş (n=2250)						
19 yaş ve altı	12	12.1	52	52.5	35	35.4
20-29	107	17.9	263	44.1	227	38.0
30-39	75	14.4	213	41.0	232	44.6
40-49	75	14.7	232	45.6	202	39.7
50 yaş ve üzeri	77	14.7	184	35.0	264	50.3
$\chi^2=27.688$ p=0.001						
Cinsiyet (n=2250)						
Erkek	183	17.6	456	43.8	402	38.6
Kadın	163	13.5	488	40.4	558	46.1
$\chi^2=15.131$ p=0.001						
Medeni Durum(n=2250)						
Evli	217	13.6	731	45.9	643	40.5
Bekâr	129	19.7	213	32.5	314	47.8
$\chi^2=36.792$ p=0.0001						
Öğrenim Durumu(n=2249)						
Okuryazar değil	1	3.2	13	41.9	17	54.9
Okuryazar	10	9.6	56	53.8	38	36.6
İlkokul mezunu	24	9.3	144	56.0	89	34.6
Ortaokul mezunu	52	18.6	107	38.2	121	43.2
Lise mezunu	140	18.8	281	37.6	326	43.6
Yüksekokul-Üniversite mezunu	119	14.3	343	41.3	368	44.4
$\chi^2=45.857$ p=0.0001						
Mesleği (n=2250)						
Öğrenci	61	21.8	119	42.5	107	35.7

Ev Hanımı	58	10.3	266	47.2	240	42.5
İşsiz	18	18.9	36	37.9	41	43.2
İşçi	33	15.6	79	37.5	99	46.9
Memur	103	16.7	276	44.7	238	38.6
Emekli	40	17.9	58	26.0	125	56.1
Serbest Meslek	33	13.0	110	43.5	110	43.5
$\chi^2=65.494$ p=0.0001						
Aylık Toplam Hane Geliri (n=2236)						
1000 TL ya da daha az	28	6.1	339	74.0	91	19.9
1001 TL -1500 TL	83	19.7	146	34.7	192	45.6
1501 TL -2000 TL	100	19.9	165	32.9	237	47.2
2001 TL - 5000 TL	129	19.2	211	31.4	333	49.6
5000 TL'den fazla	6	3.3	83	45.6	93	51.1
$\chi^2=275.640$ p<0.001						
Sosyal Güvence (n=2246)						
SGK	334	15.7	897	42.3	895	42.0
Özel Sigorta	11	10.1	44	44.4	66	45.5
$\chi^2=22.506$ p=0.001						
İkamet Edilen Yer (n=2249)						
Ankara	309	15.3	861	42.7	847	42.0
Ankara Dışı	37	15.9	83	35.8	112	48.3
$\chi^2=4.347$ p=0.114						
Kronik Hastalık Varlığı (n=2241)						
Yok	279	16.9	665	40.3	708	42.9
Var	67	11.4	271	46.0	251	42.6
$\chi^2=11.999$ p=0.002						

*Yüzde: Satır yüzdesi

Tablo 5'de araştırmaya katılanların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre başvurdukları bölümlerin dağılımı sunulmaktadır. 19 yaş ve altı katılımcıların %52.5'i, 20-29 yaş grubunun %44.1'i, 40-49 yaş grubunun %45.6'sı dahili bölümlere, 30-39 yaş grubunun %44.6'sı, 50 ve üzeri yaş grubunun %42.7'si cerrahi bölümlere başvurduğunu belirtmiştir. Katılımcıların yaş grubuna göre başvurdukları bölümler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur(p<0.05).

Erkeklerin %43.8'i dâhili bölümlere, kadınların %46.2'si ise cerrahi bölümlere başvurduğunu ifade etmiştir. Katılımcıların cinsiyete göre başvurdukları bölümler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmıştır (p<0.05). Evli olanların %45.9'u dâhili bölümlere, bekâr olanların ise %47.9'u cerrahi bölümlere başvurduğunu belirtmiştir. Katılımcıların medeni durumuna göre başvurdukları bölümler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmıştır(p<0.05).

Okuryazar olmayanların %54.8'i, ortaokul mezunlarının %43.2'si, lise mezunlarının %43.6'sı, yüksekokul-üniversite mezunlarının %44.3'ü cerrahi bölümlere, ilkökul mezunlarının %50.6'sı ise dâhili bölümlere başvurduğunu belirtmiştir. Katılımcıların eğitim düzeyine göre başvurdukları bölümler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmıştır (p<0.05).

Öğrencilerin %42.5'i, ev hanımlarının %47.2'si, memurların %44.7'si, serbest meslek sahiplerinin %43.5'i dâhili bölümlere başvurduklarını belirtirken, işsizlerin %43.2'si, işçilerin %46.9'u, emeklilerin

%56.1'i cerrahi bölümlere başvurduklarını ifade etmiştir. Katılımcıların mesleğine göre başvurdukları bölümler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmıştır($p<0.05$).

1000 TL ve daha az aylık gelire sahip olanların %74.0'ı dahili bölümlere, 1000-1500 TL aylık gelire sahip olanların %45.6'sı, 1500-2000 TL aylık gelire sahip olanların %47.2'si, 2000-5000 TL aylık gelire sahip olanların %49.5'i, 5000 TL ve üzeri aylık gelire sahip olanların %51.1'i cerrahi bölümlere başvurduğunu belirtmiştir. Katılımcıların aylık gelir durumuna göre başvurdukları bölümler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmıştır($p<0.05$).

Sosyal güvencesi SGK olanların %42.3'ü, özel sigortaya sahip olanların %45.5'i, diğer sigortalılara sahip olanların %85.7'si cerrahi bölümlere başvurduğunu ifade etmiştir. Katılımcıların sosyal güvencelerine göre başvurdukları bölümler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmıştır($p<0.05$). Katılımcıların ikamet ettikleri yerlere göre başvurdukları bölümler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmamıştır ($p>0.05$). Kronik hastalığı olmayanların %42.9'u cerrahi bölümlere, kronik hastalığı olanların %46.0'ı dâhili bölümlere başvurduğunu ifade etmiştir. Katılımcıların kronik hastalığa sahip olma durumuna göre başvurdukları bölümler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmıştır ($p<0.05$).

Tablo 6. Katılımcıların Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Hizmetten Memnuniyet Durumları

	İyi		Orta		Kötü	
	Sayı	%*	Sayı	%*	Sayı	%*
Yaş (n=2297)						
19 ve altı	69	69.0	28	28.0	3	3.0
20-29	324	52.9	263	42.9	26	4.2
30-39	286	54.0	222	42.0	21	4.0
40-49	170	52.2	226	43.7	21	4.1
50 ve üzeri	275	51.2	231	42.9	32	5.9
		$\chi^2= 14.164$		$p=0,078$		
Cinsiyet (n=2297)						
Erkek	522	49.8	486	46.3	41	3.9
Kadın	702	56.3	484	38.8	62	5.0
		$\chi^2=13.618$		p=0.001		
Medeni Durum (n=2297)						
Evli	898	55.1	658	40.4	73	4.5
Bekar	326	48.8	312	46.7	30	4.5
		$\chi^2= 8.027$		$p=0.018$		
Öğrenim Durumu(n=2296)						
Okuryazar değil	15	50.0	12	40.0	3	10.0
Okuryazar	51	46.8	55	50.5	3	2.8
İlkokul mezunu	160	62.5	78	30.5	18	7.0
Ortaokul mezunu	146	51.6	127	44.9	10	3.5
Lise mezunu	366	47.2	370	47.2	40	5.2
Yüksekokul-Üniversite mezunu	485	57.6	328	39.0	29	3.4
		$\chi^2= 41.630$		p=0.0001		
Mesleği (n=2297)						
Öğrenci	126	44.1	153	53.5	7	2.4
Ev Hanımı	330	56.8	217	37.3	34	5.9
İşsiz	49	50.0	46	46.9	3	3.1
İşçi	101	48.3	91	43.5	17	8.1
Memur	359	57.5	246	39.4	19	3.0

Emekli	138	60.0	82	35.7	10	4.3
Serbest Meslek	119	45.4	130	49.6	13	5.0
$\chi^2= 50.838$ p=0.001						
Aylık Toplam Hane Geliri (n=2284)						
1000 TL ya da daha az	356	78.6	82	18.1	15	3.3
1001 TL -1500 TL	188	45.0	212	50.7	18	4.3
1501 TL -2000 TL	227	43.7	263	50.6	30	5.8
2001 TL - 5000 TL	363	50.9	317	44.5	33	4.6
5000 TL'den fazla	83	46.1	92	51.1	5	2.8
$\chi^2= 158.203$ p=0.001						
Sosyal Güvence (n=2293)						
SGK	1166	53.8	905	41.8	95	4.4
Özel Sigorta	39	38.6	54	53.1	8	7.9
$\chi^2= 13.855$ p=0.031						
İkamet Edilen Yer (n=2296)						
Ankara	1106	53.7	861	41.8	92	4.5
Ankara Dışı	118	49.8	109	46.0	10	4.2
$\chi^2=1.521$ p=0.467						
Kronik Hastalık Varlığı (n=2288)						
Yok	878	52.0	739	43.8	71	4.2
Var	340	56.7	229	38.2	31	5.1
$\chi^2= 6.012$ p=0.049						

*Yüzde: Satır yüzdesi

Tablo 6'da araştırmaya katılanların bazı tanımlayıcı özelliklerine göre hastaneden alınan hizmetten memnuniyet durumlarının dağılımı sunulmuştur. Katılımcılardan erkeklerin %49.8'i, kadınların %56.3'ü hastaneden aldıkları hizmetten memnuniyet durumlarını iyi olarak ifade etmiştir. Katılımcıların cinsiyetlerine göre hastaneden aldıkları hizmetten memnuniyet durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmıştır($p<0,05$).

Araştırmaya katılanlardan evli olanların %55.1'i, bekar olanların %48.8'i hastaneden aldıkları hizmetten memnuniyet durumlarını iyi olarak ifade etmiştir. Katılımcılardan okuryazar olmayanların %50,0'ı, ilköğretim mezunlarının %62.5'i, lise mezunlarının %47.2'si, yüksekokul-üniversite mezunlarının %57.6'sı hastaneden aldıkları hizmetten memnuniyet durumlarını iyi olarak, okuryazar olanların %50.5'i orta olarak belirtmiştir. Öğrenim durumu göre aldıkları hizmetten memnuniyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmıştır ($p<0,05$).

Katılımcılardan öğrencilerin %53.5'i, ev hanımlarının %56.8'i, işsizlerin %50,0'ı, işçilerin %48.3'ü, memurların %57.5'i, emeklilerin %60,0'ı hastaneden aldıkları hizmetten memnuniyet durumlarını iyi olarak, serbest meslek sahiplerinin %49.6'sı, diğer meslek sahiplerinin %71.4'ü orta olarak belirtmiştir. Katılımcıların mesleklerine göre hastaneden aldıkları hizmetten memnuniyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmıştır ($p<0.05$).

Katılımcılardan aylık toplam hane geliri 1000 TL ya da az olanların %78.6'sı ve 2001 TL - 5000 TL olanların %50.9'u hastaneden aldıkları hizmetten memnuniyet durumlarını iyi olarak, 1001 TL -1500 olanların %50.7'si, 1501 TL-2000 TL olanların %50.6'sı ve 5000 TL'den fazla olanların %51.1'i ise

orta olarak ifade etmiştir. Katılımcıların aylık toplam hane gelirlerine göre aldıkları hizmetten memnuniyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmıştır ($p<0.05$).

Katılımcılardan sosyal güvencesi SGK olanların %53.7'si ve diğer sigortalara sahip olanların %52.2'si hastaneden aldıkları hizmetten memnuniyet durumlarını iyi olarak, özel sigortalıların %53.1'i orta olarak ifade etmiştir. Katılımcıların sosyal güvence durumlarına göre aldıkları hizmetten memnuniyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmıştır ($p<0,05$).

Katılımcılardan kronik hastalığa sahip olanların %56.7'si, olmayanların %52'si aldıkları hizmetten memnuniyet durumlarını iyi olarak ifade etmiştir. Kronik hastalığa sahip olma durumuna göre katılımcıların hastaneden aldıkları hizmetten memnuniyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmıştır ($p<0.05$). Katılımcıların yaş gruplarına ve ikamet yerlerine göre hastaneden aldıkları hizmetten memnuniyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı fark saptanmamıştır ($p>0.05$).

Tablo 7. Katılımcıların Hastaneye Geliş Amacı, Şekli ve Başvurduğu Bölüme Göre Hastaneyi ve Hekimi Tavsiye Etmeyi Düşünme Durumunun Dağılımı

	Düşünmüyorum		Düşünüyorum		Kararsızım	
	Sayı	(%)*	Sayı	(%)*	Sayı	(%)*
Hastaneye Geliş Amacı (n=2309)						
Refakatçi Olmak İçin	21	2.8	522	69.6	207	27.6
Kendisi İçin	37	2.4	1144	73.4	378	24.2
		$\chi^2= 3.618$		$p=0.164$		
Hastaneye Geliş Şekli (n=2312)						
Sevкли	8	2.7	217	72.1	76	25.2
Kendi/Ailenin İsteğiyle Doğrudan	50	2.5	1454	72.3	507	25.2
		$\chi^2=0.032$		$p=0.984$		
Başvurulan Bölüm (n=2319)						
Acil	0	0	189	54.6	157	45.4
Dahili Bölümler	17	1.8	797	84.4	130	13.8
Cerrahi Bölümler	42	4.4	669	74,7	239	25.2
		$\chi^2=266.205$		$p=0.0001$		
Muayene/Takip Eden Hekimin Ünvanı (n=2316)						
Araştırma Görevlisi	21	1.3	1183	72.6	425	26.1
Uzman Doktor	24	6.4	267	71.0	85	22.6
Yardımcı Doçent	3	2.9	66	64.7	33	32.4
Doçent	4	4.1	73	75.9	20	20.0
Profesör	6	5.4	84	75.0	22	19.6
		$\chi^2=43.829$		$p=0.0001$		

(%)*:Satır yüzdesi

Tablo 7'de araştırmaya katılanların hastaneye geliş amacı, şekli ve başvurduğu bölüme göre hastaneyi ve hekimi tavsiye etmeyi düşünme durumunun dağılımı sunulmuştur. Katılımcılardan acile başvuranların %54.6'sı, dâhili bölümlere başvuranların %84.4'ü, cerrahi bölümlere başvuranların %70.4'ü hastaneyi ve hekimini başkalarına tavsiye edeceğini belirtirken, diğer bölümlere başvuranların %74.7'si tavsiye etmekte kararsız kaldığını ifade etmiştir. Katılımcıların başvurdukları bölümlere göre

hastaneyi ve hekimi başkalarına tavsiye etme durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmıştır ($p < 0.05$).

Katılımcılardan araştırma görevlisi tarafından muayene edilenlerin %72.6'sı, uzman doktor tarafından muayene edilenlerin %71.0'ı, yardımcı doçent doktor tarafından muayene edilenlerin %64.7'si, doçent doktor tarafından muayene edilenlerin %75.3'ü, profesör doktor tarafından muayene edilenlerin %75.0'ı hastaneyi ve hekimi tavsiye edeceğini ifade etmiştir. Katılımcıların muayene oldukları hekimin ünvanına göre hastaneyi ve hekimi başkalarına tavsiye etme durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmıştır ($p < 0.05$).

Katılımcıların hastaneye geliş şekli ve amacına göre hastaneyi ve hekimi başkalarına tavsiye etme durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmamıştır ($p > 0.05$).

Tartışma

Hastaların yaşı cinsiyet, eğitim düzeyi, sosyal statüleri, sağlık durumları, hastanın geçmiş deneyimleri, çevreden edindiği bilgiler, beklentileri, hastanın kendi sağlık algısı hasta memnuniyetini etkilemektedir (Yılmaz, 2001:69-74).

Sosyodemografik değişkenlerle ilgili olarak farklı sonuçlara ulaşılmıştır. Literatüre bakıldığında yaşlı hastaların genç hastalara göre daha fazla memnun olduğunu saptayan çalışmalar (Carr-Hill 1992, Jakobsson ve ark. 1994) olmasına karşın yaş ile memnuniyet arasında ilişki bulmayan çalışmalar da (Hart ve ark.1996; Zu ve ark., 1997) bulunmaktadır. Cinsiyet açısından değerlendirildiğinde ise kadınların (Lookinland ve Pool, 1998) ya da erkeklerin daha memnun olduğu sonucuna ulaşan çalışmalar olduğu gibi (Gray, 1997), memnuniyetle cinsiyetin ilişkili olmadığını gösteren çalışmalar da (Larsson 1999, Okumuş ve ark. 1993, Özmen 1990, Tengilimoğlu, 1996) bulunmaktadır. Carr-Hill tarafından yapılan bir çalışmada (1992), Esatoğlu (1996) ve Özmen (1990) tarafından yapılan çalışmalarda da, eğitim düzeyi yüksek olan hastaların beklentileri fazla olduğu için daha az memnun olabileceğini ifade edilmektedir. Eğitim düzeyi açısından değerlendirildiğinde ise Yılmaz (2001) tarafından yapılan bir çalışmada eğitim düzeyi yüksek olan hastaların daha fazla memnun olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Buna karşılık Okumuş (1993) ve Akyol (1993) tarafından yapılan çalışmalarda ise eğitim düzeyinin memnuniyeti etkilemediğini sonucunda ulaşılmıştır. Tüm bu literatür bilgileri ve araştırma bulguları ışığında yaş, cinsiyet ve eğitim düzeyi ile memnuniyet arasındaki ilişkinin tutarlı olmadığı ifade edilebilir.

Yukarıda açıklanan çalışmaların aksine beklenti ve memnuniyet arasında ilişki olduğunu gösteren çalışmalar da vardır (Kravitz, 1997:67-72). Hiesh ve Doner Kagle (1991) beklentilerin hasta memnuniyetinin en önemli göstergesi olduğunu bulmuşlardır. Benzer bir şekilde, Korsch vd. (1968) beklentilerin karşılanma derecesinin memnuniyet açısından sonuçları etkilediğini bulmuşlardır. Williams vd. (1995) çoğu beklentisi karşılanmış olan hastaların çok az beklentisi karşılanmış hastalara göre çok daha yüksek memnuniyet ifade ettiklerini saptamışlardır.

Beklenti ve memnuniyet arasındaki ilişkiyi araştıran bazı çalışmalar, beklenti ve memnuniyet her zaman birbirinden ayırt edilemediği için bu kavramları birlikte açıklamakta sıkıntı çekmişlerdir (Lindez-Pelz 1982, Fitzpatrick ve Hopkins 1983). Bu ayırım ölçmenin geçerliğini sağlamak açısından çok önemlidir. Bu nedenle beklenti ve memnuniyet arasındaki ilişkinin kanıtları karmaşıklığı konusuna vurgu yapılmaktadır (Staniszewska ve Ahmed, 1999:364-72). Hasta beklentilerinin doktor davranışlarını etkileyip etkilemediği konusunda bilinenler çok azdır. Görüşme süresince hasta beklentileri ve doktor eylemleri arasında ilişki olduğunu gösteren çalışmalar bulunmaktadır (Webb, 1994:165-169).

SONUÇ VE ÖNERİLER

Sağlık hizmet sunumunda memnuniyet kavramı, son yıllarda önem kazanan bir konu olmuştur. Hasta memnuniyeti, hizmetin sunumunu, sağlıklı/hasta birey ile hizmeti verenlerin etkileşimini, hizmetin varlığını, hizmetin sürekliliğini, hizmeti verenlerin yeterliliği ve iletişim özelliklerini içeren çok boyutlu bir kavramdır. Ayrıca hasta memnuniyeti, sağlık hizmeti kalitesinin ölçülmesinde yer alan önemli göstergelerden biridir. Sağlık kurumlarında kaliteli hizmet verilmesi ve hizmet sürecinin yapısı bu sayede gözden geçirilebilmektedir. Görüldüğü gibi, hasta memnuniyeti birçok değişkenin sonucunda ortaya çıkan bir durumdur. Bireyin memnuniyetini etkileyen faktörler ise kişiye, hizmet verenlere ve çevresel ya da kuruma yönelik faktörler olarak incelenebilmektedir.

Hasta memnuniyeti ile ilgili daha önce birçok çalışma yapılmıştır. 2004 yılında Düzce Tıp Fakültesi Araştırma Hastanesinde yatan hastalarda yapılan çalışmada hastane hizmetlerinden genel memnuniyet %91,8 olarak bulunmuş (Aytar ve Yeşildal, 2004). 1999 yılında GÜTF Hastanesi'nde yatan hastalarda yapılan çalışmada ise hastane hizmetlerinden memnuniyet düzeyi %85,5 olarak saptanmıştır (Yıldırım vd., 1999). 2008 yılında Silvan Devlet Hastanesi'nde yapılan çalışmada başvuranların genel olarak hastaneden memnuniyetleri ise %76 olarak bulunmuştur (Özcan vd., 2008). Yapılan çalışma da hastaneye başvuranlar aldıkları hizmetten genel memnuniyetlerini %47,8 iyi, %42 orta olarak değerlendirmiştir. Hastanedeki memnuniyet oranlarının diğer çalışmalara göre düşük saptanmasının sebebi yatan hastaların çalışmaya dâhil edilmemiş olmasından kaynaklanıyor olabilir. Bu çalışmada ayrıca genel hasta memnuniyetini hastaların demografik bilgilerini ele alarak karşılaştıracak olursak; okuryazar olanların %50'si hastaneden memnuniyetlerini orta, okuryazar olmayanların ise %50'si iyi olarak belirtmiştir. Aylık gelir düzeylerine göre karşılaştırıldığında, 1000 TL ve altı geliri olanların %78'i iyi, 5000 TL ve üzeri geliri olanların %51'i orta olarak nitelendirmiştir. Bu sonuçlar bize kişinin eğitim ve gelir düzeyi arttıkça memnuniyet düzeyinin azaldığını göstermektedir.

Silvan Devlet Hastanesi'nde 2008 yılında yapılan çalışmada başvuranların hastaneye ilk başvuru, personelin davranışı ve danışmanlık hizmetlerinden memnuniyeti %85 olarak bulunmuştur. Aynı çalışmada hastalar, doktorların davranışlarından %90, kendilerine ayrılan muayene süresinden %82, bilgilendirmeden %78 memnun olduklarını belirtmişlerdir (Özcan vd., 2008). 2009 yılında Fırat Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi'nde yapılan çalışmada araştırma kapsamına alınan poliklinik hastalarının %89,9'u hastalık ve tedavi konusunda yeterince bilgilendirildiğini belirtmiştir (Demir vd., 2009). 2004 yılında Düzce Tıp Fakültesi'nde yapılan çalışmada doktorlardan %96, hemşirelerden %88 çok memnun ya da memnun olduklarını ifade etmişler (Aytar ve Yeşildal, 2004). 2006 yılında Ankara Dışkapı Hastanesi'nde yapılan çalışmada çocuk nefroloji polikliniğine başvuran hastaların yakınları "Doktorların hastanıza yaklaşımı nasıl" sorusuna %72,7 çok iyi, "Hemşirelerin hastanızın bakımında yeterliliği nasıl" sorusuna %64 çok iyi yanıtı vermiştir (www. millipediatri.org.tr). Dicle Üniversitesi Hastanesinde 2000 yılında yapılan çalışmada yatan hastalar; doktorların davranışları için %39,0 oranında mükemmel, %48,2 oranında iyi yanıtını vermişlerdir. Hemşireler için aynı oranlar %28,7 ve %54,4 olmuştur (Ertem vd., 2000). 2008 yılında İstanbul'da bir tıp fakültesi hastanesinde yapılan araştırmada %89,2'si hastalıkları hakkında yeterli bilgi sahibi olduklarını belirtmişlerdir (Önsüz vd., 2008). 2005 yılında Meram Tıp Fakültesinde yapılan başka bir araştırmada; hastaların % 77,9'u hastalıkları hakkında bilgi sahibi olduklarını belirtmiştir (Şahin vd., 2005). Yapılan bu çalışmada dâhil edilen hastaların %49'u doktorların hastalıklarına yaklaşım ve kendilerini bilgilendirmesi konusundaki memnuniyetlerini iyi olarak değerlendirmişlerdir. Hemşirelerden memnuniyetini iyi olarak değerlendiren hastalar, toplamın %40'ını oluştururken, hastaların %42,8'i danışmanlardan

memnuniyetlerini orta olarak değerlendirmişlerdir. Hastaneler arasında memnuniyet düzeylerindeki farklılık başvuran hastaların eğitim durumu ve aylık gelir düzeyi gibi özelliklerinin farklı olması nedeniyle olabilir.

Fırat Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi'nde 2009 yılında yapılan çalışmada erkek hastaların memnuniyet düzeylerinin kadın hastalardan daha yüksek olduğu bulunmuş, ancak istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanmamıştır (Demir vd., 2009). İstanbul'da 2008 yılında bir tıp fakültesi hastanesinde yapılan çalışmada; genel memnuniyet düzeyi erkeklerde %71,9, kadınlarda %68,5 olarak belirtilmiştir (Önsüz vd., 2008). Eskişehir'de 2002 yılında bir özel hastanede yapılan bir çalışmada da; genel memnuniyet düzeylerinin erkeklerde kadınlardan daha yüksek olduğu belirtilmiştir (Kartaloğlu vd., 2002). Bu çalışmada kadın hastaların %56'sı, erkek hastaların %49'u hastaneden aldıkları hizmetten memnuniyet derecesini iyi olarak nitelendirmiştir.

Fırat Üniversitesi'nde 2009 yılında yapılan çalışmada polikliniğin genel temizliğinden hastaların %96,3'ü memnun olarak belirtilmiştir (Demir vd., 2009). 2004'te Dicle Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi'nde yapılan çalışmada; hastaların %59,4'ü oda temizliğinden memnun olduğunu, %63,2'si fizik teknik koşullardan memnun olmadığını belirtmiştir (Ertem vd., 2000). 2000 yılında Süleyman Demirel Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi'nde yapılan çalışmada hastaların %40,3'ünün hastane temizliğinden memnun olduğunu belirtirken (Kırbiyık vd., 2000), 2008 yılında Kayseri Devlet Hastanesi'nde yapılan çalışmada temizlikten memnuniyet oranı %74,6 olarak bulunmuştur (Ünalın vd., 2008). Yapılan bu çalışmada hastaların %43,7'si genel olarak hastane temizliğini iyi olarak değerlendirmiştir. Poliklinik temizliğini iyi olarak nitelendirenler ise hastaların %45,6'sını oluşturmaktadır. Fiziki ortam yeterliliğini iyi olarak değerlendiren hastalar ise çalışma kapsamına alınan hastaların %41,2'sini oluşturmaktadır.

Silvan Devlet Hastanesi'nde 2008 yılında yapılan çalışmada hastaların %75'i tekrar hastalanma durumunda aynı hastaneyi tercih edeceklerini, %76'sı da başkalarına tavsiye edebileceklerini söylemiştir (Özcan vd., 2008). Aynı oranlar Düzce Tıp Fakültesi Hastanesi'nde yapılan çalışmada sırasıyla, %93 ve %94 olarak bulunmuş olup hastaların büyük bir kısmını Düzce'de oturan kişiler oluşturmaktadır (Aytar ve Yeşildal, 2004). Bu bilgilerden anlaşılıyor ki, insanlar hastalandığında yakınlarında hemen başvurabileceği bir sağlık kurumunun olmasını istemekte ve bu kurumları kullanmaktadır. Dicle Üniversitesi Hastanesi'nde 2000 yılında yapılan çalışmada hastaların %51,2'si ihtiyaç halinde hastaneyi tekrar tercih etme ihtimalinin yüksek olduğunu, %25,9 ise bu konuda kararsız olduğunu bildirmiştir. Ayaktan hastaların %22,9'u ise hastaneyi tekrar tercih etmeyeceğini söylemiştir (Ertem vd., 2000). Bu çalışmada hastaların %72,3'ü tekrar hastalanma durumunda hastanemizi tercih edeceklerini belirtirken, %72,2'si hastaneyi yakınlarına tavsiye edeceklerini belirtmişlerdir. Başvurdukları bölüme göre tekrar gelme ve yakınlarını getirme oranları karşılaştırıldığında acile başvuranların %56'sı, dâhili birimlere başvuranların %83'ü, cerrahi birimlere başvuranların %70'i olumlu yanıt vermiştir.

Hasta ihtiyaç ve isteklerinin daha doğru bir biçimde belirlenmesi için sürekli araştırmalar yapılmalı ve bunları karşılayacak programlar geliştirilmelidir. Memnuniyet düzeyini arttırmak için hizmetlerin farklı boyutlarının sorgulanması, hasta taleplerine önem verilmesi, kalite çalışmalarının hastane çalışanları tarafından benimsenmesi ve memnuniyet çalışmalarının düzenli aralıklarla tekrarlanması gerekmektedir.

Bu çalışmada elde edilen bulgular ışığında bazı öneriler ortaya konulabilir. Bunlar aşağıda belirtilmiştir.

- Diğer hastane çalışanlarının motivasyonlarını olumlu etkileyeceği düşüncesiyle araştırma sonuçları ile ilgili bilgilendirilmelerinin ve bu durumun devamlılığının sağlanması için gerekli iyileştirme çalışmalarının devam ettirilmesi gerekmektedir.
- Şikayet ve öneri mekanizmaları geliştirilerek, daha işler hale getirilmelidir.
- Hastanenin birden fazla bloktan oluşan ve dikey yapısı göz önüne alınarak asansör denetimlerinin sıklaştırılmalıdır.
- Temizlik hizmetlerine ilişkin denetimler sıklaştırılmalı, özellikle tuvaletler gibi hasta ve yakınlarının sağlığına doğrudan etki edebilecek bölgelerde temizlik personeli denetlenmelidir.
- Eğitim ve gelir düzeyi yüksek hastalar da hedeflenmeli, onların tercihini artıracak düzenlemeler yapılmalıdır.
- Verilen hizmetlere ilişkin olarak, hizmetlerin farklı boyutları sorgulanmalı ve araştırılmalıdır.

Sonuç olarak; bu çalışmada hastaların tekrar Gazi hastanesini tercih etme ve başkalarına tavsiye etme oranları yüksek olarak saptanmış olsa da, fizik koşullar, temizlik ve hasta hekim ilişkisi konularında eksiklikler olduğu görülmektedir. Bu nedenle; sunulan sağlık hizmetinin kalitesinin artırılması çok yönlü olarak ele alınmalı ve öncelikle eksiklik görülen konularda iyileştirilmelere gidilmelidir. Çalışan sağlık personelinin de memnuniyeti göz önünde bulundurularak kaliteli hizmet bilinci yerleştirilmeli, hasta ile iletişim konusunda gerekli hizmet içi eğitim programlarına öncelik verilmelidir.

KAYNAKLAR

Aytar G, Yeşildal N. Yatan Hasta Memnuniyeti Düzce Tıp Fakültesi Dergisi 2004; 3: 10-14.

Basak O. Tıp öğrencisi ders notları: Hastayla görüşme. ADÜ Tıp Fakültesi Aile Hekimliği Anabilim dalı Eğitim Materyali.

Baykan Z, Özkan S, Maral I. Ana-çocuk sağlığı aile planlaması merkezine başvuran kadınların hizmetten memnuniyet durumları. Erciyes Tıp Dergisi 2004; 26(3): 98-104

Britten N, Ukoumunne O C, Boulton M G. Patients' attitudes to medicines and expectations for prescriptions. Blackwell Science Ltd Health Expectations 2002; 5: 256-69.

Demir T, Açık Y, Kaya MK, Devci SE, Pirinççi E, Yıldırım B, Oğuzöncül AF, Ozan AT: Fırat Üniversitesi Tıp Fakültesi Göz Hastalıkları Anabilim Dalı'na Poliklinik ya da Klinik Hizmeti Almak İçin Başvuran Hastaların Sunulan Hizmetten Memnuniyet Düzeyleri. F.Ü.Sağ.Bil.Tıp Derg. 2009;23(3): 119-124.

Ertem M, Oto R, Karayel P. "Dicle Üniversitesinde yatan hastalarda hasta Memnuniyeti Araştırması" Modern Hastane Yönetimi Dergisi 2000;4: 25-29

ULUSLARARASI SAĞLIK YÖNETİMİ VE STRATEJİLERİ ARAŞTIRMA DERGİSİ

www.saysad.org

(İLHAN,M,N/TOYGAR,Ş,A)

Esatoğlu, E. A. Hastanelerde Hasta Tatminin Hastane Yönetimi Açısından Değerlendirilmesi ve Kullanıma Yönelik Model Önerisi, Yayınlanmamış Doktora Tezi, 1997, H.Ü.Sağlık Bilimleri Enstitüsü

Karadağ Z. Aile hekimliği uygulamasının müşteri/hasta memnuniyetine etkisi. Yüksek Lisans tezi, Ankara: Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Hastane İşletmeciliği Bilim Dalı, 2007.

Kartaloğlu Ç, Harmancı H, Aytekin T, Akdaş A. Dr. Siyami Ersek Göğüs-Kalp ve Damar Cerrahi Merkezinde yatarak tedavi gören hastaların tatmin düzeyleri ve bunu etkileyen bazı faktörler. IV.Ulusal Sağlık Kuruluşları ve Hastane Yönetimi Sempozyum Kitabı, Eskişehir, 2002: 225-237.

Kırbyık S, Doğan M, Kişioğlu AN, Öztürk M. SDU Hastanesi polikliniklerine başvuranların hastane hizmetlerinden memnuniyet durumları", Süleyman Demirel Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi. 2000; 7: 32-36.

Kravitz R L, Callahan E J, Azari R, Antonius D, Lewis C E. Assessing patients' expectations in ambulatory medical practice: Does the measurement approach make a difference?. J Gen Intern Med 1997; 12: 67-72.

Kravitz R L, Callahan E J. Patients' perceptions of omitted examinations and tests. J Gen Intern Med 2000; 15: 38-45.

Önsüz MF, Topuzoğlu A, Cöbek UC, ve ark İstanbul'da bir tıp fakültesi hastanesinde yatan hastaların memnuniyet düzeyi. Marmara Medical Journal 2008; 21: 33-49.

Özcan M, Özkaynak V, Toktaş İ: Silvan Devlet Hastanesine Başvuran Kişilerin Memnuniyet Düzeyleri. *Dicle Tıp Dergisi*, 2008;35(2):96-101.

Peck B M, Ubel A, Roter D L, Goold S D, Asch D A, Jeffreys A S, Grambow S C, Tulsky J A. Do unmet expectations for specific tests, referrals, and new medications reduce patients' satisfaction?. J Gen Intern Med 2004; 19: 1080-87.

Perron N J, Secretan F, Vannotti M, Pecoud A, Favrat B. Patient expectations at a multicultural out-patient clinic in Switzerland. Family Practice 2003; 20: 428-33.

Sağlık Hizmetlerinin Sosyalleştirilmesi Hakkında Kanun No: 224, 1961.

Staniszewska S, Ahmed L. The concepts of expectation and satisfaction: do they capture the way patients evaluate their care? Journal of Advanced Nursing 1999; 29(2): 364-72.

Şahin TK, Bakıcı H, Bilban S, ve Ark. Meram Tıp Fakültesi Çocuk Cerrahisi Servisinde yatan hasta yakınlarının memnuniyetinin araştırılması. Genel Tıp Dergisi 2005; 15: 137-142.

Türkiye Cumhuriyeti 1982 Anayasası.



ULUSLARARASI SAĞLIK YÖNETİMİ VE STRATEJİLERİ ARAŞTIRMA DERGİSİ

INTERNATIONAL JOURNAL OF HEALTH MANAGEMENT AND STRATEGIES RESEARCH

Cilt/Volume : 3 Sayı/Issue : 1 Yıl/Year : 2017 ISSN -2149-6161

Ünalın D, Öztürk A, Tolga Y, *ve ark.* Kayseri Devlet Hastanesi'nden poliklinik hizmeti alan SSK mensubu erişkin hastalarda memnuniyet durumu. Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi 2008; 3: 85-98.

Webb S, Lloyd M. Prescribing and referral in general practice: a study of patients' expectations and doctors' actions. British Journal of General Practice 1994; 44: 165- 69.

Yıldırım A, Maral I, Aycan S, Bumin MA: Gazi Hastanesi Yataklı Servislerinde Hizmet Alanların Bazı Temel Özelliklerine Hastaneden Memnuniyet Durumları. Gazi Kalite Günleri II Bildiri Özet Kitabı 71, 1999.

Yılmaz M. Sağlık bakım kalitesinin bir ölçütü: Hasta memnuniyeti. C. Ü. Hemsirelik Yüksekokulu Dergisi 2001; 5(2): 69-74.

ULUSLARARASI SAĞLIK YÖNETİMİ VE STRATEJİLERİ ARAŞTIRMA DERGİSİ

www.saysad.org

(İLHAN,M,N/TOYGAR,Ş,A)