

# Ankara'da Üç Çocuk Hastanesinde Polikliniklere Başvuran Hastaların Memnuniyet Durumlarının Değerlendirilmesi: Geçmişten Günümüze Değişenler

## Assessment the Satisfaction of Parents who Apply to Pediatric Polyclinics in Three Children Hospital in Ankara: Changes From Past to Now

Dilek Öztaş<sup>1</sup>, Mehmet Ali Bumin<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Tıp Fakültesi, Halk Sağlığı AD, Ankara

<sup>2</sup> Gazi Üniversitesi Tıp Fakültesi, Halk Sağlığı AD, Ankara

Yazışma Adresi / Correspondence:

**Dilek Öztaş**

Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi, Halk Sağlığı AD, Ankara, Türkiye

E-mail: [doztas@hotmail.com](mailto:doztas@hotmail.com)

Geliş Tarihi / Received : **15.02.2018** Kabul Tarihi / Accepted : **02.03.2018**

### Öz

Amaç	Sağlık hizmetlerinin kalitesi söz konusu olduğunda, hasta memnuniyeti temel basamaklardan birini oluşturmaktadır. Bu çalışmada; seçilmiş hastanelerde çocuk hastalıkları polikliniklerine başvuran hasta yakınlarının aldıkları hizmetin her aşaması için memnuniyet ölçümlerinin yapılması ve hasta memnuniyetini belirleyen etmenlerin araştırılması amaçlanmıştır. Ayrıca hasta memnuniyet düzeylerinin, araştırmanın yapıldığı yıldan günümüze gelinceye kadar izlediği trend ortaya konulmaya çalışılmıştır. ( <b>Sakarya Tıp Dergisi 2018, 8(1):90-98</b> )
Gereç ve Yöntemler	Bu çalışmada seçilen hastaneler; SSK Ankara Çocuk Hastalıkları Eğitim Hastanesi, Dr.Sami Ulus Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Merkezi, Ankara ÜTF Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Anabilim Dalı Cebeci Çocuk Hastalıkları Hastanesidir. Toplam 905 hasta yakını değerlendirilmiştir.
Bulgular	Hasta yakınları; SSK Hastanesi'nde 58.3 dakika, Devlet Hastanesi'nde 38.9 dakika, Tıp Fakültesi Hastanesi'nde 18.2 dakika muayene öncesi beklemişlerdir. Bu durum karşısında SSK Hastanesi'nde %52.8, Devlet Hastanesi'nde %83.1, Tıp Fakültesi Hastanesi'nde %67.5 memnuniyet (memnun/çok memnun) saptanmıştır. Fiziksel ortamın şartları konusunda; tuvaletler için, SSK Hastanesi'nde %11.0, Devlet Hastanesi'nde %32.7, Tıp Fakültesi Hastanesi'nde %34.8 memnuniyet tespit edilmiştir. Doktorun nezaketi konusunda SSK Hastanesi'nde %67.8, Sağlık Bakanlığı Hastanesi'nde %86.3, Tıp Fakültesi Hastanesi'nde %86.9 memnuniyet bulunmuştur. Araştırma kapsamına alınan sağlık kuruluşlarındaki kalite göstergeleri ve memnuniyet düzeyleri incelendiğinde; hasta yakınlarının genel memnuniyet oranları SSK Hastanesi'nde %64.4, Sağlık Bakanlığı Hastanesi'nde %71.2, Tıp Fakültesi Hastanesi'nde %71.8'dir.
Sonuç	Araştırmada saptanan birçok yetersiz kalite göstergesine rağmen başvuranların çoğunluğu kendilerine sunulan hizmetlerde genelde memnun kaldıklarını söylemektedirler. Yurtiçi ve yurtdışında yapılmış benzer çalışmalarda da bu saptama desteklenmektedir. Saptamanın sağlık hizmetlerinin geliştirilmesinde olumlu bir faktör olabilmesi için var olan eksikliklerin ve yetersiz kalite göstergelerinin giderilmesi biçiminde değerlendirilmesi gerekmektedir. Takip eden yıllarda, ülkemizde sağlık hizmetlerinden genel memnuniyet oranlarına bakıldığında 2003 yılında Türkiye genelinde bu oran %39.5'dir ve yıllar itibarıyla artarak 2016 yılında %75.4'e yükselmiştir.
Anahtar Kelimeler:	Hasta memnuniyeti, kalite

### Abstract

Objective	When quality of health care is concerned, patient satisfaction is one of the main steps. In this study, it is aimed to measure the satisfaction of parents who apply to pediatric polyclinics of selected hospitals at each step of the service and to determine the factors which affect the satisfaction. In addition, the trend of satisfaction levels have been tried to be set from the year in which the research was carried out until now. ( <b>Sakarya Med J 2018, 8(1):90-98</b> ).
Materials and Methods	The hospitals selected in that survey are Social Insurance Institution (Ankara Pediatric Training Hospital), State Hospital (Dr.Sami Ulus Center for Child Health and Diseases) and Hospital of Medical University (Ankara University, Medical School, Department of Child Health and Diseases Cebeci Children's Diseases Hospital). A total of 905 parents were evaluated.
Results	The parents waited 58.3 minutes in hospital of the Social Insurance Institution, 38.9 minutes in State Hospital and 18.2 minutes in Hospital of Medical University before the inspection in that position satisfaction is established 52.8% in hospital of the Social Insurance Institute, 83.1% in State Hospital and 67.5% in Hospital of Medical University. Physical environment condition topic, for toilets 11% in hospital of the Social Insurance Institute, 32.7% in State Hospital and 34.8% in Hospital of Medical University satisfaction is established. For the doctor's politeness satisfaction is established as 67.8% in hospital of the Social Insurance Institute, 86.3% in State Hospital and 86.3% in Hospital of Medical University. When the quality indicators and satisfaction levels of the health institutions that are included in the research are examined; The general satisfaction rates of patient relatives were 64.4% in hospital of the Social Insurance Institute, 71.2% in State Hospital and 71.8% in Hospital of Medical University.
Conclusion	Despite many poor quality indicators set in the survey, the majority of the applicants say they are generally satisfied with the services offered to them. This determination is supported in similar studies conducted at home and abroad. In order for the Scaler to be a positive factor in the development of health services it needs to be assessed in the form of eliminating existing deficiencies and insufficient quality indicators. In the following years, our country when we look at the overall satisfaction rate of health services in Turkey in 2003, this ratio was 39.5% and increased to 75.4% as of year's increase in 2016.
Keywords	patient satisfaction, quality

## Giriş

Sağlık hizmetleri, Toplam Kalite Yönetimi (TKY) felsefesi ve uygulamaları ile, bir ölçüde gecikmeli olarak tanışan sektörlerdendir. Bu hizmetler; arzın pahalılığı, talebin tüketici tarafından belirlenmemesi, toplumsal olma özelliği, kar amaçlı değil sosyal amaçlı olması, talebin tesadüfiliği ve talep esnekliğinin katı olması gibi değişik özelliklere sahiptir. Sağlık hizmetlerinde TKY'nin temelini, sağlık hizmet standartları ile bağlantılı olarak hasta ve hasta yakınlarının beklentileri ve bu beklentilere yönelik sağlık hizmet sunumu oluşturmaktadır. Tüm kalite geliştirme çabaları belli bir nedenden kaynaklanmıştır. Bu neden, hizmeti alanların ya da onlar adına satın alanların baskısı ve daha iyiyi arayışıdır. İşte TKY'ndeki "hasta memnuniyeti" ilkesi de buna uyar. Burada da tüm çalışmalar, hastanın ve süreç içindeki diğer kişilerin tatminine yöneliktir. TKY sisteminin en önemli parçası müşteridir ve tüm faaliyetlerde odak noktası müşteri memnuniyetidir. Çoğu kaynakta sağlık hizmetinden yararlananlar "müşteri" ya da "hasta" olarak değil "başvuran" olarak kabul edilmiştir.<sup>1,2,3</sup>

Hasta memnuniyeti, sağlıkta kalitenin yükselmesi boyutunda toplam kalite yönetiminin sonuçlarından biridir. Sağlıkta kaliteli hizmetin gerçekleştirilebilmesi için hizmetlerin müşteri (başvuran) merkezli olması şarttır. Sağlık kuruluşlarında verilmekte olan hizmetler genellikle hizmeti verenlerin rahat etmelerini sağlayacak şekilde düzenlenmiştir. TKY, iş ortamındaki koşulların hem çalışanlar hem de başvuranlar açısından geliştirilmesi, iyileştirilmesi olanağını tanıyan bir araçtır. Kalitenin yükseltilmesini amaçlayan bir yönetimde, sorunların tespiti ve hangilerinin öncelikle inceleneceği, ilk adımdır. Gözlemlerin nedenlerini hipotezlere çevirmek ve ilgili verileri toplamak sistemin esasını oluşturur.<sup>4,5,6,7,8,9</sup>

Bu çalışmada; seçilmiş hastanelerde çocuk hastalıkları polikliniklerine başvuran hasta ve hasta yakınlarının aldıkları hizmetin her aşaması için memnuniyet ölçümlerinin yapılması ve çalışmanın yapıldığı merkezlerin çocuk poliklinikleri olması nedeniyle hasta yakını memnuniyetini etkileyen etmenlerin belirlenmesi amaçlanmıştır. Ayrıca; sağlık hizmetlerindeki hasta memnuniyetinin, ülkemiz açısından kat ettiği süreç ve günümüzdeki durumu, bu araştırmanın sonuçlarıyla ilişkilendirilmiştir.

## Gereç ve Yöntemler

Bu çalışma; Ankara'da üçüncü basamak sağlık hizmetleri sunan sağlık kuruluşlarına ait ayaktan bakım hizmeti veren çocuk polikliniklerinde 1996 yılının ilk 6 ayında gerçekleştirilmiş "tanımlayıcı" tipte bir araştırmadır.

Seçilen hastaneler aşağıda sıralanmıştır:

1. Sosyal Sigortalar Kurumu Ankara Çocuk Hastalıkları Eğitim Hastanesi (Ankara Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Hematoloji ve Onkoloji Eğitim ve Araştırma Hastanesi\*)
2. Dr. Sami Ulus Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Merkezi (Ankara Dr. Sami Ulus Kadın Doğum, Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Eğitim ve Araştırma Hastanesi\*)
3. Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Anabilim Dalı Cebeci Çocuk Hastanesi (Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Cebeci Hastanesi Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Anabilim Dalı\*)

\*Araştırmanın yapıldığı merkezlerin, şu andaki isimleri yazılmıştır.

Araştırma kapsamına alınan hastanelerin tümü üçüncü basamak sağlık hizmeti veren kuruluşlar olduğu halde, basamak yapısındaki tıkanıklıklar nedeniyle, hasta potansiyelleri içinde, birinci ve ikinci

basamaktan sevk edilen hastalardan ziyade doğrudan başvurular büyük bir oranı içermektedir. SSK Hastanesi sadece Sosyal Sigortalar Kurumu'na bağlı olanlar ile onların bakmakla yükümlü olduğu yakınlarına sağlık hizmeti vermektedir.

SSK Hastanesi'nde "Çocuk-Genel Dâhiliye" diye adlandırılan 5 adet (1996'dan itibaren 7 olmuştur.) poliklinik odası hizmet vermektedir. Sağlık Bakanlığı Hastanesi'nde 7 adet poliklinik odası, Tıp Fakültesi Hastanesi'nde 3 adet genel, 2 adet sağlam çocuk polikliniği vardır.

Araştırma evreni; Sosyal Sigortalar Kurumu Ankara Çocuk Hastalıkları Eğitim Hastanesi, T.C. Sağlık Bakanlığı Dr. Sami Ulus Çocuk Hastanesi ve Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Anabilim Dalı polikliniklerine ayaktan başvuru yapıp hizmet almış olan tüm hasta ve hasta hasta yakınlarıdır. 1995 yılında Sosyal Sigortalar Kurumu Ankara Çocuk Hastalıkları Eğitim Hastanesi'ne 80.400, Sağlık Bakanlığı Dr. Sami Ulus Çocuk Hastanesi'ne 60.600 ve Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Anabilim Dalı polikliniklerine 20.000 hasta başvurmuştur. Bu sayılar üst uzmanlık dal polikliniklerini (örneğin; kardiyojoloji, nöroloji, onkoloji vb.) ve sağlam çocuk polikliniklerini kapsamamaktadır. Sadece "Çocuk-Genel Dâhiliye" adı verilen poliklinik hizmetlerini kapsamaktadır.

Araştırmanın ve araştırmacıların olanakları ve araştırmanın tanımlayıcı bir araştırma olduğu göz önüne alınarak, Sosyal Sigortalar Kurumu Ankara Çocuk Hastalıkları Eğitim Hastanesi'nde 402, Sağlık Bakanlığı Dr. Sami Ulus Çocuk Hastanesi'nde 303 ve Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Anabilim Dalı Hastanesi'nde 200 hasta yakını olmak üzere 905 kişi ile görüşülmüştür. Hasta yakınlarına, hastaneye girdikleri ilk andan tüm aşamalar tamamlanıp hastaneden çıktıkları ana kadar aldıkları tüm hizmetlere ilişkin memnuniyet durumları sorulmuştur. Karşılaşılan koşullardan duyulan memnuniyet ölçülmüştür. Beş puanlı "Likert ölçeği" kullanılmıştır.<sup>10</sup> Çok memnun 5 puan, Memnun 4 puan, Nötr 3 puan, Memnun değil 2 puan, Hiç memnun değil 1 puan olarak değerlendirilmiştir. Memnuniyet puanı, bu ölçek kullanılarak hesaplanmıştır. Araştırmada kullanılan ankette hasta yakınına çeşitli işlemler karşısındaki memnuniyetlerini soran 17 adet soru vardır. Bu sorulara verilen yanıtlar rakamsal olarak değerlendirilmiş ve 17 soru için bir ortalama puan bulunmuş ve bu da "Memnuniyet Puanı" olarak adlandırılmıştır. Bu sorulardan fiziki şartlardan duyulan memnuniyetlerle ilgili olanların ortalaması "Fiziki Şartlardan Duyulan Memnuniyet Puanı" ve insan faktörüyle ilgili sorulardan ise "İnsan Faktörüyle İlgili Memnuniyet Puanı" olarak ayrı ayrı hesaplanmıştır.

Araştırmada kullanılan anket formu 74 sorudan oluşmaktadır. Bu soruların 6 tanesi açık uçlu geri kalanı kapalı uçlu sorulardır. İlk 10 soruda hasta ve hasta yakınlarına ilişkin tanıtıcı bilgiler (yaş, eğitim, sosyal güvence durumu vb.) irdelenmiştir.

Daha sonraki sorularda ilk başvuru, muayene için bekleme, muayene odası, muayene, doktor, tetkikler, reçete, hemşire, hastanenin fiziki şartları ile ilgili çeşitli sorular yer almaktadır. İlk başvuru için bekleme süresi, ilk başvurudaki görevlinin nezaketi, muayene için beklenen süre, muayene için beklenen ortamın şartları, muayenedeki ilk karşılanma, muayene odasının şartları, doktordan alınan cevaplar, doktorun muayene sonucunda yaptığı açıklamalar, doktorun hastalık hakkında genel olarak yapmış olduğu açıklamalar, doktorun yazdığı reçete ile ilgili açıklamaları, hemşirenin nezaketi, tuvaletlerin temizliği gibi diğer meslek hizmetlerinden duyulan memnuniyet araştırılmıştır. Bu yazıda anket sorularının sadece bir kısmının sonuçları üzerinde durulmuştur.

Anket yapma işlemi tamamlandıktan sonra anketler teker teker gözden geçirilmiştir. Verilerin değerlendirilmesinde Epi Info (versiyon 6.01) bilgisayar programı kullanılmıştır. Öncelikle programda anket formu yaratılmış, daha sonra anketler programa girilmiştir. Tüm kontroller bittikten sonra verilerin istenilen formlarda çıktıları alınmıştır. Veriler; satır bilgisi, marjinal ve çapraz tablolar haline getirilmiştir.<sup>11,12</sup>

Araştırmanın yapıldığı tarihten bu güne kadar olan süre içinde ülkemizdeki hasta memnuniyet yüzdelerinin yıllar içindeki değişimi zaman serisi biçiminde sunularak, geçmişten günümüze değişim trendi gösterilmiştir.

### Bulgular

Araştırmanın kapsamına alınan hastanelerde, çocuk hastalıkları polikliniklerine başvuran toplam 905 hasta yakını ile görüşülmüştür. Görüşme yapılan hasta yakınları ve hastaların yaş ortalamaları sırasıyla SSK Hastanesi'nde 33.0 ve 6.2, Sağlık Bakanlığı Hastanesi'nde 32.2 ve 5.3, Tıp Fakültesi Hastanesi'nde 32.9 ve 5.1'dir. (Tablo 1)

		SSK Hastanesi (n=402)		Sağlık Bakanlığı Hastanesi (n=303)		Tıp Fakültesi Hastanesi (n=200)	
		n	%	n	%	n	%
Hasta	Erkek	212	52.7	160	52.8	104	52.0
	Kız	190	47.3	143	47.2	96	48.0
	Ortalama Yaş	6.2±0.2		5.3±0.2		5.1±0.3	
Hasta Yakını	Erkek	152	38.0	126	41.6	82	41.0
	Kadın	250	62.0	177	58.4	118	59.0
	Ortalama Yaş	33.0±0.4		32.2±0.5		32.9±0.6	

% Toplam sayılara (n) göre hesaplanmıştır.

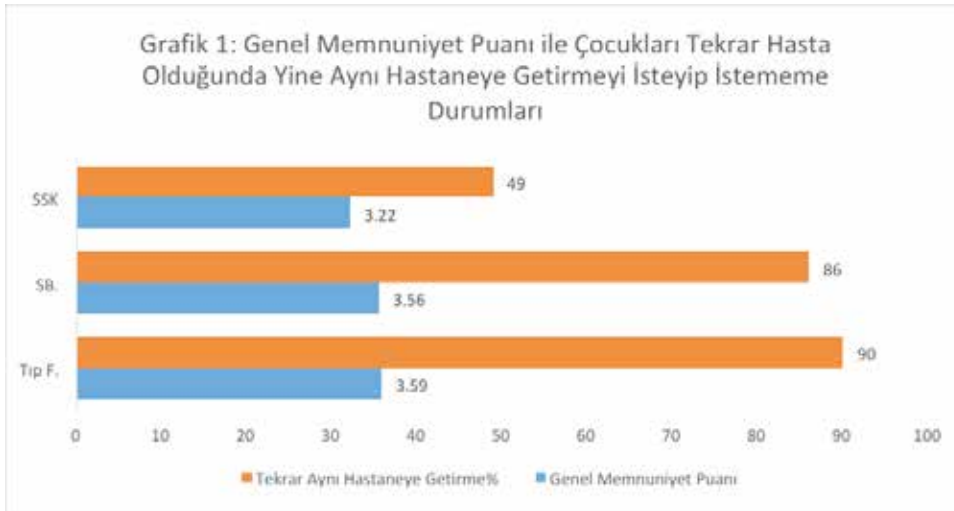
Araştırma kapsamındaki hastanelerde görüşülen hasta yakınlarının ilk başvuru için bekledikleri süreler (dakika) ve bu sürelerle ilişkin memnuniyet durumları (%) için sırasıyla SSK Hastanesi'nde 36.8 ve 52.8, Sağlık Bakanlığı Hastanesi'nde 14.6 ve 83.1, Tıp Fakültesi Hastanesi'nde 18.2 ve 67.5'dir. Muayene için bekledikleri süreler (dakika) ve bu sürelerle ilişkin memnuniyet durumları (%) ise sırasıyla SSK Hastanesi'nde 58.3 ve 41.6, Sağlık Bakanlığı Hastanesi'nde 38.9 ve 63.7, Tıp Fakültesi Hastanesi'nde 25.7 ve 70.0'dir. Bekleme süreleri azaldıkça memnuniyet durumu artmaktadır. Memnuniyet durumları "çok memnun, memnun, nötr, memnun değil, hiç memnun değil" şeklinde belirtilmiş, "çok memnun/memnun" diyen grup tabloda "memnuniyet" şeklinde ifade edilmiştir. (Tablo 2)

Fiziksel ortamın şartları konusunda; tuvaletler için, SSK Hastanesi'nde %11.0, Devlet Hastanesi'nde %32.7, Tıp Fakültesi Hastanesi'nde %34.8 memnuniyet tespit edilmiştir. Doktorun nezaketi konusunda SSK Hastanesi'nde %67.8, Sağlık Bakanlığı Hastanesi'nde %86.3, Tıp Fakültesi Hastanesi'nde %86.9 memnuniyet bulunmuştur. Tüm memnuniyet soruları için en düşük oranlar SSK Hastanesi için, en yüksek oranlar Tıp Fakültesi Hastanesi için elde edilmiştir. Memnuniyet durumları ile eğitim durumları ve sosyal güvence durumları arasında çeşitli farklılıklar tespit edilmiştir.

**Tablo 2: Hasta Yakınlarının Çeşitli Kademelerden Önce Bekledikleri Süreye İlişkin Memnuniyet Durumları**

Çeşitli Kademelerdeki Bekleme		SSK Hastanesi		Sağlık Bakanlığı Hastanesi		Tıp Fakültesi Hastanesi	
		n	%	n	%	n	%
İlk Başvuru için	Memnuniyet	206	52.8	246	83.1	131	67.5
	Ortalama Süre (Dakika)	36.8±2.4		14.6±1.0		18.2±1.4	
Muayene için	Memnuniyet	166	41.6	186	63.7	139	70.0
	Ortalama Süre (Dakika)	58.3±2.7		38.9±2.3		25.7±2.0	

Hasta yakınlarının genel memnuniyet puanı ile çocukları tekrar hasta olduğunda aynı hastaneye getirmeyi isteyenlerin oranı sırasıyla SSK Hastanesi'nde 3.22 ve %49.0, Sağlık Bakanlığı Hastanesi'nde 3.56 ve %86.0, Tıp Fakültesi Hastanesi'nde 3.59 ve %90.0'dır. Memnuniyet arttıkça aynı hastaneye tercih isteği de artmaktadır. (Grafik 1)



Hasta yakınlarının çocuklarını yine aynı hastaneye getirme nedenlerinin kuruluşlara göre dağılımına bakıldığında SSK Hastanesi'nde %94.4 ile sosyal güvence nedeniyle, Sağlık Bakanlığı Hastanesi'nde %80.5 ile çocuk hastanesi olduğu için ve Tıp Fakültesi Hastanesi'nde %53.9 ile hizmet hızlı olduğu için olarak bulunmuştur. (Tablo 3)

**Tablo 3: Hasta Yakınlarının Çocuklarını Yine Aynı Hastaneye Getirme Nedenlerinin Kuruluşlara Göre Dağılımı**

Kuruluş	En Çok Belirtilen Neden	n	%
SSK Hastanesi	Sosyal güvence nedeni ile	190	94.4
Devlet Hastanesi	Çocuk hastanesi olduğu için	210	80.5
Tıp Fakültesi Hastanesi	Hizmet hızlı olduğu için	97	53.9

?: Her biri kendi toplamına göre alınmıştır.

Hasta yakınlarının çocuklarını yine aynı hastaneye getirmeme nedenlerinin kuruluşlara göre dağılımına bakıldığında SSK Hastanesi'nde %81.3 ile kalabalık olması, Sağlık Bakanlığı Hastanesi'nde %51.6 ile ilgisizlik ve Tıp Fakültesi Hastanesi'nde %53.9 ile yeterli bilgi verilmediği için olarak bulunmuştur. (Tablo 4)

Hasta ve hasta yakınlarının kendilerine gereken sağlık hizmeti alma ve alamama durumlarına bakıl-

diğinde gereken sağlık hizmetini aldığını düşünenlerin oranı SSK Hastanesi'nde %50.2, Sağlık Bakanlığı Hastanesi'nde %83.6 ve Tıp Fakültesi Hastanesi'nde %89.8 olarak bulunmuştur. (Tablo 5)

Kuruluş	En Çok Belirtilen Neden	n	%
SSK Hastanesi	Kalabalık	165	81.3
Devlet Hastanesi	İlgisizlik	16	51.6
Tıp Fakültesi Hastanesi	Yeterli bilgi verilmediği için	97	53.9

%; Her biri kendi toplamına göre alınmıştır.

Size gereken sağlık hizmetini aldınız mı?	SSK Hastanesi		Devlet Hastanesi		Tıp Fakültesi Hastanesi	
	n	%	n	%	n	%
Evet	202	50.2	250	83.6	177	89.8
Hayır	200	49.8	49	16.4	19	9.6

### Tartışma

Hastanelerde doktor başına düşen hasta sayısı arttıkça hastaların muayene öncesi bekleme süreleri de artmaktadır. (Tablo 6)

	SSK Hastanesi	Sağlık Bakanlığı Hastanesi	Tıp Fakültesi Hastanesi
Poliklinikte doktor başına düşen yıllık hasta sayısı*	16080	8567	6666
Hastaların muayene olabilmek için bekledikleri ortalama süre (dakika)	58.3	38.9	25.7

\*Yıllık poliklinik hasta sayısının (Çocuk-Genel Dâhiliye), hizmet veren poliklinik oda sayısına bölünmesiyle elde edilmiştir.

Doktoru bekleme süreleri arttıkça hastaların memnuniyet düzeyleri azalmaktadır. Kişileri doktor bekleme sürelerinden duydukları memnuniyet durumlarına göre gruplandırırsak, her grubun ortalama doktor bekleme sürelerine baktığımızda çok memnun/memnun olanların diğer gruptakilere oranla daha az beklediği görülmektedir. (Tablo 7)

Hastaların en çok "memnun değilim" cevabını verdikleri soru, doktoru bekleme süresidir. Bu araştırmada, %33,4, SBCMC'de %19.9 ve KPUMH'da %30.6 bekleme süresinden memnun değil veya hiç memnun değildir. Bekleme süresinden duyulan memnuniyetsizlik diğer ülkelerdeki hastanelerdeki hastaneler için de geçerlidir. McKee Kliniği (ABD) hastaları bu konuda %8.6 memnuniyetsizlik belirtirken bu oran Wachi Hastanesi'nde (Japonya) %30.9'dur. (Tablo 7)

Araştırma kapsamına alınan sağlık kuruluşlarındaki kalite göstergeleri ve memnuniyet düzeyleri incelendiğinde; hasta yakınlarının genel memnuniyet oranları SSK Hastanesi'nde %64.4, Sağlık Bakanlığı Hastanesi'nde %71.2, Tıp Fakültesi Hastanesi'nde %71.8'dir. SSK Hastanesi'nin hemen her gösterge için daha düşük verilere sahip olduğu görülmektedir. Araştırılan tüm memnuniyet göstergeleri irdelendiğinde en düşük memnuniyet oranları SSK Hastanesi'nde, en yüksek mem-

nuniyet oranları ise Tıp Fakültesi Hastanesi'nde tespit edilmiştir. Bunun çok geniş bir neden yelpazesi olmasının yanında sorunların kaynağının SSK Hastanesi'ndeki aşırı kalabalıktan kaynaklandığı düşünülmektedir. Bu durum araştırmanın yapıldığı dönemde ülkemizde yaşanmış olan SSK sağlık hizmetlerinin genel ve büyük problemlerinden ayrılmaz ve onların bir sonucudur. SSK'da basamaklandırılmış sağlık hizmetlerinin hemen hemen hiç olmayışı, hizmet kapsamındaki bütün kitlenin ilk başvuru yerlerinin SSK hastaneleri olması, bu hastanelerde büyük yığılmalara neden olmuştur. Ayrıca başvuran sayısı ile orantılı hastane ve sağlık çalışanı da mevcut değildi. Bu durum sağlık hizmetlerinde her aşama için kaliteyi olumsuz bir şekilde etkilemekteydi.

**Tablo 7: Ortalama Doktor Bekleme Süreleri İle Bu Sürelerden Duyulan Memnuniyet Derecelerindeki Kişilerin Ortalama Bekleme Süreleri**

	Doktoru Bekleme Süresi (dakika)	Çok Memnun/Memnun (dakika)	Nötr (dakika)	Memnun Değil/Hiç Memnun Değil (dakika)
SSK Hastanesi	36.8	17.1	35.7	62.5
Devlet Hastanesi	14.6	11.2	20.5	40.0
Tıp Fakültesi Hastanesi	18.2	13.6	24.5	30.5
SBCMC*	61.4	30.9	81.1	123.8
KPUMH**	77.7	51.1	75.6	104.4
McKee*	22.8	16.6	41.7	50.9
Wachii**	161.4	129.7	154.6	196.6

Çok memnun/memnun, nötr ve memnun değil/hiç memnun değil şeklinde memnuniyet derecelerine göre sınıflanmış grupların her kuruluşa ortalama olarak doktoru bekleme süreleri gösterilmiştir.  
 \*ABD'de hastane  
 \*\*Japonya'da hastane

Bu araştırmada 1996 yılındaki hasta memnuniyet düzeyleri Ankara'daki üç çocuk hastanesi boyutunda irdelenmiştir. Takip eden yıllarda, sağlık hizmetlerinden genel memnuniyet oranlarına bakıldığında 2003 yılında Türkiye genelinde bu oran %39.5'dir. 2012 yılında %74.8, 2013 yılında %74.7, 2014 yılında %70.6, 2015 yılında %72.3 olmuştur. 2016 yılına bakıldığında ise %75.4 olarak bulunmuştur.<sup>13</sup>

Hasta memnuniyetinde yıllar itibarıyla yaşanan bu artışa karşın, 1996 yılında Ankara ilindeki seçilmiş bazı merkezlerde tespit edilen memnuniyet oranının 2003 Türkiye ortalamasına göre yüksek olması; çalışmanın yapıldığı ilin başkent olması, seçilmiş kuruluşların 3. basamak sağlık hizmeti veren kapsamlı kuruluşlar olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir. 2003 yılındaki Türkiye genelindeki hasta memnuniyeti yıllar itibarıyla artarak 2016 yılında %75.4'e ulaşmıştır. Yıllara göre Avrupa Birliği (AB) ve Türkiye'de sağlık hizmetlerinden memnuniyet oranlarına bakıldığında 2003 yılında Türkiye'de memnuniyet oranı %40 iken AB'de %62'dir. 2011 yılında bu oran Türkiye'de %76'ya yükselmiştir ancak AB'de %62 olarak kalmıştır. 2012 yılına gelindiğinde Türkiye'deki memnuniyet oranı %75 iken AB'de %62'dir. 2013 yılında memnuniyet oranları Türkiye'de %75, AB'de %63 olmuştur. 2014 yılında ise Türkiye'de %71, AB'de %61 hasta memnuniyeti vardır.<sup>14,15,16</sup>

## Sonuç

Araştırmada saptanan birçok yetersiz kalite göstergelerine rağmen başvuruların çoğunluğu kendilerine sunulan hizmetlerden genelde memnun kaldıklarını söylemektedir. Yurtiçi ve yurtdışında yapılmış benzer çalışmalarda da bu saptama desteklenmektedir. Saptamanın sağlık hizmetlerinin geliştirilmesinde olumlu bir etki yaratabilmesi için, diğer göstergelerle birlikte var olan eksiklerin ve

yetersiz kalite göstergelerinin giderilmesi gerekmektedir.

Başvuranın aldıkları hizmetten tatmin olması ve hizmetin amacına ulaşabilmesinde hizmet sunanların tutum ve davranışı büyük önem taşımaktadır. Başvurana karşı, anlayış ve doğru bilgi verme, başarılı bir hizmet sunumunun özellikleridir. Karşılıklı ve iki yönlü iletişim biçimi dostça, cesaret verici ve otoriter olmayan bir üslupta olmalıdır. İletişim ortamının fizik yapısı ve hizmet sunan başına düşen başvuru sayısı, ilişkilerin kalitesini etkileyen diğer faktörlerdir.

Toplam kalite yönetimi bir sistem yaklaşımıdır. Araştırmalar göstermiştir ki; hasta memnuniyetinin sağlanmasında hizmet veren ile hasta arasındaki iletişimin kalitesi çok önemli bir rol oynamaktadır.



1. Aday LA, Andersen R, Fleming GV. Realized Access: Selected Subjective Indicators-Satisfaction With Medical Care, In Health Care in the US, Equitable for Whom?. Baverley Hills, CA. Sage Press; 1980. p.141-184.
2. Bahar M. Ayaktan Tedavi Ünitelerinde Toplam Kalite Yönetimi Uygulamaları, 1. Basamak Sağlık Hizmetlerinde Veri/Bilgi Odaklı Kaliteli Hizmet Sunumu Sempozyumu (Tebliğ). TOBB; 1995.
3. Hashimata M. Health Services in Japan, Comparative Health Systems, Descriptive Analyses of Fourteen National Health Systems (Edited by Raffel M). University Park, Pennsylvania. Pennsylvania State University Press; 1980.12. p.335.
4. Iglehard J. Health Policy Report: Japan's Medical Care System, N. Engl. J. Med 1988;807;319.
5. İkegami N. Japanese Health Care: Low Cost Through Regulated Fees, Health Affair. 1991;87;10.
6. İkegami N. The Economics of Health Care in Japan. Science 1992;614;258.
7. Morgil O. TOBB'nin Sağlık Sektöründe TKY'ne Bakışı, 1. Basamak Sağlık Hizmetlerinde Veri/Bilgi Odaklı Kaliteli Hizmet Sunumu Sempozyumu (Tebliğ). TOBB;1995.
8. Özsan H. Sağlık Yönetimi Hizmetlerinde Değişen Anlayış ve Politikalar Sempozyumu. Ankara, 11-12 Kasım. 1994.
9. Ware JE Jr, Snyder MK, Wright WR, Davies AR. Defining and Measuring Patient Satisfaction with Medical Care, Evaluation and Program Planning, 1983;247;6.
10. Kurata JH, Watanabe Y, McBride C, Kawai K, Andersen R. A Comprehensive Study of Patient Satisfaction with Health Care in Japan and United States, Social Science and Medicine. Vol: 39. No:8.1994.p.1069-1076.
11. Dawson-Saunders B, Trapp RG. Basic and Clinical Biostatistics, A Lange Medical Book. 1994.
12. Hayran M, Özdemir O. Bilgisayar İstatistik ve Tıp. Hekimler Yayın Birliği, Medikal Araştırma Birliği. Ankara;1995.
13. TÜİK Yaşam Memnuniyet Araştırması. 2016.
14. Bulletin of World Health Organization. 2009.87.p.271-278.
15. Avrupa Komisyonu, Social Climate Report 2011,2012,2013,2014.
16. TÜİK Yaşam Memnuniyet Araştırması. 2014.