

Acil Servise Başvuru Yapan Hastaların Memnuniyeti**Evaluation of Patients Admitted to the Emergency Department Satisfactions****Handan ÖZCAN^a, Okay ÖZDEMİR^b, Esmâ İNCİ^c, Nuriye SÖZKESEN^c**

Özet Giriş: Hasta memnuniyeti kaliteli hizmetin önemli bir parçasıdır. Hastaların memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi, hizmet kalitesinin artırılması ve hastaların beklentileri doğrultusunda daha nitelikli hizmet sunulması bakımından önemlidir. **Amaç:** Acil polikliniğine başvuru yapan hastaların, memnuniyet düzeylerini belirlemektir. **Yöntem:** Araştırma Gümüşhane Devlet Hastanesi Acil Servisinde, çalışmaya gönüllü olarak katılmayı kabul eden 300 hasta ile gerçekleştirildi. Veriler, SPSS for Windows 15.0 paket programı kullanılarak, frekans dağılımı ve ki kare testi ile analiz edildi. **Bulgular:** Hastaların, yaş ortalaması 33.34±14.46'dır. Katılımcıların %68'i acil serviste çok beklemeden muayene olduğunu, %75.3'ü tüm sağlık personelinin kişisel mahremiyetlerine dikkat ettiğini (muayene edilirken kapının kapanması, paravan veya perdenin çekilmesi gibi), %56'sı muayene eden doktorun hastalık hakkında bilgi verdiğini belirtti. **Sonuç:** Hasta mahremiyetine dikkat edilmesi, tıbbi bakım ve tedavinin kısa sürede yapılması, yapılan uygulamalar hakkında bilgi verilmesi, servisin temiz olması gibi etmenler hasta memnuniyetini artıran faktörlerdendir. Hastaların eğitim düzeyleri arttıkça memnuniyet beklentileri de artmaktadır.

Anahtar Sözcükler: Acil servis, eğitim düzeyi, memnuniyet.

Abstract Background: Patient satisfaction is an important part of quality service. The satisfaction level of the patient, in line with the expectations of patients and increasing the quality of service is important to provide a more quality service. **Objectives:** That apply to emergency department patients, to determine satisfaction levels. **Methods:** The research Gumushane State Hospital Emergency Service, the study was carried out on 300 patients who agreed to participate on a voluntary basis. . Data were using SPSS for Windows 15.0 software package, frequency and distribution were analyzed by chi square test. **Results:** Patients' mean age 33.34±14:46, respectively. 68.0% of patients, then the emergency room waiting for the inspection lot that 75.3% of all health care personnel attention to personal privacy that the (closure of the door is being examined, such as the withdrawal of a screen or curtain) 56.0% then the examining physician, gave information about the disease were identified. **Conclusion:** The attention to patient privacy, medical care and short duration of treatment, giving information about the practices, factors such as service, not clean the factors that increase patient satisfaction. Educational levels of patient satisfaction increased expectations are increasing.

Key Words: Emergency services, level of education, satisfaction,

Geliş Tarihi/Received:14.11.2015 Kabul Tarihi/ Accepted:14.04.2015

^a Yazışma adresi/Correspondence:Öğr. Görv, Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, email:hndnozcn@hotmail.com.

^b Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, İlk Ve Acil Yardım Bölümü 1. Sınıf öğrencisi

^c Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Yüksekokulu Hemşirelik Bölümü 4. Sınıf Öğrencisi

Giriş

İnsan hayatını ve sağlığını tehdit eden her türlü çevresel ve biyolojik durum, acil servis kavramı içinde yer almaktadır. Acil servisin önemi günümüz tıbbında giderek artmaktadır.¹ Acil servisler; başvuran hastalar için, 7 gün 24 saat kesintisiz hizmet sunan birimler olup, birbirinden farklı şikâyetleri olan birçok hastaya hizmet vermektedir.² Acil serviste sağlanan bakım, hastalar üzerinde büyük bir etkiye sahiptir. Ayrıca hastaların hastane ve acil servis hakkındaki düşüncelerinin oluşmasında da etkilidir.³

Sağlık bir hizmet sektörüdür. Dünyaya gelen her fert, hiç bir ön şart olmadan, en iyi sağlık hizmeti alma hakkına sahiptir. İyi bir sağlık hizmeti verebilmek için de, alınan hizmet kalitesinin ölçülmesi gerekir. Bu da memnuniyet değerlendirme araştırmaları ile yapılır.⁴ Hasta memnuniyetinde en önemli süreçler; yönlendirme, bilgilendirme, ilgi ve nezaket, empati, psikososyal destek, hizmet hızı, zamanlamanın uygunluğu, hizmet sunanların yetkinliği, tıbbi sonuçların uygunluğu ve genel kalitedir.⁵

Sağlık hizmetlerinin kullanımı ve sunulmuş biçimi, günümüzde ülkelerin sosyoekonomik kalkınmışlık düzeylerini belirleyen, en önemli göstergeler arasında yer almaktadır.⁶ Modern toplumlarda hasta memnuniyeti ve pozitif algılayışın gelişmesinde, tıbbi bakım kalitesi önemli rol oynamaktadır.⁷

Hasta memnuniyeti, kaliteli hizmetin önemli bir parçasıdır. Hastaların memnuniyetlerinin belirlenmesi, hizmet kalitesinin artırılması ve hastaların beklentileri doğrultusunda daha nitelikli hizmet sunulması bakımından önemlidir. Sağlık hizmeti sunumundan memnun kalan bir hasta, gereksinim duyduğunda yine aynı sağlık hizmeti veren kurumu tercih edecektir.⁸ Memnuniyet; yaşam tarzı, geçmiş deneyimler, gelecekte beklenenler, bireysel ve toplumsal değerleri içeren birçok faktör ile ilişkili karmaşık bir kavramdır. Bakımın sonuçlarının algılanması ve beklentilerin karşılanması ile ilişkili olan

hasta memnuniyeti, farklı kişilerce ve hatta aynı kişiler tarafından farklı zamanlarda farklı şekilde tanımlanabilmektedir.^{9,10}

Ülkemizde birçok hastanenin acil servislerinde hasta ve yakınlarının aldıkları hizmetten memnun kalmadıkları bilinen bir gerçektir. Hastaların en çok yaşadıkları güçlükler arasında bekleme süresinin uzunluğu, tanı-tedavi ve bakıma yönelik bilgi alamama ve sağlık personelinin tutumu belirtilmektedir.⁷ Hastaların çoğu tanı-tedavi ve bakıma yönelik yeterli bilgi alamadıkları için genellikle verilen tedaviye uyum gösterememekte, bu durum hastaların hastaneye tekrar başvurmalarına, tedavilerini yanlış yada eksik uygulamalarına ve iyileşme sürecinin uzamasına neden olabilmektedir.¹¹

Hasta memnuniyetini arttıran faktörler arasında; hastanın karar verme sürecine katılımı, hastanın tedavi ve durumu hakkında bilgilendirilmesi, aile fertlerinin desteğinin sağlanması, etkili iletişim, emosyonel destek, çabuk ve uygun şekilde ağrıyı dindirme, yeterli finansal bilgi ve tavsiyeler yer almaktadır. Ayrıca ameliyat öncesi ve ameliyat sonrası dönemlerde ameliyat hakkında açıklamalar, hasta ve yakınlarının sorularına cevap vermek, hastalara dikkatli olarak takip edildiklerini bildirmek, hastaya mümkün olduğunca görülebilir olmak ve acil serviste eşlik eden ilgiyi göstermekte memnuniyeti artırmaktadır.¹²

Hasta memnuniyeti, hizmetin sunumunu, hasta ve hizmeti verenlerin etkileşimini, hizmetin varlığını, hizmetin sürekliliğini, hizmeti verenlerin yeterliliği ve iletişim özelliklerini içeren çok boyutlu bir kavramdır. Bu nedenle hasta memnuniyeti, sağlık hizmetlerinin bir sonucu olarak kabul edilmektedir.¹³

Bu çalışmanın amacı; Gümüşhane Devlet Hastanesi, Acil Polikliniğine başvuran hastaların, hasta memnuniyetlerini ve etkileyen faktörleri belirlemektir.

Gereç ve Yöntemler

Araştırmanın Tipi: Tanımlayıcı nitelikte bir çalışmadır.

Araştırmanın Yeri: 01 Nisan 2012 ile 15 Mayıs 2012 tarihleri arasında Gümüşhane Devlet Hastanesi, Acil servisinde yapılmıştır.

Araştırmanın Örnekleme: Araştırma acil polikliniğe başvuran ve çalışmaya gönüllü olarak katılmayı kabul eden, toplam 300 hasta ile gerçekleştirilmiştir.

Veri Toplama Araçları: Araştırmada kullanılan veri toplama aracı iki kısımdan oluşmaktadır. Formun birinci kısmında; yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, hastaneye getiriliş şekli gibi başlıklardan oluşan 10 soru yer almaktadır. Formun ikinci kısmını, hasta memnuniyetini değerlendirmek için oluşturulan 16 soru

oluşturmaktadır. Veriler yüz yüze görüşme yöntemi ile toplanmıştır.

Verilerin değerlendirilmesi: Bilgisayar ortamında SPSS for Windows 15.0 paket programı kullanılarak frekans dağılımı ve ki kare testi ile analiz edilmiştir.

Araştırmanın Etik Yönü: İlde etik kurul olmadığından dolayı il Sağlık Müdürlüğü'nden yazılı izin alınmış ve hastanenin kullanmış olduğu hasta memnuniyet anketlerinin yapılması uygun görülmüştür. Hastalardan sözlü ve yazılı onam alınmıştır.

Bulgular

Katılımcıların yaş ortalaması 33.34±14.46 (minimum 15, maksimum 85)'dir. Araştırma grubunun bazı sosyo demografik özellikleri Tablo 1'de verilmiştir. Katılımcıların %59.7'si kadın, %56.3'ü bekâr, %30.3'ü lise mezunudur.

Tablo 1. Katılımcıların sosyo-demografik özellikleri

Özellikler	n	%
Yaş		
15-30	154	51.3
31-45	85	28.3
46 ve üzeri	61	20.3
Cinsiyet		
Kadın	179	59.7
Erkek	121	40.3
Medeni Durum		
Evli	169	56.3
Bekâr	131	43.7
Eğitim Durumu		
Okur yazar değil	21	7.0
İlkokul	61	20.3
Ortaokul	40	13.3
Lise	91	30.3
Üniversite	87	29.0

Katılımcıların medeni durumları ile tekrar aynı polikliniği seçme durumlarının karşılaştırılması sonucunda, istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur ($p<0.005$, Tablo 2). Evlilerin bekârlara göre, daha fazla oranda aynı acil servisi tekrar tercih etmek istedikleri belirlenmiştir.

Hastaların acil servisten memnuniyetleri, tekrardan aynı polikliniği seçme durumları ile cinsiyet ve medeni durumları karşılaştırılmış, arada anlamlı bir fark bulunmamıştır ($p>0.005$).

Tablo 2. Katılımcıların medeni durumu ile tekrar aynı acil polikliniği tercih etme durumları*

Tekrar Acile Gelmeniz Gerekirse Yine Bu Acil Servisi Tercih Eder misiniz?						
Medeni durum	Evet	%	Kısmen	%	Hayır	%
Evli	93	56.4	58	65.2	18	40.0
Bekâr	72	43.6	31	34.8	27	60.0
Toplam	165	100.0	89	100.0	45	100.0
X² = 8.995, p = 0.029						

*Sütun yüzdesi alınmıştır.

Tablo 3. Katılımcıların eğitim durumu ile aynı acil servisi başkalarına tavsiye etme durumları*

Bu Acil Servisi Başkasına Tavsiye Eder misiniz?						
Eğitim Durumu	Evet	%	Kısmen	%	Hayır	%
Okur Yazar Değil	15	8.8	6	7.1	.0	.0
İlkokul	40	23.4	13	15.3	8	18.2
Ortaokul	28	16.4	9	10.6	3	6.8
Lise	54	31.6	25	29.4	12	27.3
Üniversite	34	19.9	32	37.6	21	47.7
Toplam	171	100.0	85	100.0	44	100.0
X² = 21.524, p = 0.006						

*Sütun yüzdesi alınmıştır.

Hastaların eğitim durumu ile acil servisi başkalarına tavsiye etme durumları arasında istatistiksel olarak ileri derecede

anlamli bir fark bulunmuştur (p<0.005). Eğitim seviyesi arttıkça acil servisi başkalarına tavsiye etme oranı düşmektedir.

Tablo 4. Katılımcıların eğitim durumu ile tekrardan bu acil servisi tercih etme durumları*

Tekrar Acile Gelmeniz Gerekirse Yine Bu Acil Servisi Tercih Eder misiniz?						
Eğitim Durumu	Evet	%	Kısmen	%	Hayır	%
Okur Yazar Değil	13	7.9	8	9.0	0	0
İlkokul	37	22.4	15	16.9	9	20.0
Ortaokul	22	13.3	16	18.0	2	4.4
Lise	56	33.9	26	29.2	9	20.0
Üniversite	37	19.9	24	27.0	25	55.6
Toplam	165	100.0	89	100.0	45	100.0
X² = 27.135, p = 0.006						

*Sütun yüzdesi alınmıştır.

Katılımcıların eğitim durumu ile aynı acil polikliniği tekrardan tercih etme durumları arasında, istatistiksel olarak ileri derecede anlamli bir fark bulunmuştur

(X²=27.135, p=.006). Eğitim seviyesi arttıkça bu acil servisi tekrar tercih etmek istemedikleri ortaya çıkmıştır.

Tablo 5. Yaş durumu ile aynı acil servisi başkasına tavsiye etme durumları arasındaki ilişki durumu*

Bu Acil Servisi Başkasına Tavsiye Eder misiniz?						
Yaş Durumu	Evet	%	Kısmen	%	Hayır	%
15-30 yaş aralığı	78	45.6	42	49.4	34	77.3
31-45 yaş aralığı	55	32.2	25	29.4	5	11.4
46 yaş ve üstü	38	22.2	18	21.2	5	11.4
Toplam	171	100.0	85	100.0	44	100.0
X² = 14.381, p = .006						

*Sütun yüzdesi alınmıştır.

Hastaların yaş durumu ile acil polikliniği başkalarına tavsiye etme durumu arasında istatistiksel olarak ileri derecede anlamlı fark bulunmuştur ($X^2 = 14.381$, $p = 0.006$). 15-30 yaş aralığında olan katılımcıların, acil servisi başkalarına tavsiye etmek istemedikleri daha yüksek oranda bulunmuştur (%77.3).

Acil servise başvuru yapan hastaların %68'i acil serviste çok beklemeden muayene olduğunu belirtmiştir. Hastaların %75.3'ü tüm sağlık personelinin kişisel mahremiyetlerine dikkat ettiğini (muayene edilirken kapının kapanması, arada paravan veya perdenin çekilmesi gibi), hastaların %56'sı muayene eden doktorun hastalık hakkında bilgi verdiğini, %57'si bu acil servisi başka kişilere tavsiye edebileceklerini, %63.7'si acil servisin temiz olduğunu, %55'i tekrar acil servise gelmesi gerektiğinde bu acil servisi tercih edebileceğini, %50.7'sinin ise acil serviste verilen hizmetin genelde iyi olduğunu söyledikleri belirlenmiştir.

Tartışma

Hastaların yaşı, cinsiyeti, eğitim düzeyi, sosyal güvence durumu, gelir durumu, tedavisi gibi faktörler hasta memnuniyetini etkilemektedir.¹⁴ Yapılan çalışmada hasta memnuniyeti yüksek çıkmıştır. Hastaların %56.4'ü tekrar acil servisi tercih edeceklerini, %49.4'ü kısmen acil servisi başkalarına tavsiye edeceklerini söyledikleri belirlenmiştir. Hastaların eğitim seviyeleri arttıkça acil servisten memnuniyet derecelerinin düştükleri bulunmuştur. Üniversite mezunu olan hastaların %55.6'sının tekrardan bu acil servisi tercih etmek istemedikleri, %47.7'si acil servisi başkalarına tavsiye etmek istemedikleri saptanmıştır (Tablo 4). Tükel ve arkadaşlarının 2004 yılında yapmış oldukları çalışmada, hastaların eğitim düzeyleri ile aynı acil servisi tekrar tercih etme durumları arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır. Fakat çalışmada eğitim seviyesi arttıkça, acil servisi başkalarına tavsiye etme oranları düşük olarak bulunmuştur. Yapılan

çalışmalarda bireylerin eğitim düzeyi arttıkça, aldıkları sağlık hizmetlerinden memnuniyetlerinin azaldığı görülmüştür.¹⁵⁻¹⁷ Çalışmalar bu araştırma sonuçları ile benzerlik göstermektedir.

Çalışmada evli olan hastaların bekâr olanlara göre, tekrar aynı acil servisi tercih etme durumları yüksek çıkmıştır. Genç yaş grupta olan hastalarda (15-30 yaş aralığı) aynı acil servisi başkasına tavsiye etme durumları düşük bulunmuştur. İldeki genç bireyleri, çalışan memur ve öğrencilerin oluşturması sonucunda, başka illerde acil servisle karşılaşma durumlarının bunda önemli bir faktör olabileceği düşünülmektedir.

Acil servisler hastanelerin halka açılan pencereleridir ve hastanelerin toplumla ilişkilerinin en fazla olduğu bölümlerdir. Kaliteli bir acil tıp hizmeti için fiziki şartları, iyi bina, tıbbi donanım, temiz koşullar, kalifiye insan gücü yanında o bölgede acil servise başvuran hasta özelliklerinin de iyi biliniyor olması gerekir. Ancak bu şekilde hasta bakım kalitesinde ve çalışanların memnuniyetinde artış sağlanabilir.¹⁸ Çalışmada hastaların memnuniyet sebepleri sorgulandığında; özellikle tüm sağlık personelinin kişisel mahremiyetlerine dikkat ettiğini (muayene edilirken kapının kapanması, arada paravan veya perdenin çekilmesi gibi), doktorun hastalık hakkında bilgi verdiğini, acil servisin temiz olduğunu belirtmişlerdir.

Hastaların memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi, hizmet kalitesinin artırılması ve hastaların beklentileri doğrultusunda daha nitelikli hizmet sunulması bakımından önemlidir. Sağlık hizmeti sunumundan memnun kalan bir hasta, gereksinim duyduğunda yine aynı sağlık hizmeti veren kuruma yönelecektir.^{8,19,20} Çalışmada hastalar tekrardan aynı acil servisi seçebilecekleri ve başkalarına tavsiye edebilecekleri belirlenmiş olmasına rağmen, ilde tek hastane olması bunda etken olabileceğini göstermektedir

Sonuç ve Öneriler

Hasta memnuniyeti sağlık kurumlarında hizmet kalitesini değerlendirmede kullanılan temel bir kriter olup, hastaların sosyo-demografik özelliklerinden etkilenmektedir. Bu tür çalışmaların, tüm hastanelerde ve

hastanelerin bütün bölümlerinde yapılması faydalı olabilir. Bu tür çalışmalar yapıldıkça, kurumların etkin ve verimli bir şekilde hizmet kalitesini arttırması ve toplumun beklentilerine cevap vermesi sağlanabilir.

Kaynaklar

1. Ertem M, Oto R, Karayel P. Dicle Üniversitesi hastanesinde yatan hastalarda hasta memnuniyeti araştırması. 1. Ulusal Sağlık İdaresi Kongresi Bildiriler Kitabı, Ankara; 2000.p.325-31.
2. Yarnold PR, Michelson EA, Thompson DA and Adams SL. Predicting patient satisfaction: A study of two emergency departments. J Behav Med 1998; 21:545-63.
3. Meryem Y. Sağlık bakım kalitesinin bir ölçütü: Hasta memnuniyeti. Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi 2001;5:69-74.
4. Bursch B, Beezy J, Shaw R. Emergency department satisfaction: what matters most? Ann Emerg Med Mar.1993;22(3):586-91.
5. Yavuz Ş. Acil serviste hasta ve hasta yakınının memnuniyeti ve bunu etkileyen faktörler. Uzmanlık Tezi, Marmara Üniversitesi Tıp Fakültesi Acil Tıp Anabilim Dalı. İstanbul; 2003.
6. Dölek M, Turaba F, Akbınar C, Sezgin B, Aksu H, Solak İ. Ege Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi acil servis biriminde yatan hastaların memnuniyet düzeyinin incelenmesi. Türkiye Acil Tıp Dergisi 2005;5(3):122-127.
7. Yıldırım C, Kocoğlu H, Göksu S, Günay N, Savaş H. Patient satisfaction in a university hospital emergency department in Turkey. Acta Medica (Hradec Kralove). 2005;48(1):59-62.
8. Heidegger T, Saal D, Nuebling M. Patient satisfaction with anaesthesia care: What is patient satisfaction, how should it be measured, and what is the evidence for assuring high patient satisfaction? Best Pract Res Clin Anaesthesiol 2006;20(2):331-346.
9. Akkaya EG, Bulut M, Akkaya C. Acil servise başvuran hastaların memnuniyetini etkileyen faktörler. Türkiye Acil Tıp Dergisi 2012;12(2):62-68.
10. Boudreaux ED, Mandry CV, Wood K. Patient satisfaction data as a quality indicator: A tale of two emergency departments. Acad Emerg Med 2003;10:261-8.
11. Bulut H. Acil servislerde hasta ve yakınlarını bilgilendirmenin memnuniyet üzerine etkisi. Ulus Travma Acil Cerrahi Dergisi 2006;12(4):288-298.
12. Sandovski U, Salman H, Bergman M, Neiman V, Bessler H, Djaldetti M. Patients satisfaction with the staff function in an emergency department. Eur J Emerg Med 2001;8(2):117-122.
13. Tokem Y, Kuzeyli YK, Fadıloğlu Ç. Diyaliz hastalarının verilen bakımdan memnun olma durumlarının incelenmesi. Nefroloji Hemşireliği Dergisi Temmuz-Ekim, 2005.p.49-54.
14. Özer A, Çakıl E. Sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyetini etkileyen faktörler. Tıp Araştırma Dergisi 2007;5(3):140-143.
15. Tükel B, Acuner AM, Önder ÖR, Üzgül A. Ankara Üniversitesi İbn-i Sina Hastanesi'nde yatan hasta memnuniyeti. Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası 2004;57(4):205-214.
16. Sünter AT, Canbaz S, Tunçel EK, Çetinoğlu EÇ, Peşken Y. Bir tıp fakültesi hastanesinde yatan hastaların memnuniyet düzeylerinin değerlendirilmesi. 9. Halk sağlığı günleri bildiri özet kitabı. Ankara. 2005;474.
17. Öztürk A, Balcı E, Gün İ. (2005). Sağlık ocağına başvuranların sağlık sistemi ve aile hekimliği ile ilgili bilgi ve

- düşünceleri. 9. Halk sağlığı kongresi bildiri özet kitabı. Ankara, 2005.p.468.
18. Sezgin B. Acil servise başvuran hastaların aldıkları hizmetten memnuniyetlerinin incelenmesi. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. İzmir. 1998.
19. Kılıçaslan İ, Bozan H, Oktay C, Göksu E. (2005). Türkiye’de acil servise başvuran hastaların demografik özellikleri. Türkiye Acil Tıp Dergisi 2005;5(1);5-13.
20. İlker E, Bülent E, İsmet K. Hastaların sosyo-ekonomik durumlarına göre sağlık hizmetlerinden memnuniyetlerinin incelenmesi. İnönü Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi 2004;1(3):161-167.