

Kayseri Devlet Hastanesi'nden Poliklinik Hizmeti Alan SSK Mensubu Erişkin Hastalarda Memnuniyet Durumu

Demet ÜNALAN*, Ahmet ÖZTÜRK**, Yasemin TOLGA***,
Canan TAŞDELEN***, Zehra YAZLAK***, Emel ÖĞÜT***,
Enes GÜNDÜZ****, Ferhan ELMALI*****

Bu çalışma, XI. Ulusal Halk Sağlığı Kongresi'nde (23-26 Ekim 2007, Denizli) poster bildiri olarak sunulmuştur.

ÖZET

Sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyeti, hastaların aldıkları hizmetten beledikleri faydalara, hastaların katlanmaktan kurtulduğu külfetlere, hizmetten belediği performansa, hizmetin sunulmasının sosyo-kültürel değerlere uygunluğuna bağlı bir fonksiyondur. Bu çalışmanın amacı; Kayseri Devlet Hastanesi'nden poliklinik hizmeti alan SSK (Sosyal Sigortalar Kurumu)'ya bağlı erişkin hastaların memnuniyet durumlarını ve etkileyen faktörleri belirlemektir. Tanımlayıcı nitelikteki bu çalışma, Kayseri Devlet Hastanesi polikliniklere başvuran 299 SSK'ya bağlı hasta üzerinde yapılmıştır. Araştırmacı tarafından geliştirilen anket formunun birinci bölümde yaş, cinsiyet, eğitim durumu gibi tanımlayıcı bilgiler, ikinci bölümde hastaların memnuniyet düzeyini değerlendirmeye yönelik sorulara yer almaktadır. İstatistik analizlerde Ki-kare testi kullanılmıştır. Hastaların % 59.9'u iyi hizmet verildiği için Devlet Hastanesine başvurduklarını belirtmişlerdir. Hastaların % 54.2'si sıra almak için beklerken % 8.7 ile tahlil tetkik için beklemektedir. Hastaların %78.3'ü hastane hizmetlerinden, %66.6'sı hemşire ve diğer hastane personel davranışlarından, % 74.9'u doktor davranışlarından memnundu. Hastaların %51.8'i hekimlerin hastalıkları hakkında yeterli bilgi verdiklerini belirtmişlerdir. Doktor davranışlarından memnun olma ile doktorun hastalık hakkında bilgi vermesi arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir ($p<0.001$). Hasta grubunun % 53.8'i hastanede hasta mahremiyetine dikkat edildiğini düşünmektedir. Hastaların %74.6'sı hastanenin temizlik ve düzeninden

* Yrd. Doç. Dr., Erciyes Üniversitesi Halil Bayraktar Sağlık Hizmetleri MYO.

** Öğr.Görv, Dr., Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi Biyoistatistik AD.

*** Kayseri Sağlık eğitim Enstitüsü.

**** Öğr.Görv, Erciyes Üniversitesi, Develi Hüseyin Şahin MYO.

***** Uzman, Erciyes Üniversitesi Tıp Fak. Biyoistatistik AD.

memnun olup, % 42.1'i hastalıklarının teşhisi için gerekli her şeyin yapıldığını düşünmektedir. Hastaların %78.3'ü hastane hizmetlerinden, %66.6'sı hemşire ve diğer hastane personeli davranışlarından, % 74.9'u doktor davranışlarından, %74.6'sı hastanenin temizlik ve düzeninden, %74.6'sı eczane hizmetlerinden memnun olduklarını belirtmişlerdir.

Anahtar Kelimeler: Memnuniyet, devlet hastanesi, SSK mensubu hastalar.

The Satisfaction Of the SSK Patients Who Recieve Treatment At the Outpatients Clinic, At Kayseri State Hospital

ABSTRACT

The patient satisfaction at health services is a function that depends on the benefits which the patients expect from the recieved service, the troubles the patients get rid of taking, the performance they expect from the service, and the appropriateness to the socio-cultural values of the service presented. The purpose of this study is to determine the satisfaction of adult patients who are subject to SSK (social insurance institution) and receive treatment at the outpatients clinic of the Kayseri state hospital, plus the impacting factors on their satisfaction. This study of a defining quality has been made on 299 patients who are subject to SSK and applied to the outpatients clinic at Kayseri State Hospital In the first part of the survey form developed by the researcher, such defining details as age, sex, educational, level are included. In the second part, the questions for evaluating the level of the patients satisfaction take place. The statistical analyses the chi square test has been used. 59.9 % of the patient implied that they applied to the state hospital because of its good service. While 54.2% of the patients were waiting to take their turns, 8.7% were, for analysis and examination. 78.3 % of the patients were pleased with the hospital service, 66.6% were pleased with the nurses and the other hospital personnels' behaviors and 74.9% were pleased with the doctors behaviours. Of the patients, 51.8 % implied that the doctors gave enough information about their illnesses. This displays a meaningful relation between the satisfaction with the doctor behaviour and the information given on the illness by the doctor ($p<0.001$). 53.8% of the patient group thinks that the patient privacy is given sufficient attention by the hospital. 74.6% of the patients with the cleanliness and tidiness at the hospital, 42.1% believes that everything possible is done to diagnose their illnesses. Of the patients, 78.3% stated that they were pleased with the hospital services, 66.6% the nurses and the other hospital personnels behaviours, 74.9% the doctors' behaviours, 74.6% the cleanliness and tidiness.

Key Words: Satisfaction, State hospital, patients bound by SSK.

GİRİŞ

Sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyeti; hastaların aldıkları hizmetten bekledikleri faydalara, hastalılığındaki olumlu gelişmelere, hizmetten beklediği performansa, hizmetin sunuluşunun sosyo-kültürel değerlere uygunluğuna bağlı bir fonksiyondur (Öksüz, 2005).

Sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyetinin bir gösterge olduğu ve sağlık hizmetlerinin tasarım ve yönetiminde hasta memnuniyeti hakkında edinilen bilgilerin çok önemli bir yere sahip olduğu bildirilmektedir (Uz, 1995).

Hastalar, almış oldukları sağlık hizmetinin alternatifleri ve kalitesi konusunda gerekli teknik bilgilere sahip olmadıkları için, bu hususta değerlendirme yaparken karşılaştıkları ortamı, davranışları, ilgiyi ve ortaya çıkan sonuçları kriter olarak kullanırlar ve aldıkları sağlık hizmetlerinden bu kriterlere uygunluğu nispetinde memnun olurlar (Strosen, 1988).

Hasta memnuniyetini etkileyen üç temel faktör vardır; Bu faktörler; hastaya, personele, fiziksel ve çevresel özelliklere bağlıdır. Hastanın yaşı, eğitimi, mesleği, geliri, cinsiyeti, dili, dini, ırkı ve aile düzeni gibi sosyo-demografik özellikleri hastaların hizmetlerden duyacağı tatmin derecesinde farklı roller oynamaktadır. Kişiden kişiye farklılıklar gösteren bu kriterler, sağlık hizmetlerinden duyulan tatmin derecesi ile yakından ilişkilidir (www.hastanedergisi.com).

Hastaların psikolojik ve sosyo-kültürel özellikleri incelendiğinde beş temel psikolojik ve üç temel sosyo-kültürel ögenin memnuniyeti etkilediği görülmektedir. Psikolojik ögeler; kişilik, algılama, motivasyon, tutum ve yenilikçilik düzeyi olarak tanımlanırken, sosyo-kültürel ögeler ise; sosyal sınıf, kültür ve aile içi ilişkiler olarak tanımlanmaktadır (Engiz, 1997).

Hasta memnuniyeti, sağlık hizmeti kalitesinin ölçülmesinde yer alan önemli belirleyicilerden biridir. Hasta memnuniyeti, sağlık hizmetlerinin temel çıktılarında biridir, hizmet sürecinin yapısı bu belirleyiciye dayanarak gözden geçirilir. Hasta memnuniyeti araştırmalarının; politika ve hizmet geliştirme ile ilgili bilgi sağlanması, programların etkinliğini değerlendirmeyi mümkün kılması, benzer hastanelerle kıyaslama imkânı vermesi ve sonuçların halka

açıklanması ve hesap verme sorumluluğunu arttırma gibi birçok potansiyel yararı bulunmaktadır (Demir, 1999).

Rekabet gücünü arttırıp pazarda sürekli hizmet verme gayretinde olan diğer tüm kuruluşlar gibi sağlık kuruluşları da hizmetlerinin kullanıcıları tarafından nasıl algılandığını ve ne derecede memnun kalındığını araştırmak, öğrenmek, değerlendirmek ve o doğrultuda harekete geçmek zorundadır (Engiz, 1997).

GEREÇ VE YÖNTEM

Bu çalışmanın amacı; Kayseri Devlet Hastanesi'nden poliklinik hizmeti alan SSK (Sosyal Sigortalar Kurumu)'ya mensup erişkin hastaların memnuniyet durumlarını ve bunu etkileyen faktörleri belirlemektir.

Kesitsel tipteki bu araştırmanın evrenini; Kayseri Devlet Hastanesi dâhiliye polikliniğine başvuran SSK'ya bağlı erişkin hastalar oluşturmuştur. Çalışmada örneklem büyüklüğü; DİE tarafından 2003 yılında yapılan yaşam memnuniyeti araştırmasında Devlet hastanelerinde memnuniyet oranı % 41 (DİE,2004) referans değer alınarak, % 95 güven aralığında, alfa=0.05, güç $(1-\beta)=0.80$ ve etki büyüklüğü $d=0.08$ olması durumunda 306 olarak hesaplanmıştır.

Çalışmamızda, bir haftadaki beş günden basit rastgele örnekleme ile iki gün (pazartesi, perşembe) belirlenerek o günlerde, dâhiliye polikliniğine başvuran hastalardan çalışmanın yürütüldüğü her gün rastgele 20 hastaya anket formu verilmiştir. Hastalardan 299 (%97.7)'u çalışmaya katılmayı kabul etmiştir. Araştırma, Mart-Nisan 2005 tarihleri arasında yapılmıştır.

Araştırma verileri yüz yüze anket yöntemiyle toplanmıştır. Araştırmacı tarafından geliştirilen anket formunun birinci bölümde yaş, cinsiyet, eğitim durumu gibi tanımlayıcı bilgiler, ikinci bölümde hastaların memnuniyet düzeyini değerlendirmeye yönelik sorulara yer verilmiştir. Anket sorularının tamamı araştırmacılar tarafından deneklere, hastane hizmet alımını tamamladıktan sonra yöneltilmiş ve kaydedilmiştir. İstatiksel analizlerde Pearson ki kare, Exact ki kare ve Fisher kesin ki kare testleri uygulanmıştır.

Değerlendirmelerde anlamlılık düzeyi olarak $p<0.05$ kabul edilmiştir.

BULGULAR VE TARTIŞMA

Tablo 1. Araştırmaya katılan hastaların çeşitli özelliklerine göre dağılımı.

| Özellikler | Sayı | % |
|----------------------|-------------|--------------|
| Yaş | | |
| 18-27 | 75 | 25.1 |
| 28-37 | 64 | 21.4 |
| 38-47 | 65 | 21.7 |
| 48-57 | 47 | 15.1 |
| 57-↑ | 48 | 16.1 |
| Cinsiyet | | |
| Kadın | 175 | 58.5 |
| Erkek | 124 | 41.5 |
| Eğitim durumu | | |
| Okur Yazar | 75 | 25.1 |
| İlkokul | 64 | 21.4 |
| Ortaokul | 65 | 21.7 |
| Lise | 47 | 15.1 |
| Üniversite | 48 | 16.1 |
| Medeni durum | | |
| Evli | 227 | 75.9 |
| Bekar | 50 | 16.7 |
| Dul | 22 | 7.4 |
| Toplam | 299 | 100.0 |

Araştırmaya katılan hasta grubunun % 25.1'i 18-27 yaşları arasında iken % 58.5'i kadın % 46.5'i en çok ilkokul mezunu ve % 75.9'u evli olup %38.8'inin sigortalı oldukları süre 20 yıldan fazladır.

Tablo 2. Hastaların Devlet Hastanesini tercih sebeplerine göre dağılımı

| Tercih sebepleri | Sayı | % |
|---------------------------|-------------|--------------|
| İyi hizmet veriyor olması | 179 | 59.9 |
| Tavsiye üzerine | 46 | 15.4 |
| Sosyal güvence nedeniyle | 33 | 11.0 |
| Ulaşımı kolay olması | 23 | 7.7 |
| Ucuz olması | 4 | 1.3 |
| Diğer | 14 | 4.7 |
| Toplam | 299 | 100.0 |

Hastaların % 59.9'u devlet hastanesini iyi hizmet verdiği için, %15.4'ü tavsiye üzerine, %11.0'ı ise sosyal güvence gereği tercih ettiğini belirtmiştir. Aktün ve ark. (1998) çalışmasında sosyal güvence birinci sıradaki tercih nedeni iken, Maral ve ark. (1998) çalışmasında hizmet kalitesine bağlı olarak duyulan güven, Koşucu ve ark. (1998) ise sevk nedeniyle ve tıbbi olanakların fazlalığı gerekçesinin tercih nedenleri arasında olduğunu belirtmişlerdir. Filik ve ark. (2007) yaptığı çalışmada da kişilerin yarısına yakınının daha önce alınan hizmetten memnun olduğu için ya da yakınlarının tavsiyesi ile geldiklerini belirtmişlerdir. Bu sonuçlardan; sevk ya da sosyal güvence gibi bağlayıcı faktörler bir tarafa bırakılacak olunursa sağlık kurumunun hastalar tarafından tercih edilmesi, kendilerinin ya da yakınlarının duydukları güven duygusu ile çok yakından ilişkili olduğu anlaşılmaktadır. İnsan sağlığının korunması, bir yönüyle hayatta kalma ile bağlantılı bir süreç olup, güven duygusu çok büyük önem taşır. Yani insanlar kendilerini ya da yakınlarını emin ellere emanet etmek isterler.

Hastaların % 59.2'si hastalandıkça, %22.4'ü ise mecburi zamanlarda Devlet Hastanesine müracaat etmektedir.

Hastaların % 46.2'si muayene için bir saatten daha az süre beklemişlerdir.

Hastaların en çok (% 54.2) sıra almada, en az (% 8.7) tahlil ve tetkik için beklediklerini ifade etmişlerdir.

Tablo 3. Hastaların çeşitli özelliklere göre memnun olma durumları

| Özellikler | Memnuniyet Durumu | | | | | | | | İstatistikî değerlendirme |
|--|-------------------|------|---------------|------|--------------|------|--------|-------|---------------------------|
| | Memnun | | Kısmen memnun | | Memnun değil | | Toplam | | |
| | Sayı | % | Sayı | % | Sayı | % | Sayı | % | |
| Cinsiyet | | | | | | | | | |
| Kadın | 121 | 69.0 | 17 | 9.7 | 37 | 21.1 | 175 | 100.0 | $X^2=1.61,$ $p>0.05$ |
| Erkek | 78 | 62.9 | 17 | 13.7 | 29 | 23.4 | 124 | 100.0 | |
| Medeni durum | | | | | | | | | |
| Evli | 160 | 70.5 | 21 | 9.3 | 46 | 20.3 | 227 | 100.0 | $X^2=10.11$ $p<0.05$ |
| Bekar | 24 | 48.0 | 10 | 20.0 | 16 | 32.0 | 50 | 100.0 | |
| Dul | 15 | 68.2 | 3 | 13.6 | 4 | 18.2 | 22 | 100.0 | |
| Yaş | | | | | | | | | |
| 18-27 | 44 | 58.7 | 13 | 17.3 | 18 | 24.0 | 75 | 100.0 | $X^2=11.93$ $p>0.05$ |
| 28-37 | 39 | 60.9 | 7 | 10.9 | 18 | 28.1 | 64 | 100.0 | |
| 38-47 | 43 | 66.2 | 6 | 9.2 | 16 | 24.6 | 65 | 100.0 | |
| 48-57 | 33 | 70.2 | 6 | 12.8 | 8 | 17.0 | 47 | 100.0 | |
| 58 ve ↑ | 40 | 83.3 | 2 | 4.2 | 6 | 12.5 | 48 | 100.0 | |
| Personel * | | | | | | | | | |
| Hekim | 224 | 74.9 | 46 | 15.4 | 29 | 9.7 | 299 | 100.0 | |
| Hemşire ve diğer hastane çalışanları | 199 | 66.6 | 66 | 22.0 | 34 | 11.4 | 299 | 100.0 | |
| Hizmetler* | | | | | | | | | |
| Devlet Hastanesi hizmetlerinden yararlanma | 201 | 78.2 | 49 | 16.4 | 16 | 5.4 | 299 | 100.0 | |
| Genel olarak hastane hizmetleri | 201 | 67.2 | 67 | 22.4 | 31 | 10.4 | 299 | 100.0 | |
| Temizlik | 223 | 74.6 | 56 | 18.7 | 20 | 6.7 | 299 | 100.0 | |
| Eczane hizmetleri | 223 | 74.6 | 56 | 18.7 | 20 | 6.7 | 299 | 100.0 | |
| Mahremiyete saygı | 161 | 53.8 | 72 | 24.1 | 66 | 22.1 | 299 | 100.0 | |

* Bu sonuçlar frekans olarak hesaplanmış olup, ki kare testi uygulanmamıştır.

Çalışmamızda cinsiyetine göre Devlet Hastanesi hizmetlerinden memnun olma durumları arasında fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($p>0.05$) (Tablo 3). Erkeklerde memnuniyet oranı % 78.2 iken, kadınlarda bu oran %78.3'tür. Cinsiyet konusunda yapılan araştırmalarda farklı sonuçlar elde edilmiştir. Bazı araştırmalarda kadınların (Güçlü ve ark., 1998), bazılarında erkeklerin daha memnun oldukları belirlenirken, bazı çalışmalarda ise cinsiyet ile memnuniyet arasında ilişki bulunmamıştır (Filik ve ark., 2007; Okumuş ve ark., 1993; Larsson ve ark., 1991; Tengilimoğlu 1996). Cinsiyetler arasında memnuniyet yönünden farklılık bulunmaması beklenen bir sonuçtur. Her iki cinste de sağlık algısı ortak olacaktır. Ancak kadın ya da erkeğe özgü bir takım hastalıklar söz konusu olduğunda branşlaşmış başka sağlık kurumları ön plana çıkacağından (örn; kadınlar için doğum evi, erkekler için madde kullanım bozukluğu tedavi merkezleri vb.) tercihte farklılıklar görülebilir.

Çalışmamızda 58 ve üzeri yaş grubunda memnuniyet oranı yüksek olmakla beraber gruplar arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı değildi ($p>0.05$) (Tablo 3). Sağlık hizmetlerinin farklı basamaklarında yapılan çalışmalarda yaşlıların daha fazla memnun olma eğiliminde oldukları bildirilmektedir (Haq 1998; Linder-Pelz, Stewart 1986; Jakobsson ve ark. 1994). Yaşlılarda memnuniyet derecesinin yüksek oluşu bütün dünyada insan hakları ve bu bağlamda sağlık hizmetlerinden yararlanma hizmeti ve kalitesi artmaktadır. Bugünün yaşlıları hayatlarının geçmiş dönemlerinde muhtemelen bugünkünden daha yetersiz sağlık hizmetleri ile karşılaşmış olup, bugünkünü daha iyi algılama eğilimindedirler.

Çalışmamızda evlilerde memnuniyet oranı anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur ($p<0.05$) (Tablo 3). Evlilerin aile içi sosyal destek sistemleri diğerlerine göre daha güçlü olacağından tedavi hizmetlerinde başarı ve tedaviye uyum daha iyi olacak ve neticede memnuniyet daha yüksek olacaktır.

Çalışmamızda, eğitim seviyesi arttıkça memnuniyet oranı azalmakta olup, gruplar arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($p>0.05$). Esatoğlu ve Ersoy (1996) ve Özmen (1996) çalışmalarında eğitim düzeyi yüksek olan hastaların daha az memnun olduklarını, Yılmaz (2001) eğitim düzeyi yüksek olan hastaların daha memnun olduğu, Okumuş ve ark. (1993), Akyol (1993), Filik ve ark. (2007) ise eğitim düzeyinin memnuniyeti etkilemediğini belirlemişlerdir. Eğitim düzeyi yükseldikçe hastaların bilgilendirilme düzeylerinden duydukları tatminin azaldığı belirtilmektedir (5). Bizim çalışmamızda da eğitim düzeyi memnuniyeti etkilememiştir. Bununla beraber eğitim seviyesi arttıkça pek çok alanda olduğu

gibi sağlık alanında da beklentinin artması daha zor tatmin olma durumu beklenen bir sonuçtur.

Hastaların hekim hizmetlerinden memnuniyet oranı (%74.9) diğer sağlık personelinde yüksek bulunmuştur. Hastane hizmetlerine göre memnuniyet durumları incelendiğinde, hastaların % 67.2'si hastane hizmetlerinden, %78.2'si Devlet Hastanesi hizmetlerinden yararlanıyor olmaktan, %74.6'sı eczane hizmetlerinden, %53.8'si mahremiyete saygıdan memnun olduklarını belirtmişlerdir (Tablo 3). Hastalar tedavi kurumunu tercih ederken ağırlıklı olarak kendisini tedavi edecek hekim ile ilgili araştırma ve beklenti içerisinde olacaklarından ve tercihlerinde hekime dair unsurlar belirleyici olacağından hekimlerden daha çok memnun kalmaları beklenen bir sonuçtur. Yani tercihlerini hekim odaklı yapmışlardır. Dolayısıyla memnuniyetlerini belirleyen personelde öncelikle hekimdir. Hastalığı için gerekli her şeyin yapıldığını düşünen bireylerin % 92.1'i hekimden anlamlı düzeyde memnundular. Tükel ve ark. (2004) yaptığı çalışmada araştırma grubunun hastalara yaklaşım biçimi yönünden, doktorlardan %82.6, hemşirelerden %71.2, genel idari hizmetlerde çalışan personelden %71.7, yardımcı personelin % 67.9 oranında memnun kaldıklarını belirtmişlerdir. Sağlık hizmetini sunan sağlık personelinin kişilik özellikleri, gösterilen nezaket, ilgi, anlayış, profesyonel tutum, bilgi ve becerilerini sunma biçimlerinin hasta memnuniyeti üzerinde önemli rol oynadığı bildirilmektedir (Yılmaz 2001).

Hastaların % 51.8'i hekimlerin hastalıkları hakkında yeterli bilgi verdiğini düşünmektedirler.

Hastaların hastalıkları hakkında her şeyin yapıldığını düşünme ve bilgi verme ile hekimlik hizmetlerinden memnun olma durumları arasında anlamlı ilişki tespit edilmiştir ($p < 0.001$). Hasta sağlık personeli etkileşimi, hasta tatmini ve hizmet kalitesini etkileyen en önemli faktördür (Kavuncubaşı Ş., 2000). Tanı, tedavi ve seçenekleri, sonuçları, hastalığının gidişi gibi konularda hastaya anlayabileceği bir ifade biçimiyle bilgilendirme ve açıklamada bulunulması ve sonuçta tıbbi müdahale için onun onamının alınması, hastadan sorumlu hekim için bugün etik bir yükümlülük durumudur (www.medinfo.hacettepe.edu.tr/ders). Literatürde hasta memnuniyetini etkileyen en önemli faktörün iletişim ve hastayı yeterli bilgilendirme olduğu bildirilmektedir (Avis ve ark., 1995). Larson ve ark. (1996) çalışmasında, hastanın bilgi ihtiyacını karşılamamanın önemli bir şekilde hasta memnuniyetini etkilediğini bulmuşlardır. Hastaların yapılacak tetkikler ve tedaviler, tedavi

alternatifleri, tedaviyi yapacak ekip, tedavi sonrası süreç, komplikasyonlar konularında mutlak suretle bilgilendirilmeli, onların verilen bilgileri anladığından emin olunmalı ve soru sormalarına fırsat tanınmalıdır. Gerekirse özel durumlar dışında tedaviyi reddetme haklarına saygı duyulmalıdır.

Tablo 4. Hastaların çeşitli özelliklere göre hekimlik hizmetlerinden memnuniyet durumları .

| Hekimlik hizmetleri | Memnuniyet durumu | | | | | | | | İstatistikî değerlendirme |
|---|-------------------|------|---------------|------|--------------|------|--------|-------|---|
| | Memnun | | Kısmen memnun | | Memnun değil | | Toplam | | |
| | Sayı | % | Sayı | % | Sayı | % | Sayı | % | |
| Teşhis ve tedavi için gerekeni yapma | | | | | | | | | X²=43.75 p<0. 001 |
| Yapıldı | 116 | 92.1 | 3 | 2.4 | 7 | 5.5 | 126 | 100.0 | |
| Kısmen yapıldı | 44 | 58.7 | 17 | 22.7 | 14 | 18.6 | 75 | 100.0 | |
| Yapılmadı | 64 | 65.3 | 9 | 9.2 | 25 | 25.5 | 98 | 100.0 | |
| Bilgi verme | | | | | | | | | X²=116. 05 p<0. 01 |
| Evet | 146 | 92.2 | 1 | 0.6 | 8 | 5.2 | 155 | 100.0 | |
| Kısmen | 34 | 47.2 | 26 | 36.1 | 12 | 16.7 | 72 | 100.0 | |
| Hayır | 44 | 61.1 | 2 | 2.8 | 26 | 36.1 | 72 | 100.0 | |

Çalışmamızda hastaların % 56.2'si memnun olmadığı bir durumla karşılaştığında hiçbir şey yapmayı düşünmezken, %18'i özel muayeneyi tercih edeceğini, %15.4'ü başka bir sağlık kuruluşuna gideceğini, %10.4'ü ise ilgili yere şikayet edeceğini belirtmiştir. Hastalar hastanede verilen hizmetten memnun olmadıklarında; kadınların % 58.3'ü hiçbir şey yapmak istemezken bu oran erkeklerde % 53.2 bulunmuştur. Hastaların hastane hizmetlerinden memnuniyetsizlik durumundaki girişimleri eğitim durumları ile paralellik göstermektedir. Yani eğitim seviyesi arttıkça memnuniyetsizliğin giderilmesi için girişimde bulunma olasılığı da artmaktadır. Bu, eğitim seviyesi arttıkça sağlık hizmetlerinden beklentinin artması sonucunu da ortaya koymaktadır. İnsanların verilen sağlık hizmetinden memnun kalmamaları durumunda

gösterecekleri tepkileri belirlemede cinsiyet, hastalığın türü ve şiddeti, yaş, eğitim durumu, gelir, sağlık personelinin tutumları, sosyal güvence durumu gibi pek çok faktör tarafından belirlenen bir süreçtir. Bir taraftan en mükemmel bir tedavi almış olmasına rağmen tatmin olmayıp farklı atraksiyonlara yönelen hasta ve/veya yakınları yanında tedaviden sonuç alınmadığı halde aynı hekimi tercih etme durumları sık görülür. Neticede bu, temelde karşılıklı güven duyma ile ilişkili bir durumdur.

Tablo 5. Hastaların öğrenim durumlarına göre memnuniyetsizlik durumundaki girişimleri

| Eğitim durumu | Memnuniyetsizlik durumundaki girişimler | | | | | | | | | |
|--|---|------|-------------------------------|------|--------------------------|------|-----------------|------|--------|-------|
| | İlgili yere Şikâyet Etme | | Başka sağlık Kuruluşunu Gitme | | Özel Muayene Tercih Etme | | Bir şey Yapmama | | Toplam | |
| | Sayı | % | Sayı | % | Sayı | % | Sayı | % | Sayı | % |
| Okur yazar | 2 | 4.0 | 6 | 12.0 | 10 | 20.0 | 32 | 64.0 | 50 | 100.0 |
| İlkokul | 17 | 13.7 | 17 | 13.7 | 10 | 8.1 | 80 | 64.5 | 124 | 100.0 |
| Ortaokul | 6 | 30.0 | 4 | 20.0 | 2 | 10.0 | 8 | 40.0 | 20 | 100.0 |
| Lise | 5 | 5.8 | 15 | 17.4 | 26 | 30.2 | 40 | 46.5 | 86 | 100.0 |
| Üniversite | 1 | 5.3 | 4 | 21.1 | 6 | 31.6 | 8 | 42.1 | 19 | 100.0 |
| Toplam | 31 | 10.4 | 46 | 15.4 | 54 | 18.1 | 168 | 56.2 | 299 | 100.0 |
| $X^2=36.205$ $p<0.01$ | | | | | | | | | | |

Hastaların hastane hizmetlerinden memnuniyetsizlik durumundaki girişimlerinin eğitim durumuna göre dağılımı incelendiğinde gruplar arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlıdır ($p<0.01$). Ortaokul mezunlarının % 30.0'ı memnuniyetsizliğini ilgili yere şikâyet etmeyi düşünmektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Çalışmamızda, hastaların % 59,9'u devlet hastanesini; iyi hizmet verdiğiğine inandıkları için, tercih etmişlerdir. Hastaların yarısından fazlası; Devlet Hastanesi hizmetlerinden yararlanıyor olmaktan, eczane hizmetlerinden, mahremiyete saygıdan memnun olduklarını bildirmişlerdir. Cinsiyete, yaşa, eğitim düzeyine göre memnuniyet oranları arasında fark anlamlı bulunmazken, evlilerde memnuniyet oranı anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur. Hastaların hekim hizmetlerinden memnuniyet oranı diğer sağlık personelininkinden yüksektir. Hastaların yaklaşık yarısı hekimlerin hastalıkları hakkında yeterli bilgi verdiğini düşünmektedirler. Hekimin yeterli bilgi verdiği hastaların hekimlik hizmetlerinden memnuniyet oranları anlamlı düzeyde yüksektir.

Hasta memnuniyeti kurumun profesyonel manada yeterlilik düzeyi ve bunun sunum şekli ile bire bir ilişki bir durumdur. Hasta memnuniyetinin kurum tarafından objektif kriterler çerçevesinde ve sürekli olarak tespiti, hizmet kalitesinin artmasında, tedavi başarısında ve kurumların kendilerini yenilemeleri hususunda çok büyük önem taşımaktadır. Memnuniyeti sağlanan hasta, hastane koşullarına daha fazla uyum sağlayabilir, burada alacağı tedavilerle iyileşeceğine inancı artar ve sağlık sorunlarının getirdiği olumsuz durumlar karşısında olumlu davranışlar geliştirebilir. Sağlık kurumlarının hasta memnuniyetini sürekli olarak gözetme ve artırmak için gerekli alt yapıyı geliştirme, personel eğitimi gibi tedbirleri almaları gerekmektedir.

KAYNAKLAR

Akgün H, Özkar E, Danışman N (1998). ZTB ISO 9001 Kalite Sistem Çalışmaları sırasında hasta memnuniyet anketlerinin değerlendirilmesi. **Gazi Kalite Günleri Özet Kitabı**, Ankara, s:65-82.

Akyol DA (1993). "Hemodiyalize giren hastaların verilen bakımdan memnun olmalarının değerlendirilmesi." **Uluslar Arası Kalite, Maliyet ve Hemşirelik Sempozyumu Kitabı**, İzmir Ege Üniversitesi Basımevi, s.80-91.

Avis M, Bond B, Artur A (1995). "Exploring patient satisfaction with out-patient services", **Journal of Nursing Management**, s.59-65.

<http://www.medinfo.hacettepe.edu.tr/ders/TR/D2/9/3413.doc> (Erişim: 13.06.2008).

Demir C (1999). "GATA Eğitim Hastanesi Polikliniklerinde hasta tatmin düzeyinin saptanması." Sağlık Kuruluşları ve Hastane Yönetimi, Haberal Eğitim Vakfı, s:3-11.

- DİE (2004), Yaşam Memnuniyeti Araştırması 2003, Ankara.
- Engiz O (1997). "Sağlık hizmetlerinde hasta tatmini". **Hastane Yöneticiliği** (Eds: Hayran O, Sur H). Nobel Tıp Kitapevleri LTD, s. 61-87.
- Esatoğlu EA, Ersoy K (1997). "Hasta tatminin ölçülmesi." Çoruh M (Ed). Sağlık hizmetlerinde toplam kalite yönetimi ve performans ölçümü" Ankara, Haberal Eğitim Vakfı, s.61-72.
- Filik T, Ünal D, Çetinkaya F (2007). "Erciyes Üniversitesi Gevher Nesibe Hastanesi Polikliniklerine başvuran erişkin hastalarda memnuniyet durumu." V. Ulusal Sağlık Kuruluşları Yönetimi Kongresi 19-23 Nisan, Antalya.
- Güçlü A, Demir C, Aktan HT (1998). "GATA Eğitim hastanesinde hasta memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi", Yayınlanmış araştırma raporu, Ankara.
- Haq MB (1993). "Understanding older adult satisfaction with primary health care services at a nursing center." *Appl Nurs Res.* 6(3):125-31.
- <http://www.hastanedergesi.com/sayi13/busayida25.asp> (Erişim: 06.09.2007).
- Jakobsson L, Hallberg RI, Loven L, Ottoson B (1994). "Patient satisfaction with nursing care evaluation before and after cutback in expenditure and intervention at a Surgical Clinic", **Int. Jour. Qul. Health Care**, 6(4): 361-369.
- Kavuncubaşı Ş. "Hastane ve sağlık kurumları yönetimi". Siyasal Kitapevi. Ankara 2000. ss 291-304.
- Koşucu Ş, Maral I, Bumin MA (1998). "Ankara Hastanesi Dahiliye Polikliniği'nde muayenesi tamamlanan hastaların hastaneden memnuniyet durumları", **Gazi Kalite Günleri, Özet Kitabı**, Ankara. s.112-118.
- Larsson WB, Larsson G, Starrin B (1991). "Patient Views on Quality of Care: A Comparisan of Man and Women" **Journal of Nurcing Management** s.133-139.
- Larson CO, Nelson EC, Gustafson D, Batalden PB (1996). "The relationship between meeting patients' information needs and their satisfaction with hospital care and general health status outcomes". **Int J Qual Health Care**,8:447-56.
- Linder-Pelz S, Stewart MM (1986). "Patient satisfaction with outpatient primary health care in a metropolitan medical center". **Am J Prev Med.** 2(2): 89-96.
- Maral I, Aycan S, Özkan S, Yıldırım A, Baran FN (1998). "Gazi Hastanesi Polikliniklerinden hizmet alanların temel özellikleri, hastaneyi seçme nedenleri ve poliklinik hizmetlerini seçme nedenleri ve poliklinik hizmetlerine yardımcı olan birimlerden memnuniyet durumları", **Gazi Kalite Günleri özet kitabı**, Ankara, s: 83-99.

Ministry of Health Turkey Health Project General Coordination Unit (1995). Health Services Utilization Survey in Turkey.

Okumuş H, Akçay H, Karayurt Ö, Demircan G (1993). "Bir kalite güvenlik programı ölçütü: Hasta memnuniyetinin değerlendirilmesi", **Uluslararası kalite, maliyet ve hemşirelik sempozyumu Kitabı**, İzmir Ege üniversitesi Basımevi, s. 177-183

Öksüz, E (2005). "Başkent Üniversitesi Mediko Sosyal Sağlık Merkezi hasta memnuniyeti" III. Ulusal Sağlık Kuruluşları Yönetimi Kongresi, s:182.

Özmen D (1999). "Dokuz Eylül Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi'nde yatan hastaların beklentilerinin saptanması" **II.Ulusal Hemşirelik Kongresi Bildirileri Kitabı**, İzmir, s.552-538.

Strasen L (1988). "Incorporating patient satisfaction standards into Quality of care measures", **J Nurs Adm**, 18(11):5-6.

Şahin TK, Bakıcı H, Bilkan S, Dinçer Ş, Yurtçu M, Günel E (2005). "Meram Tıp Fakültesi Çocuk Cerrahi Servisinde yatan hasta yakınlarının memnuniyetinin araştırılması". **Genel Tıp Dergisi**,15(4): 137-142.

Tengilimoğlu D (1996). "Ankara'da bir üniversite hastanesinde hasta memnuniyetinin ölçülmesi. sağlık hizmetlerinde toplam kalite yönetimi ve performans ölçümü" Haberal Eğitim Vakfı Ankara, s. 103-111.

Tükel B, Acuner AM, Önder ÖR, Üzgül A (2004). "Ankara Üniversitesi İbn-i Sina Hastanesi'nde yatan hasta memnuniyeti (Genel Cerrahi Anabilim Dalı örneği)" **Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası**, 57(4): 205-214.

UZ, M.H. (1995). "Temel Sağlık Hizmetlerinde kalitenin sürekli iyileştirilmesi için gereken önkoşullar ve bu konudaki Danimarka tecrübeleri. Sağlık Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetiminin Yeri" (ed. ÇORUH, M) Haberal Eğitim Vakfı – Ankara, s.49-55.

Yılmaz M (2001). Sağlık bakım kalitesinin bir ölçütü: 'Hasta memnuniyeti', **Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi**, 5(2):69-7.