

ARAŞTIRMA MAKALESİ / RESEARCH ARTICLE

ŞEHİR HASTANESİNDE HASTA MEMNUNİYETİ ARAŞTIRMASI: ISPARTA İLİ ÖRNEĞİ*

PATIENT SATISFACTION RESEARCH IN THE CITY HOSPITAL: ISPARTA PROVINCE EXAMPLE

Arş. Gör. Durmuş GÖKKAYA¹

Arş. Gör. Dilruba İZGÜDEN²

Prof. Dr. Ramazan ERDEM³

ÖZ

Hasta memnuniyeti, sağlık kurumlarının önemli kalite ve performans göstergeleri arasında yer almaktadır. Hasta memnuniyetinin sağlık kurumları açısından bu denli önemli oluşu kavramı birçok çalışmaya konu yapmıştır. Sağlıkta Dönüşüm Programı kapsamında sağlık sektöründe meydana gelen reformlardan biri de Şehir Hastaneleri projesidir. Şehir hastaneleri, Kamu-Özel Ortaklığı modeliyle finansmanı sağlanarak hayata geçirilmiştir. Bu geçiş sürecinden çalışanlar kadar hastalar da etkilenmektedir. Bu kapsamda çalışmanın amacı Isparta Şehir Hastanesinde hizmet alan hastaların memnuniyet düzeylerini tespit etmektir. Aynı zamanda örnekleme dâhil edilen hastaların Devlet Hastanesi, Gülkent Hastanesi ve Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesinin Isparta Şehir Hastanesine dönüşmesine dair görüşlerinin belirlenmesi de bir diğer amaç olarak ele alınmaktadır. Çalışma kapsamında hasta memnuniyeti dört farklı boyutta, fiziksel ortam, genel memnuniyet, personel memnuniyeti ve zaman boyutlarında ele alınarak, hastaların memnuniyet düzeyleri incelenmiştir. Hastaların bu dört boyut çerçevesinde hastaneden oldukça memnun oldukları tespit edilmiştir. Özellikle şehir hastanesinde kullanılan araç gereçlerin kalitesi, muayene odalarının rahatlığı, hijyen koşullarının uygunluğu, hastanenin fiziki görünümü ve ferahlığı hastaları memnun eden faktörler arasındadır. Diğer yandan hasta memnuniyetini düşüren başlıca faktörler arasında şehir hastanesine ulaşım sorunu, tıbbi sekreterlerin olmaması, hastane içi karışıklık/büyüklik, hastane içi ulaşım, otopark ve kantin vb. yer almaktadır.

Anahtar Kelimeler: Hasta Memnuniyeti, Şehir Hastaneleri, Isparta Şehir Hastanesi.

JEL Sınıflandırma Kodları: I10, I30, L78, L88.

ABSTRACT

Patient satisfaction is among the important quality and performance indicators of health institutions. The importance of this concept of patient satisfaction is the subject of many studies in terms of health institutions. One

* Bu çalışma 05-07 Ekim 2017 tarihinde Süleyman Demirel Üniversitesi'nde yapılan "Congress on International Economic and Administrative Perspectives: Sustainable Global Competition" özet bildirisi olarak sunulmuştur.

¹ Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, durmusgokkaya@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-6713-1748>

² Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, dilrubaizguden@sdu.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0002-6938-8854>

³ Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, ramazanerdem@sdu.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0002-5986-8280>

of the reforms that take place in the health sector within the Health Transformation Program is the City Hospitals project. City hospitals have implemented with the finance attained through the Public-Private Partnership model. Not only the employees but also the patients are affected from this transition process. In this context the purpose of the study is to determine the satisfaction levels of the patients receiving services in Isparta City Hospital. At the same time, the determination of the views of the patients included in the sample on the transformation of the State Hospital, Güllent Hospital and Gynecology and Childhood Hospital into Isparta City Hospital is also considered as another purpose. Within the scope of the study, the level of patient satisfaction is examined in four different dimensions - physical environment, general satisfaction, staff satisfaction and time dimensions. It is determined that patients are quite satisfied with the hospital in terms of these four dimensions. Especially the quality of the equipment used in the city hospital, the comfort of the examination rooms, the hygienic suitability, the physical appearance and the refreshment of the hospital are among the factors that are pleasing to the patients. On the other hand the problem of transport to the city hospital, the lack of medical secretaries, hospital confusion/size, in hospital transportation, parking and canteen etc. are among the main factors that reduce patient satisfaction.

Keywords: Patient Satisfaction, City Hospitals, Isparta City Hospital.

JEL Classification Codes: I10, I30, L78, L88.

1. GİRİŞ

Globalleşmenin bir sonucu olarak günümüzün rekabet şartları, işletmeleri rekabette fark sağlayacak yardımcı yöntemler aramaya itmiştir. İşletmelerin ayakta kalması ve yaşamlarını sürdürebilmeleri; müşteri merkezli ve kaliteli hizmet vermelerine bağlıdır (Koparal, 1997: 324). İşletmeler açısından “müşteri değerlendirme basamağı” çok önemli bir süreçtir. Kalite açısından, müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin sunulan ürün ya da hizmete yansıtılması olduğundan dolayı müşterilerin ihtiyaç ve beklentilerinin bilinmesi hayati önem taşımaktadır (Koçel, 2007: 289). Bu beklentilerin ortaya konulmasında genelde memnuniyet araştırmalarından faydalanılır. Serbest piyasa ekonomisinde oluşan bu durum sağlık piyasasında da son yıllarda oldukça rağbet görmektedir. Neo-Liberal politikaların etkisiyle sağlık sektörü de giderek piyasalaşmakta ve özelleşmektedir. Özel sağlık kuruluşların sayısının artmasıyla birlikte artan rekabet koşulları sağlık sektöründe de fazlasıyla hissedilmektedir. Bu bağlamda hastalar bir “müşteri” gibi görülerek piyasa mantığı çerçevesinde ele alınıp buna göre hizmet üretimi gerçekleştirilmektedir. Bu yüzden hastaneler hasta memnuniyetini önemseyerek hastaneye daha çok hasta çekmek ve gelen hastayı da sadakatli bir müşteri haline getirmek için hasta memnuniyeti araştırmalarını oldukça önemsemektedirler.

Son yıllarda Türkiye’deki bazı şehirlerdeki devlet hastaneleri “Entegre Sağlık Kampüsleri”, “Sağlık Kentleri”, “Bölge Hastaneleri” ya da daha yaygın olan “Şehir Hastaneleri” adı altında tek bir komplekste birleştirilerek “Kamu-Özel Ortaklığı” modeliyle finansmanın sağlanması, kurulması ve işletilmesi gündeme gelerek uygulamaya konulmuştur. Bundan sonra kamu kurumları olan devlet hastaneleri yarı özerk hale getirilerek, özel şirketle ortak hizmet vermeye devam edecektir. Bu durum göstermektedir ki, sağlık hizmetleri daha da piyasa merkezli hale getirilecektir. Bunun sonucunda da kamu-özel ortaklığıyla yönetilen hastane eskiye kıyasla daha çok kâr merkezli çalışacağı için hasta sayısı artırımına gidilecek ve hasta memnuniyetine oldukça önem verilecektir. Bu durumda rekabet artacak ve hastaneler hizmetlerini daha çok hasta odaklı hale getirmeye çalışacaklardır.

Sağlık sektöründe hasta merkezli hizmet sunumu için, hasta memnuniyeti hastanelerde önemli faaliyetlerin başında yer almaktadır. Günümüzde artan rekabet koşulları, teknoloji, eğitim düzeyi ve iletişim olanakları sağlık kurumlarında hasta memnuniyetini, faaliyetlerinin odağına almayı zorunlu hale getirmiştir (Aydın vd, 2011: 212). Ayrıca bu faktörlere bağlı olarak hastaların eskiye nazaran daha çok bilinçlenmesi, sağlık kurumlarında hasta memnuniyetini önemli bir konu haline getirmiştir.

Hasta memnuniyeti, kaliteli hizmetin önemli bir fonksiyonu ve aynı zamanda önemli bir performans ölçüm aracıdır. Hastaların memnuniyet seviyelerinin saptanması, hizmet kalitesinin yükseltilmesi ve hastaların beklentileri yönünde daha nitelikli hizmet verilmesi açısından önemlidir (Söylemez, 2009: 111). Sağlıkta Dönüşüm Programı kapsamında sağlık sistemlerinde yapılan son reformlardan olan Şehir Hastaneleri projeleri uygulamaya geçilerek bazı şehirlerde hastaneler açılarak hizmet vermeye başlamıştır. Büyük hedeflerle yapılan bu hastaneler vatandaşlarda çeşitli beklentiler oluşturmuştur. Bu bağlamda bu çalışmanın amacı Isparta Şehir Hastanesinde hizmet alan hastaların memnuniyet düzeylerini ölçmektir. Aynı zamanda hastaların Devlet Hastanelerinin Şehir Hastanesine dönüşmesine dair görüşleri de bu kapsamda incelenecektir.

2. ŞEHİR HASTANELERİNDE HASTA MEMNUNİYETİ

Sağlık sistemlerinde son zamanlarda büyük değişimler yaşanmaktadır. 1980’li yıllardan itibaren dünya genelinde Neo-liberal politikalar uygulanmaya başlanmıştır. Bu politikalarla birlikte diğer sektörlerde olduğu gibi sağlık sektöründe de önemli reformlar gündeme gelmiş, son yıllarda ise bu değişim yeniden ivme kazanarak hızlanmıştır. Günümüzde halkın kamu ve özel sağlık kurumlarından sınırsız ve sistematik olarak yararlandırılması, kaliteli sağlık bakım hizmetleri, bilgi teknolojisi ve modern cihazların sağlık sistemine entegre edilmesi, hasta güvenliği ve hasta memnuniyetinin birincil önemde yer alması gibi çalışmalar artarak devam etmektedir (Aslan vd., 2008: 23-24).

Hastaneler, sağlık hizmetlerini sunmakla görevli olan kurumlardır. Hastaneler bu görevlerini yerine getirirken kaliteyi devamlı dikkate almaları ve bu yönde girişimlerde bulunmaları önemlidir. Bununla birlikte hasta ilişkileri ve hasta memnuniyetine gereken özeni gösterip, tüm çalışanların hastalara karşı memnuniyeti artırıcı faaliyetleri benimsemeleri de gerekmektedir (Büber ve Başer, 2012: 265). Ayrıca hastaneler bir ülkenin sağlığa verdiği önemin en iyi göstergesidir.

Günümüzde sağlık kurumları, hastaların medikal ihtiyaçları ile birlikte, estetik, duygusal, kültürel ihtiyaç ve beklentilerine de cevap verebilir duruma gelmek zorunda kalmışlardır. Nedeni ise, bir sağlık kurumunun başarısının hastanın memnun olarak tedaviye devam etmesi ve bu tedavi sürecinin sonuçlandırılmasına bağlı olmasıdır. Hizmetlerden tatmin olmayan hasta tedaviyi yarıda kesebilmekte veya başka sağlık kurumlarına başvurabilmektedir. Bu durumda sağlık işletmesi açısından başarısız hizmet üretimi söz konusudur. Bu nedenle sağlık kurumlarının başarısı, memnun olmuş hastanın katılımı ile tedaviyi uygulamak ve sonuçlandırmak şeklinde ele alınabilecektir (Güllülü vd., 2008: 28). Sağlık hizmetlerinde hasta bireyin rolünün pasif konumdan aktif konuma geçişi 1960’ların sonlarında başlamıştır. Bu zamanlarda kendini gösteren teknolojik gelişmeler, sağlık sisteminde kayda değer değişiklikleri beraberinde getirmiştir. Toplumlar eğitim seviyesinin yükselmesi ile birlikte daha bilgili ve sunulan hizmeti eleştirip sorgulayan tüketiciler ortaya çıkmaya başlamıştır. Son zamanlarda hastanelerde de artık hastalar kendi sağlık bakımına katılmak ve karar verme sürecinde kendi durumlarının ne olduğunu öğrenmek, tanımlarını anlamak istemektedirler. Bu nedenle artık sunulan sağlık bakım hizmetinin kalitesi yalnızca sağlık ekibinin tanımladığı ve belirlediği boyutta görülmemekte, buna hastaların kararları da büyük ölçüde etki etmektedir (Çoban ve Kaşıkçı, 2008: 166).

Sağlık hizmetlerinin kalitesini, verimliliğini, etkinliğini ve dolayısıyla performansını ortaya koymada kullanılan önemli kavramlardan biri de hasta memnuniyetidir. Son zamanlarda sağlık kurumları hastaların beklenti ve ihtiyaçları ile sağlık hizmetlerinden memnuniyet sonuçlarına göre hareket etmektedirler. Sağlık hizmetlerinde hasta odaklı hizmet sunumu anlayışın ön plana çıkmasıyla birlikte hasta memnuniyeti ve yanı sıra hasta memnuniyetini değerlendirme çalışmaları da önem kazanmıştır (Kırılmaz, 2013: 13).

Hasta memnuniyeti, kaliteli hizmetin önemli bir fonksiyonudur. Hastaların memnuniyet düzeylerinin saptanması, hizmet kalitesinin yükseltilmesi ve hastaların beklentileri yönünde daha nitelikli hizmet verilmesi bakımından önemlidir. *Hasta memnuniyeti “hastanın değer ve beklentilerinin ne düzeyde karşılandığı konusunda bilgi veren ve esas otoritenin hasta olduğu, bakımın kalitesini gösteren temel ölçüt”* olarak tanımlanmıştır (Söylemez, 2009: 111). Ayrıca hasta memnuniyeti, hastane bakım kalitesi algıları, demografik özellikler, kişisel özellikler, geçmişteki tecrübeler, tutumlar, beklentiler, bakım sonuçları, hastane fiziksel kaynakları, örgütsel yönetim, kaliteyi hatırlama, hastanede kalış süresi, kurumsal özellikler ve hastalık özelliklerinden etkilenen kompleks bir konudur (Taşlıyan ve Gök, 2012: 76). Ek olarak hasta memnuniyeti; *“hastaların aldıkları sağlık hizmeti veya tıbbi bakımla ilgili beklenti, deneyim ve değer yargılarını ihtiva eden ve daha çok hastaların algılamalarına dayanan bir kavramdır”* (Kırılmaz, 2013: 13).

Hasta memnuniyetini etkileyen faktörler üç gruba ayrılabilir. Bunlar; hastaya ilişkin özellikler, hizmet verenlere ilişkin özellikler ve kurumsal özelliklerdir. Birinci olarak hastaya ilişkin özellikler; hastanın yaşı, cinsiyeti eğitim düzeyi, sosyal güvence durumu, gelir durumu, hastalığının cinsi ve hastanede kalış süresi vb. gibi unsurları içerir. Kişiden kişiye değişen bu özellikler sağlık hizmetlerinden duyulan memnuniyet seviyesiyle yakından ilgilidir. İkinci olarak hizmet verenlere ilişkin özellikler; sağlık personelinin kişilik özelliği, eğitim düzeyi, hastaya gösterilen şefkat, ilgi ve nezaket unsurlarını içermektedir. Üçüncü ve son olarak ise kurumsal özellikler; sağlık hizmetinin verildiği hastanenin devlet, üniversite veya özel hastane olması ile fiziki (aydınlıkta, ısı, havalandırma bekleme salonları, otopark vb.) imkânları içinde barındıran özelliklerdir. (Özer ve Çakıl, 2007:141-142; Kırılmaz, 2013: 13; Draper et al, 200: 464-465; Andaleeb, et al, 2007: 264-265).

Hastaların sağlık hizmetlerini algılama düzeyleri geniş ölçüde hastanın sosyal durumuna, eğitim düzeyine, kültürel geçmişine bağlıdır. Bu özellikler nedeniyle hastalar farklı memnuniyet düzeylerine sahip olabilmektedirler. Aynı zamanda sağlık çalışanlarından alınan hizmet, fiziki çevre, yemek ve oda hizmetleri vb. memnuniyet için göstergelerdir (İçli vd. 2006: 383). Davis ve Bush'un (2003: 272-273) yaptıkları çalışmada hastaların sosyo-demografik özellikleri, psikolojik durumları ve sağlık hizmetlerinden beklentilerinin memnuniyet düzeylerini etkilediği belirtilmektedir. Erdem vd. (2008:106) demografik değişkenlerin hasta memnuniyetinde bir farklılık oluşturup oluşturmadığını incelemiş ve eğitim düzeyinin ve cinsiyetin bazı hasta memnuniyeti boyutlarında farklılığa neden olduğunu göstermişlerdir. Lewis (1994:655-656) ve Sarp ve Tükel (1999:149) yaptıkları araştırmalarda eğitim düzeyi yükseldikçe hizmetlerden duyulan memnuniyetin azaldığı saptanmıştır. Thi vd. (2002:493) tarafından yapılan çalışmada da yaş, cinsiyet ve medeni durum gibi sosyo-demografik faktörlerin hasta memnuniyetini etkilediğini göstermişlerdir. Yaşlı hastaların gençlere, erkek hastaların kadınlara ve evli hastaların bekarlara göre hastane hizmetlerinden daha fazla memnun oldukları sonucuna ulaşmışlardır.

Hasta memnuniyet araştırmaları sağlık sisteminin yönetilmesi ve tasarlanması için vazgeçilmez bir kalite değerlemesidir. Bu tür araştırmalar, hasta memnuniyetine etki eden faktörlerin geliştirilmesine veya yeniden planlanmasına yardımcı olmaktadır (Emhan ve Bez, 2010: 242). Dolayısıyla sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyetinin değerlendirilmesi, hizmet kalitesinin bir değerlendirmesidir (Hayran vd., 2008: 6). Hasta memnuniyet araştırmalarının amacı, hastaların aldıkları hizmetin kalitesini nasıl bulduklarının öğrenilmesi, onların memnuniyetlerini etkileyen faktörlerin öncelik sıralamasının belirlenmesi, kurumu tercih nedenleri, kurumdan beklentileri, hizmet sunum sürecinde yaşanan uygunsuzluklar ve hizmet sunum tarzının bu beklentileri karşılayacak şekilde tasarlanması şeklinde sınıflandırılabilir (Yılmaz, 2001: 5).

Türk sağlık sektörü ve sistemi dünyadaki gelişmeler doğrultusunda bir değişim süreci yaşamaktadır. Son yıllardaki "Kamu- Özel Ortaklığı Yöntemi" ile "Entegre Sağlık Kampüsleri" (Şehir Hastaneleri) yapılanması sağlık sektöründe kullanılmaya başlanan uygulamalardan birisi olarak bu değişime örnek verilebilir (Kerman vd, 2012: 5). Türk sağlık sisteminde yeniden yapılanma kapsamında Sağlık Bakanlığı, sağlık hizmetlerinde hem örgütsel açıdan hem de finansman açısından kamu özel ortaklığı yöntemini kullanılmaya başlamıştır. Bu yöntem kapsamında hastaların tüm sağlık sorunlarının kendi Sağlık Hizmet Bölgeleri'nde çözülmesi ilkesi gereğince toplam 22 ilde farklı fiziki boyutlarda ve farklı yatak kapasitelerinde toplam 30 Sağlık Kampüsü yapılması planlanmıştır (Akdağ, 2011: 43). Kamu Özel Ortaklığı Daire Başkanlığı'nın 2007 yılında Sağlık Bakanlığı bünyesine eklenmesi ve faaliyete başlamasıyla birlikte kamu özel ortaklığı yöntemi doğrultusunda 2012 yılı itibarıyla farklı illerde gerçekleştirilmek üzere toplam 18 proje ortaya konulmuştur (Kerman vd, 2012: 15). Günümüzde bu doğrultuda belirlenen iller arasında Mersin, Yozgat ve Isparta'da "Şehir Hastaneleri" hayata geçirilerek hastalara hizmet vermeye başlamıştır. Diğer illerdeki şehir hastanelerininse yapımı hızlı bir şekilde devam etmektedir.

3. GEREÇ VE YÖNTEM

Bu çalışma 24 Mart 2017 tarihinde hizmete açılan Isparta Şehir Hastanesinde yürütülmüştür. Isparta Şehir Hastanesi modern yapısı ve son teknoloji cihazlara donatılmış olarak hizmet vermeye başlamıştır. Araştırma yapılan hastanenin özellikleri şu şekildedir: Hastanenin toplam kapalı alanı (total closed area) 222.571m² olup tescilli yatak kapasitesi (registered beds) 755'tir. Ayrıca 167 poliklinik sayısı, 137 yoğun bakım sayısı, 20 ameliyathane sayısı, 20 yataklı palyatif bakım servisi ve 1904 araçlık otopark alanı mevcuttur. Hastanede 150 hekim, 700 yardımcı sağlık personeli ve 120 idari personel çalışmaktadır.

3.1. Amaç

Bu çalışmanın amacı, Isparta Şehir Hastanesinde hizmet alan hastaların, memnuniyet düzeylerini belirlemek ve Devlet Hastanesi, Gülkent Hastanesi ve Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları ve Hastanesinin Isparta Şehir Hastanesine dönüşmesine dair görüşlerini tespit etmektir.

3.2. Problem Cümlesi

Araştırmanın problem cümlesini "Hastaların hizmet aldıkları şehir hastanesinden memnuniyet düzeyleri nedir? ve "Devlet hastanelerinin şehir hastanesine dönüştürülmesi dair düşünceleri nelerdir?" soruları oluşturmaktadır.

3.3. Evren ve Örneklem

Araştırmanın örneklemini kolayda örneklem yoluyla, evreni oluşturan Isparta Şehir Hastanesinden 22.05.2017-25.05.2017 tarihleri arasında hizmet alan hastalardan seçilmiştir. Araştırmaya 303 hasta katılmıştır.

3.4. Veri Toplama Aracı

Araştırmada veri toplama aracı olarak, Akbaş (2014), Tengilimoğlu (2001), Sağlık Bakanlığı (2015), ve Taşlıyan ve Akyüz'ün (2010) çalışmalarında kullandıkları yahut geliştirmiş oldukları hasta memnuniyeti anketlerinden yararlanılarak araştırmacılar tarafından hasta memnuniyet anketi geliştirilmiş ve çalışmada veri toplama aracı olarak geliştirilen bu anket kullanılmıştır. Hasta memnuniyeti anketi "Fiziksel Ortam, Genel Memnuniyet, Personel Memnuniyeti ve Zaman Memnuniyeti" boyutlarından oluşmaktadır. Analizler ve yorumlamalar bu boyutlar üzerinden yapılmıştır. Veri toplama aracında 5'li Likert tipi ölçek kullanılmış olup, ankete cevap verenlerin ifadelerine katılma düzeyi hiç katılmıyorsa "1", tamamen katılıyorsa "5" puan aralığında ölçeklendirilmiştir. Ayrıca ankette 2 tane açık uçlu soru olup, anketin son bölümünde ise demografik sorular bulunmaktadır.

3.5. Analiz Yöntemi

Anket formları aracılığıyla elde edilen veriler Statistical Package for the Social Sciences (SPSS 16.0) programı kullanılarak bilgisayar ortamına aktarılmış ve verilerin analizinde bu programdan yararlanılmıştır. Ankette 5'li likert yöntemi kullanılmış ve elde edilen puanların aritmetik ortalama, standart sapma, frekans ve yüzde hesaplamaları ile analiz edilmiştir. Ayrıca istatistiksel değerlendirmeler bu puan ortalamaları üzerinden yapılmıştır. Ankete cevap verenlerin ifadelerine katılma düzeyi hiç katılmıyorsa "1", tamamen katılıyorsa "5" puan aralığında değerlendirildiğinden dolayı puan ortalamaları 3'e kadar düşük memnuniyet, 3 orta nokta ve orta düzeyde memnuniyet ve 3 puan ortalamasının üzeri ise yüksek memnuniyet olduğunu ifade etmektedir. Veriler normallik testine tabi tutularak, her bir boyutun basıklık (Kurtosis) ve çarpıklık (Skewness) değerleri bulunmuştur (Tablo 5). Bunun sonucunda hasta memnuniyetinin alt boyutlarının test istatistiği değerlerinin -1.96 ile +1.96 aralığında kaldığı görülmüştür. Anlaşılmaktadır ki; boyutlar normal dağılım göstermektedir (Can, 2014: 85). Bu doğrultuda boyutların demografik değişkenlere göre karşılaştırmaları yapılırken parametrik testler kullanılmıştır. İkili grupların karşılaştırılmasında parametrik testlerden olan 'iki ortalama arasındaki farkın önemlilik testi (t testi)' ve üç ve üzeri grubun karşılaştırılmasında ise parametrik testlerden olan 'varyans analizi (ANOVA) (F testi)' kullanılmıştır. Varyans analizi sonucunda gruplar arasında fark bulunduğu, farkın kaynağını tespit etmek üzere 'Turkey's-b testi' kullanılmıştır.

4. BULGULAR

Çalışmanın bu bölümünde, saha araştırması için yapılan anketle ilgili bulgular çeşitli alt başlıklar halinde toplanmış ve tabloların da yardımıyla gerekli anlatımlar yapılmıştır. Bunlar içerisinde araştırmaya dâhil olan hastaların çeşitli özellikleri açıklanmış ve hastaların görüşleri farklı boyutlarla irdelenmiştir.

4.1. Araştırmaya Katılan Hastaların Demografik Özellikleri

Araştırmaya katılan hastaların demografik bulguları şu şekildedir. Tablo 1'de de görüleceği üzere araştırmaya katılan hastaların %33.7'sinin 25 yaş ve altında, %26.9'unun 26-35 yaş aralığında, %15.3'ünün 36-45 aralığında ve %24.1'inin 46 yaş ve üzerinde olduğu görülmüştür. Araştırma katılan hastaların %36.3'ü erkeklerden oluşurken, %63.7'i kadınlardan oluşmaktadır. Medeni durumlarına göre bakıldığında hastaların yarısından fazlasının (63.3) evli olduğu görülmüştür. Ankete katılan hastaların eğitim durumlarına bakıldığında, %29.4'ünün ilköğretim ve ortaokul mezunu, %34.1'inin lise mezunu, %7'sinin ön lisans mezunu ve %27'sinin ise lisans ve lisansüstü mezunu olduğu anlaşılmaktadır. Hastaların gelir gruplarına göre dağılımı ele alındığında 74 (%28.0) kişinin gelirinin 1499 TL ve altında, 95 (%36.0) kişinin gelirinin 1500 TL ile 2999 TL arasında olduğu görülmektedir. Geriye kalan 95 (%36.0) kişi ise 2500 TL ve üstü gelire sahiptir.

Tablo 1. Araştırmaya Katılan Hastaların Demografik Değişkenlere Göre Dağılımı

Değişkenler	Frekans	Yüzde
Yaş (Yıl)		
-25	99	33.7
26-35	79	26.9
36-45	45	15.3
46+	71	24.1
Cinsiyet		
Erkek	109	36.3
Kadın	191	63.7
Medeni Durum		
Evli	188	63.3
Evli Değil	109	36.7
Eğitim		
İlköğretim	86	29.4
Lise	100	34.1
Ön Lisans	28	7.0
Lisans ve Lisansüstü	79	27.0
Gelir (TL)		
-1499	74	28.0
1500-2499	95	36.0
2500+	95	36.0
Toplam	303	100.0

4.2. Hastaların Memnuniyet Düzeylerine İlişkin Bulgular

Tablo 2'ye bakıldığında bütün ifadelerin 3'ün üzerinde ortalamaya sahip olduğu görülmektedir. Bütün ifadelerin orta nokta olan 3'ün üstünde değer alması hastaların şehir hastanesinden memnun olduklarını göstermektedir.

Hasta memnuniyeti anketinin ifadeleri arasında “Hastanede kullanılan araç ve gereçlerin kalitesinden genel manada memnunum..” (4.423), “Muayene odalarının rahatlığı (ısı, ışık vb.) bakımından memnunum” (4.423), “Hastanenin fiziki görünümü ve ferahlığı bakımından memnunum” (4.417) ve “Şehir hastanelerinin hijyen koşullarından memnunum (poliklinikler, klinikler, tuvaletler, bekleme alanları vb.)” (4.400) ifadeleri hastalar tarafından katılım düzeyi en yüksek ifadeler olurken, anketin 10. sırasında yer alan “Hastanede bir yerden bir yere kolay ulaşabildim.” (3.385), “Hastaneye ulaşım kolaylığı bakımından memnunum” (3.471) ve “Hastane içerisinde aradığım yeri rahatlıkla bulabildim” (3.665) ifadeleri ise hastalar tarafından katılım düzeyi en düşük olan ifadeler olarak görülmektedir. Buradan hastanenin fiziki görünümü, kullanılan araç gereçlerin kalitesi, hastanenin hijyen koşullarının iyi durumda olduğu ve memnuniyet düzeylerini artırdığı görülürken hastanenin büyüklüğü ve hastaneye ulaşımın kolay olmaması memnuniyet düzeylerini düşürdüğü yorumunda bulunulabilir.

Ayrıca “Hastanenin kalitesinden genel manada memnunum (4.352)”, “Hastaneden aldığım hizmetten genel manada memnunum (4.142)”, “Muayene olduğum birimlerden memnunum (4.189)” ve “Danışma ve yönlendirme hizmetleri genel olarak iyiydi” ifadeleri hastalardan oldukça yüksek puan almıştır. Diğer yandan “Hastanenin araç park yeri yeterliliği bakımından memnunum (3.716)” ve “Tahlil ve tetkiklerimi kısa süre içerisinde yaptırabildim (3.747)” ifadeleri ise diğer sorulara oranla düşük puanlar almışlardır.

Son olarak “Devlet ve Kadın Doğum hastanelerinin şehir hastanesine dönüştürülmesinden memnunum” ifadesi hastalardan 3.846 puan almıştır. Buradan hastaların devlet hastanelerinin şehir hastanesine dönüşmesinden memnun oldukları anlaşılmaktadır.

Tablo 2. Hastaların Memnuniyet Düzeylerine İlişkin Bulgular

No	İfadeler	\bar{X}	SS
1	Hastane içerisinde aradığım yeri rahatlıkla bulabildim.	3.665	1.476
2	Şehir hastanelerinin hijyen koşullarından memnunum (poliklinikler, klinikler, tuvaletler, bekleme alanları vb.).	4.400	1.020
3	Danışma ve yönlendirme hizmetleri genel olarak iyiydi.	4.222	1.149
4	Hastane personelinin yaklaşımından memnunum.	4.200	1.142
5	Muayene sırasında mahremiyete önem verilmektedir.	4.353	1.086
6	Hastaneden aldığım hizmetten genel manada memnunum.	4.142	1.189
7	Hastanenin kalitesinden genel manada memnunum.	4.352	1.016
8	Muayene olduğum birimlerden memnunum.	4.189	1.244
9	Hastanenin fiziki yapısı hizmet alımını kolaylaştırmaktadır.	3.866	1.320
10	Hastanede bir yerden bir yere kolay ulaşabildim.	3.385	1.480
11	Hastanenin fiziki görünümü ve ferahlığı bakımından memnunum.	4.417	0.961
12	Hastaneye ulaşım kolaylığı bakımından memnunum.	3.471	1.565
13	Hastanede kullanılan araç ve gereçlerin kalitesinden genel manada memnunum.	4.423	1.093
14	Muayene odalarının rahatlığı (ısı, ışık vb.) bakımından memnunum.	4.423	0.944
15	Hastanenin araç park yeri yeterliliği bakımından memnunum.	3.716	1.441
16	Hastanenin sosyal mekânlarının (kafeterya, kantin vs.) ihtiyaçlarımı karşılaması bakımından memnunum.	4.113	1.172
17	Muayene sırasında bana yeterli vaktin ayrıldığını düşünüyorum.	3.967	1.298
18	Tekrar ihtiyaç duyarsam bu hastaneyi tercih ederim.	4.193	1.204
19	Hastaneyi başkalarına tavsiye ederim.	4.100	1.241
20	Tahlil ve tetkiklerimi kısa süre içerisinde yaptırabildim.	3.747	1.384
21	Hastanedeki işlemlerin hızından memnunum.	3.825	1.350
22	Hastane personelinin aldığım bilgiler beni tatmin etti.	3.974	1.211
23	Hastane personeli benimle yeterince ilgilendi.	4.146	1.172
24	Devlet ve Kadın Doğum hastanelerinin şehir hastanesine dönüştürülmesinden memnunum.	3.846	1.461

4.3. Hastaların Hastane Memnuniyeti İle İlgili Açık Uçlu Sorulara Verdiği Cevapların Bulguları

Tablo 3. araştırmada kullanılan veri toplama aracı içerisinde yer alan “Şehir hastanesinin memnun olduğunuz yönlerini yazınız.” açık uçlu sorusuna verilen cevaplar doğrultusunda oluşturulmuştur. Tablo oluşturulurken şehir hastanesinden alınan cevaplar kodlamaya tabi tutulmuş ve sıklığı en yüksek olandan en düşük olana doğru sıralanmıştır. Tablo 3’te de görüldüğü gibi; hastalar %30.36’lık oranla şehir hastanesinin temizlik ve hijyen yönünden memnun olduklarını belirtmişlerdir. Bunun yanında %19.32’lik oranla personel yaklaşımı, %18.40’la binanın yeni, ferah ve rahat oluşu ve %6.74 oranla personel yönlendirmenin iyi olması hastaların şehir hastanesinin olumlu yönleriyle ilgili en çok dile getirdiği ifadeler olmuştur. Bunlara ek olarak, otopark, hastane içi ulaşım, yeterli bilgi alma, sıra bekleme, kantin ve bekleme yerleri vb. etkenlerden hastalar düşük seviyede memnuniyet duymakta, bu ifadelerin dile getirilme sıklığı düşük olduğu görülmektedir.

Tablo 3. Hastaların Hastane İle İlgili Olumlu Düşünceleri

Değişkenler	Frekans	Yüzde
Temizlik/Hijyen	99	30.36
Personel yaklaşımı	63	19.32
Binanın yeni ve ferah olması	60	18.40
Personel yönlendirme	22	6.74
Hastaneye ulaşım	17	5.21
Hizmetten memnuniyet	13	3.98
İşlemlerin hızı	12	3.68
Her şey	10	3.06
Hizmetlerin bir arada alınabilmesi	6	1.84
Otopark	5	1.53
Hastane içi ulaşım	5	1.53
Yeterli bilgi alma	4	1.22
Sıra bekleme	4	1.22
Kantin	3	0.92
Bekleme yerleri	3	0.92

Tablo 4.'te ise çalışmada kullanılan veri toplama aracı içerisinde yer alan "Şehir hastanesinin memnun olmadığınız yönlerini yazınız." açık uçlu sorusuna verilen cevaplar doğrultusunda elde edilmiştir. Tablo oluşturulurken hastalardan şehir hastanesi ile ilgili alınan cevaplar kodlamaya tabi tutulmuş ve sıklığı en yüksek küçüğe doğru sıralama yapılmıştır. Tablo 4'te de görüleceği üzere; şehir hastanesine ulaşım sorunu (%18.45), tıbbi sekreterlerin olmaması (16.23), personel yaklaşımı (11.80), sıra bekleme (8.85), hastane içi karışıklık/büyüklik (%8.85), hastane içi ulaşım (%7.74), otopark (%4.79) ve kantin (%4.79) gibi faktörler şehir hastanesinde hastalara açısından olumsuz görülen konuların başında gelmektedir. Ayrıca telefonun çekmemesi, işlemlerin hızlılığı, asansör, tekerlekli sandalyelerin azlığı ve temizlik/hijyen gibi sorunlar hastalar açısından şehir hastanesinin olumsuz yönlerini oluşturmaktadır.

Tablo 4. Hastaların Hastane İle İlgili Olumsuz Düşünceleri

Değişkenler	Frekans	Yüzde
Hastaneye ulaşım	50	18.45
Tıbbi sekreterin olmaması	44	16.23
Personel yaklaşımı	32	11.80
Sıra bekleme	24	8.85
Hastane içi karışıklık/büyüklik	24	8.85
Hastane içi ulaşım	21	7.74
Otopark	13	4.79
Kantin	13	4.79
Telefon çekmemesi	11	4.05
İşlemlerin hızlılığı	9	3.32
Temizlik/Hijyen	9	3.32
Hiçbir şey	6	2.21
Asansör	5	1.84
Bekleme yerleri	4	1.47
Yeterli bilgi alamama	4	1.47
Tekerlekli sandalye	2	0.73

4.4. Hasta Memnuniyeti Boyutların Psikometrik Özellikleri

Araştırmada hastaların memnuniyet düzeyleri sağlık 4 boyut kapsamında ele alınmış ve her bir boyutun aldığı değerler tablo 3'de gösterilmiştir. Ankette bulunan dört boyut şu şekildedir:

Fiziksel Ortam Boyutu: 9 ifadeden oluşan bu boyut, hastaların memnuniyet düzeylerinde önemli derecede etkilemektedir. Fiziksel ortam boyutunun aritmetik ortalaması 3.935 ve standart sapması 0.758 olarak bulunmuştur. Boyutun güvenilirlik derecesi (Cronbach Alpha) ise 0.791 olarak güvenilir bulunmuştur.

Genel Memnuniyet Boyutu: Bu boyut 8 ifadeden oluşmaktadır. Her bir ifade sağlık hizmeti alan hastaların şehir hastanesinden genel olarak memnuniyet düzeylerini ölçmektedir. Genel memnuniyet boyutunun aritmetik ortalaması 4.165 ve standart sapması 0.927 olarak bulunmuştur. Boyutun güvenilirlik derecesi (Cronbach Alpha) ise 0.902 olarak güvenilir bulunmuştur.

Personel Memnuniyet Boyutu: Bu boyut hastaların kendilerine personelin yaklaşımı ve davranışlarının düzeylerini ölçmeye çalışan 4 ifadeyi içermektedir. Personel memnuniyet boyutunun aritmetik ortalaması 4.130 ve standart sapması 0.968 olarak bulunmuştur. Boyutun güvenilirlik derecesi (Cronbach Alpha) ise 0.848 olarak güvenilir bulunduğu tespit edilmiştir.

Zaman Boyutu: Bu boyut 3 ifadeden oluşmaktadır. Zaman boyutunun aritmetik ortalaması 3.844 ve standart sapması 1.133 olarak bulunmuştur. Boyutun güvenilirlik derecesi (Cronbach Alpha) ise 0.805 olarak güvenilir bulunmuştur. Bütün boyutların puanlarına bakıldığı ortalamalarının yüksek olduğu anlaşılmaktadır. Buradan hastaların bütün boyutlarda oldukça memnun olduğu gözlemlenmektedir.

Tablo 5. Hasta Memnuniyeti Boyutlarının Psikometrik Özellikleri

Boyutlar	İfade Sayısı	Max/Min	Cronbach Alfa	\bar{X}	SS	Normallik Testi	
						Kurtosis Basıklık	SkewnessÇarpıklık
Fiziksel Ortam	9	1-5	0.791	3.935	0.758	0.384	-0.695
Genel Memnuniyet	8	1-5	0.902	4.165	0.927	0.932	-0.1.295
Personel Memnuniyeti	4	1-5	0.848	4.130	0.968	1.024	-0.1278
Zaman Boyutu	3	1-5	0.805	3.844	1.133	-0.180	-0.855

4.5. Hasta Memnuniyeti Boyutlarının Demografik Değişkenlere Göre Karşılaştırılması

Bu başlık altında hasta memnuniyeti boyutlarının demografik değişkenlere göre karşılaştırılması yapılmıştır. Bu kapsamda “fiziksel ortam, genel memnuniyet ve personel memnuniyeti” boyutlarından alınan puanlar hastaların demografik değişkenlere göre karşılaştırıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır. Bu yüzden bu boyutların tabloları ayrıntılı olarak incelenmemiştir. Sadece istatistiksel olarak anlamlı çıkan zaman boyutu ele alınmıştır.

Tablo 6’da zaman boyutunun demografik değişkenlere göre karşılaştırılmasına ilişkin bulgular yer almaktadır. Zaman boyutunun puanları hastaların cinsiyetlerine ($t=1.007$, $p=0.315$), eğitim durumlarına ($F=1.721$, $p=0.163$) ve gelirlerine ($F=0.410$, $p=0.664$) göre karşılaştırıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır.

Zaman boyutunun hastaların yaşlarına göre karşılaştırılması yapıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir ($F=3.642$, $p=0.013$). Yapılan ileri analizlerde (Tukey B testi) ya da ikili karşılaştırmalarla farkın, 25 yaş ve altında olan hastaların yaşı 46 ve üstünde olan hastalara göre puanın düşük olmasından kaynaklı olduğu görülmüştür. Bu durumda 25 yaş ve altında olan hastaların 46 yaş ve üstünde olan hastalara göre şehir hastanesindeki zamansal işlemlerden daha az memnun olduğu anlaşılmaktadır. Yani gençlerin zaman faktörünün daha fazla önemsedığı anlaşılmaktadır.

Zaman boyutunun puanları hastaların medeni durumlarına göre karşılaştırıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir ($t=-3.186$, $p=0.002$). Yapılan analizlerde farkın, evli olmayanların evli olanlara göre puanının düşük olmasından kaynaklı olduğu görülmüştür. Bu durumda evli olmayan ya da bekâr olan hastalar evli olanlara göre şehir hastanesinin zamansal işlemlerinden daha az memnun olduğu sonucuna varılabilir.

Tablo 6. Zaman Boyutunun Demografik Değişkenlere Göre Karşılaştırılması

Değişkenler	N	\bar{X}	SS	Test Değerleri
Yaş (Yıl)				
-25	99	3.646	1.060	F=3.642 p=0.013
36-35	79	3.738	1.186	
36-45	45	4.029	1.165	
46+	71	4.162	1.048	
Cinsiyet				
Erkek	109	3.923	1.052	t=1.007 p=0.315
Kadın	191	3.786	1.180	
Medeni Durum				
Evli	188	3.998	1.067	t=3.186 p=0.002
Evli Değil	109	3.842	1.124	
Eğitim				
İlköğretim	86	3.976	1.226	F=1.721 p=0.163
Lise	100	3.873	1.152	
Ön Lisans	28	3.934	1.052	
Lisans ve Lisansüstü	79	3.594	1.050	
Gelir (TL)				
-1499	74	3.846	1.258	F=0.410 p=0.664
1500-2499	95	3.777	1.130	
2500+	95	3.928	1.075	

5. TARTIŞMA

Hasta memnuniyeti kavramı, sağlık hizmetlerinin kalitesinin ölçülmesinde ve değerlendirilmesinde önemli bir konudur. Sübjektif bir faktör olan memnuniyet kavramı, günümüzde sağlık kurumlarının vazgeçilmez hususlarının başında gelmektedir. Sağlık kurumları memnuniyet değerlendirmeleriyle hizmet süreçleri ile ilgili önemli geri bildirimler almaktadırlar. Artık bu durum rutin haline gelmiş ve her sağlık kurumu belli periyotlarla hasta memnuniyetini ölçerek kendi kurumu hakkında bilgiler toplamaktadır. Günümüzde sağlık kurumları artan rekabetle birlikte hem daha fazla tercih edilebilir hem de daha fazla hasta sadakati kazanmak için memnuniyet artırıcı faaliyetlere başvurmaktadırlar.

Sağlık hizmetlerinde standardizasyon çalışmaları yapılırken hizmet kalitesini belirleyen unsurlar içinde, verilen hizmetin kalitesi kadar algılanan hizmet kalitesinin önemine de değinilmektedir (Ayaz ve Soykan, 2002: 23). Hasta memnuniyeti araştırmalarında sağlık personelinin memnuniyet, sağlık personeli ile iletişimden memnuniyet, personele güven, hasta mahremiyeti, personelin dürüstlüğü, nezaketi, yeterli bilgiyi sunması, hastane genel temizliği ve otelcilik hizmetleri gibi birçok boyutun ele alındığı görülmektedir (Ayaz ve Soykan, 2002: 23; Kırılmaz, 2013:13). Biz de bu çalışmada hasta memnuniyetini “fiziksel ortam, genel memnuniyet, personel memnuniyeti ve zaman boyutu” olmak üzere dört boyut olarak inceledik.

Hasta memnuniyeti ile ilgili literatürde oldukça çok çalışma mevcuttur (Draper et al, 2001; Andaleeb, et al, 2007; Sitzia and Wood, 1997; Erdem, vd: 2008; Zaim ve Tarım, 2010; Tezcan vd, 2014). Bu çalışma Şehir Hastaneleri’nde yapılan ilk çalışma olması hasebiyle önem arz etmektedir. Ayrıca çalışmada devlet hastanelerinin şehir hastanelerine dönüşmesi durumundan duyulan memnuniyette ölçülmüştür. Bununla birlikte hastalara hastaneyi genel memnuniyet durumları doğrultusunda değerlendirmelerine yönelik sorular sorulmuştur. Çalışmada hastaların Isparta Şehir Hastanesi’nden oldukça memnun oldukları görülmüştür. Bunu etkileyen faktörlerin başında hastanenin yeni, temiz ferah ve rahat olmasının yanında, kullanılan araç gereçlerin modern ve hastanenin genel kalitesinin iyi olması dikkat çekmektedir.

Sağlık Bakanlığının (2011: 302) Türkiye geneli yaptığı bir çalışmada hasta memnuniyeti %78.55 olarak bulunmuştur. Özcan ve arkadaşlarının (2008: 96) Silvan Devlet Hastanesi’nde yaptıkları çalışmada hastaneden memnuniyet düzeyi %76 olarak ortaya çıkmıştır. Taşlıyan ve Akyüz’ün (2010: 61) Malatya Devlet Hastanesi’nde yaptıkları çalışmalarında hastaların % 83.3’ünün hemşire, sekreter ve diğer sağlık teknisyenlerinin ve % 75’i ise diğer personelin tutum ve davranışlarını iyi olarak algıladıklarını bildirmişlerdir. Yani Malatya Devlet Hastanesi’nde tedavi olan hastaların memnuniyet düzeyleri oldukça yüksek çıkmıştır. Nesanır ve Dinç’in (2008: 419) Manisa kent merkezinde yaptıkları bir çalışmada, son bir yılda yatarak tedavi gören hastaların % 84.6’sı, verilen sağlık hizmetinden memnun kaldıklarını bildirmişlerdir. Bizim çalışmamızda da hastaların memnuniyet düzeylerinin oldukça yüksek olduğu görülmektedir.

Hastaların yaşı ile sağlık hizmetlerinden memnuniyet arasında anlamlı ilişkinin bulunduğu bu araştırmanın sonuçları ile örtüşen şekilde, bazı araştırmalarda yaş ilerledikçe sağlık hizmetlerinden memnuniyetin arttığı görülmektedir. (Hsia and Kagle, 1991: 289; Emhan ve Bez, 2010: 246; Kırılmaz, 2013: 20; Özer ve Çakıl,2007: 142). Yani genç hastalar hizmetlerden daha az memnuniyet duymaktadırlar.

Benzer şekilde hastaların medeni durumunun hasta memnuniyetine etkisine bakıldığında bu çalışmada ulaşılan sonucu destekler nitelikte bulgular (tablo 6) literatürde yer alan başka çalışmalarda da görülmektedir. Ünal ve arkadaşlarının (2007: 96) ve Şişe ve Altinel (2012: 216) yaptıkları çalışmada evlilerde memnuniyet oranı anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur. Bu çalışmada diğer demografik değişkenlerde istatistiksel olarak anlamlı sonuç çıkmadığı için onlara değinilmemiş ve literatür karşılaştırması yapılmamıştır.

Türkiye’de son yıllarda sağlıkta uygulanan politikalar ve yürütülen hizmetlerden dolayı vatandaşların sağlık hizmetlerinden oldukça memnun olduğu söylemek mümkündür. Bu durum Isparta Şehir Hastanesi’nde de açıkça saptanmıştır. Hastalar şimdiki hastaneyi eski hastanelerle karşılaştırarak bir kıyaslama yapmakta ve şimdiki Şehir Hastanesinin modern yapısını oldukça beğenmektedirler.

6. SONUÇ

Şehir Hastaneleri sağlık sektörüne girmesiyle birlikte sağlık hizmeti veren kurumlar arasında rekabetin artması kaçınılmazdır. Modern yapı ve teknolojiyle hizmet verecek olan Şehir Hastaneleri sağlık sistemi içinde kendine geniş bir alan açacağı öngörülebilir. Bu bağlamda Özel, Üniversite ve Şehir Hastaneleri arasında tercih edilebilirlik

önem arz edecektir. Bu nedenledir ki her bir hastane hasta memnuniyet düzeylerini yüksek seviyede tutarak hastalar açısından tercih edilebilir duruma gelmek isteyecektir.

Bu çalışma 24 Mart 2017 tarihinde hizmete açılan Isparta Şehir Hastanesinde yürütülmüştür. Şehir hastanesinden 22.05.2017-25.05.2017 tarihlerinde hizmet alan hastalara hasta memnuniyeti anketi uygulanmıştır. Araştırmaya katılan hastaların demografik özelliklerine bakıldığında; hastaların %33.7'sinin 25 yaş ve altında, %26.9'unun 26-35 yaş aralığında, %15.3'ünün 36-45 aralığında ve %24.1'inin 46 yaş ve üzerinde olduğu görülmüştür. Aynı zamanda hastaların %36.3'ü erkeklerden oluşurken, %63.7'i kadınlardan oluşmaktadır. Medeni durumlarına göre bakıldığında hastaların yarısından fazlasının (63.3) evli olduğu sonucu tespit edilmiştir.

Ayrıca hastaların eğitim durumları incelendiğinde, %29.4'ünün ilkokul ve ortaokul mezunu, %34.1'inin lise mezunu, %7'sinin ön lisans mezunu ve %27'sinin ise lisans ve lisansüstü mezunu olduğu anlaşılmıştır. Hastaların gelir gruplarına göre dağılımı ele alındığında 74 (%28.0) kişinin gelirinin 1499 TL ve altında, 95 (%36.0) kişinin gelirinin 1500 TL ile 2999 TL arasında olduğu görülmektedir. Geriye kalan 95 (%36.0) kişi ise 2500 TL ve üstü gelire sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Gerçekleştirilen araştırmaya göre, hasta memnuniyeti dört farklı boyutta, fiziksel ortam, genel memnuniyet, personel memnuniyeti ve zaman boyutlarında ele alınarak, hastaların memnuniyet düzeyleri incelenmiştir. İncelenen bu dört boyut çerçevesinde hastaların hastaneden oldukça memnun oldukları tespit edilmiştir. Özellikle hastanede kullanılan araç gereçlerin kalitesi, muayene odaların rahatlığı, hijyen koşullarının uygunluğu ve hastanenin fiziki görünümü ve ferahlığının hastaları memnun ettiği görülmüştür. Ayrıca hastalar hastane genel kalitesinden, muayene olunan birimlerden ve danışma ve yönlendirme hizmetlerinden genel olarak memnun oldukları sonucuna ulaşılmıştır. Diğer yandan hasta memnuniyetini düşüren başlıca faktörler arasında şehir hastanesine ulaşım sorunu, tıbbi sekreterlerin olmaması, hastane içi karışıklık/büyüklik, hastane içi ulaşım, otopark ve kantin vb. yer almaktadır. Yine, araştırmadan çıkan bir başka sonuç da, Devlet Hastanesi, Gülkent Hastanesi ve Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesinin Şehir Hastanesine dönüşmesinden hastalar memnuniyet duymaktadırlar.

Hastaların hastaneyle ilgili olumlu görüşlerine başvurulduğunda, hastalar daha çok şehir hastanesinin temizlik ve hijyen, personel yaklaşımı, binanın yeni, ferah ve rahat oluşu ve personel yönlendirmenin iyi olmasını memnun olduklarını ifade etmişlerdir. Diğer yandan hastaların şehir hastanesiyle ilgili olumsuz görüşleri incelendiğinde, şehir hastanesine ulaşım sorunu, tıbbi sekreterlerin olmaması, sıra bekleme, telefonun çekmemesi, işlemlerin yavaş olması, asansör, tekerlekli sandalyelerin azlığı, hastane içi ulaşım ve otopark gibi faktörler başlıca unsurlardır.

Bu çalışmada, aynı zamanda, hastaların şehir hastanesine olan memnuniyet düzeylerinin bazı kişisel özelliklerine göre değişip değişmediği araştırılmıştır. Söz konusu bu analiz sonuçlarına göre, hastaların kişisel özellikleri fiziksel ortam, genel memnuniyet ve personel memnuniyet boyutlarında anlamlılık düzeyinde bir farklılık göstermemektedir. Sadece zaman boyutunda hastaların yaş ve medeni durumlarına göre bir farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuca göre, genç hastalar zaman faktörünü daha fazla önemseyerek tespit edilmiştir. Ek olarak evli olmayan ya da bekâr olan hastalar, evli olanlara göre şehir hastanesinin zamansal işlemlerinden daha az memnun olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Günümüzde hasta memnuniyeti sağlık kurumları için önem arz eden bir konudur. Artan rekabet ortamında sağlık kurumları daha fazla hasta çekmek için devamlı olarak hasta memnuniyetini yüksek ve canlı tutmak zorundadır. Bu bağlamda sağlık kurumları yöneticileri hasta memnuniyeti önemseyerek bu memnuniyet düzeylerini rutin olarak kontrol etmelidirler. Şehir hastaneleri de elinde bulundurduğu potansiyel ve imkânlarla hasta memnuniyetine gereken özeni göstererek bu durumu sürekli hale getirmelidir. Bu bağlamda bu çalışmayla şu önerilerde bulunulabilir. Hekimlerin yanında tıbbi sekreterlerin olmaması hekimleri kısıtlamakta ve hastalara gerekli zaman ayrılmayarak memnuniyeti düşürmektedir. Bu durumda daha iyi hizmet vermek için tıbbi sekreterlerin hizmete başlaması sağlanabilir. Hastanenin büyük olması sebebiyle çeşitli yönlendirme levha ve işaretlerle birlikte hastane içi hastalara yardımcı olacak ve yönlendirme yapabilecek personel çoğaltılabilir. Bir başka öneri ise, hastane yönetimi otopark sorunu için gerekli çalışma yaparak genişletme yoluna gidilmeli ya da başka bir çözüm geliştirilmelidir. Ayrıca hastane içinde tekerlekli sandalye sayısı çoğaltılmalı ve asansörlerin daha iyi çalışması sağlanmalıdır. Hastaneye ulaşım noktasında ise yaşanan sorunları aşmak için gerek merkez belediye ile gerek ise ilçe belediyelerle görüşüp otobüs güzergâhlarının şehir hastanesinden geçirilmesi sağlanmalıdır. Ek olarak hastanenin iç kesimlerinde telefonların daha iyi çekmesi için gerekli alt yapı sağlanmalıdır.

KAYNAKÇA

- Andaleeb, S. S., Siddiqui, N. and Khandakar, S. (2007). "Patient Satisfaction with Health Services in Bangladesh". *Health Policy and Planning*, 22(4), 263-273.
- Akbaş, E. (2014). "Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyeti ve Hasta Memnuniyetini Etkileyen Faktörler (Manisa Merkezefendi Devlet Hastanesi Örneği)", Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, İstanbul.
- Akdağ, R. (2011). TC Sağlık Bakanlığı Yataklı Sağlık Tesisleri Planlama Rehberi Özet Kitap, Ankara: Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü.
- Ayaz, H. ve Soykan, A. (2002). "Toplam Kalite Yönetimi ve Sağlık Sektörü", *Türkiye Klinikleri Journal of Psychiatry*, 3(1), 19-26.
- Aydın, N. vd. (2012). "Malatya Ağız ve Diş Sağlığı Merkezinde Hasta Memnuniyeti" 3.Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi Sözel Bildiriler Kitabı, 212.
- Davis, B. and Bush, H. (2003). "Patient Satisfaction Of Emergency Nursing Care in The United States, Slovenia, and Australia", *Journal of Nursing Care Quality*, 18(4), 267-274.
- Draper, M., Cohen, P. and Buchan, H. (2001). "Seeking Consumer Views: What Use Are Results of Hospital Patient Satisfaction Surveys?", *International Journal for Quality in Health Care*, 13(6), 463-468.
- Erdem, R. vd. (2008). "Hasta Memnuniyetinin Hasta Bağlılığı Üzerine Etkisi", *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (31), 95-110.
- Emhan, A. ve Bez, Y. (2010). "Bir Üniversite Hastanesine Başvuran Hastaların Memnuniyet Düzeyleri", *Dicle Tıp Dergisi*, 37(3): 241-247.
- Güllülü, U. vd. (2008). *Sağlık Hizmetlerinde Müşteri Memnuniyeti*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Halil, Z. ve Tarım, M. (2010). "Hasta Memnuniyeti: Kamu Hastaneleri Üzerine Bir Alan Araştırması", *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, (59), 1-24.
- Hayran, O. vd. (2008). "Diş Hekimliği Hizmetlerinde Hasta Memnuniyeti Araştırması", *Türk Diş Hekimleri Birliği Yayınları Araştırma Dizisi*. (6): 1-28.
- İçli, G. E., Kuşuoğlu, S. ve Aslan, F. E. (2006). "Sosyodemografik Değişkenlerin Hasta Memnuniyetine Etkisi", *Marmara Üniversitesi İİBF Dergisi*. 11 (1).
- Kerman, U. vd. (2012). "Sağlık Hizmetlerinde Kamu Özel Ortaklığı Uygulaması", *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 17(3): 1-23.
- Kırılmaz, H. (2013). "Hasta Memnuniyetini Etkileyen Faktörlerin Sağlık Hizmetlerinde Performans Yönetimi Çerçevesinde İncelenmesi: Poliklinik Hastaları Üzerine Bir Alan Araştırması", *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi* (4):11-21.
- Koçel, T. (2007). *İşletme Yöneticiliği*, İstanbul: Arıkan Basım.
- Koparal, C. (1997). *Yönetim ve Organizasyon*, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Lewis, J. R. (1994). "Patient Views on Quality Care in General Practice: Literature Review". *Social Science and Medicine*, 39(5), 655-670.
- Nesanır, N. ve Dinç, G. (2008). "Manisa Kent Merkezinde Yatarak Tanı ve Tedavi Hizmetlerinden Yararlanan Kişilerin Hasta Memnuniyeti Düzeyi", *TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni*, 7(5), 419-428.
- Özcan, M., Özkaynak V. ve Toktaş, İ. (2008). "Silvan Devlet Hastanesine Başvuran Kişilerin Memnuniyet Düzeyleri", *Dicle Tıp Dergisi*, 35(2). 96-101.
- Özer, A. ve Çakıl, E. (2007). "Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyetini Etkileyen Faktörler", *Tıp Araştırmaları Dergisi*. 5(3):140-143.
- Peyrot, M. vd. (1993). "Consumer Satisfaction and Perceived Quality of Outpatient Health Services", *Journal of Health Care Marketing*. 13(1), 24-33.

- Sağlık Bakanlığı (2011), Yataklı Sağlık Tesisleri Planlama Rehberi, <http://www.tedavi.saglik.gov.tr/kutuphane/ystp.pdf>, Erişim Tarihi: (26.04.2017).
- Ünalın, D. vd. (2008). "Kayseri Devlet Hastanesinden Poliklinik Hizmeti Alan SSK Mensubu Erişkin Hastalarda Memnuniyet Durumu", Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi, 3(8), 85-97.
- Taşlıyan, M. ve Akyüz, M. (2010). "Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyet Araştırması: Malatya Devlet Hastanesi'nde Bir Alan Çalışması", KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi. 12(19), 61-66.
- Sağlık Bakanlığı, (2015), Memnuniyet Anketleri Uygulama Rehberi, Ankara.
- Sağlık Bakanlığı, (2011), Birinci Basamak Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyeti, Ankara: Opus Basım Yayın.
- Nilgün, S. ve Tükel, B. (1999). "İbn-İ Sina Hastanesinde Hasta Memnuniyeti Araştırması", Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası, 52(03).
- Sitzia, J. and Wood, N. (1997). "Patient Satisfaction: A Review Of Issues and Concepts", Social Science and Medicine, 45(12), 1829-1843.
- Şişe, Ş. ve Altınel, E. C. (2012). "Bir Üniversite Hastanesinde Yatan Hasta Memnuniyeti", Selçuk Tıp Dergisi, 28(4), 213-218.
- Tengilimoğlu, D. (2001). "Hastane Seçimine Etkili Olan Faktörler: Bir Alan Uygulaması", İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 3(1): 1-13.
- Tezcan, D. Vd. (2014). "Üçüncü Basamak Sağlık Kuruluşunda Hasta Memnuniyeti", Pam Tıp Dergi, 7, 57-62.
- Thi Phi Lin N., Briançon, S., Empereur, F. and Guillemin, F. (2002). "Factors Determining Inpatient Satisfaction with Care", Social Science and Medicine 54(4):493-504.
- Yılmaz, M. (2001). "Sağlık Bakım Kalitesinin Bir Ölçütü: Hasta Memnuniyeti", Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, 5(2), 69-74.
- Zineldin, M. (2006). "The Quality of Health Care and Patient Satisfaction: An Exploratory Investigation of the 5Qs Model At Some Egyptian and Jordanian Medical Clinics", International Journal of Health Care Quality Assurance. 19(1), 60-92.