

## KONYA 112 ACİL SAĞLIK HİZMETLERİNDE HASTA/HASTA YAKINI MEMNUNİYET DÜZEYİ VE ETKİLEYEN FAKTÖRLER

Hasan KÜÇÜKKENDİRCİ<sup>1</sup> Serap BATI<sup>2</sup> Osman ULUSAL<sup>3</sup>

### ÖZ

**Amaç:** 112 Acil Sağlık Hizmetlerinin temel amacı hasta/yaralıya en kısa sürede ulaşarak gerekli ilk müdahaleyi yapmak ve yaşamını sürdürmesini sağlamaktır. Son yıllarda hasta memnuniyeti sağlık bakım kalitesinin bir sonuç ölçütü olarak önemli bir yere sahiptir. Bu çalışma ile Konya 112 Acil Sağlık Hizmetlerinden hizmet alan bireylerin memnuniyet düzeyi ve bunu etkileyen faktörlerin belirlenmesi amaçlanmıştır.

**Gereç ve Yöntemler:** Verilerin toplanmasında demografik özelliklerin ve memnuniyetin sorgulandığı anket formu kullanılmıştır. Hizmet almış kişilere acil sağlık hizmetleri kayıt sisteminde var olan telefon numarası aranarak ulaşılmış ve anket formundaki sorular sorulmuştur. Veriler SPSS 16.0 programında değerlendirilmiştir.

**Bulgular:** Çalışmaya toplam 5357 kişi katılmış ve bu kişilerin 3518'i tam puan (100) vermiştir. Ortalama memnuniyet düzeyi  $93,88 \pm 13,04$  olarak hesaplanmıştır. Kişilerin %34,6'sının (n=1092) 1 yıldan daha az süre içinde Konya 112 Acil Sağlık Hizmetlerinden hizmet aldığı tespit edilmiştir. Memnuniyet düzeyinde cinsiyete göre anlamlı farklılığa rastlanmamıştır. Kadınlar bilgilendirme içerikli sorulara yüksek puan verirken, erkekler sağlık personelinin bilgi-beceri ve tutumları ile ilgili sorulara yüksek puan vermiştir. Eğitim seviyesi yükseldikçe memnuniyet seviyesi düşmektedir. 17-30 yaş grubu kişilerin memnuniyeti diğer yaş gruplarına göre daha düşüktür.

**Sonuç:** Hastane öncesi acil sağlık hizmeti sunumunda hasta ve hasta yakınlarının içinde bulunduğu panik, kaygı ve acil durumlarına bağlı genel durum bozuklukları gibi nedenlerden dolayı hizmet kalitesi beklentileri çoğu zaman göz ardı edilmesine rağmen, Konya 112 Acil Sağlık Hizmetleri hasta memnuniyeti oranı oldukça yüksektir (%93,88).

**Anahtar Kelimeler:** Hasta Memnuniyeti, Sağlık Çalışanı, Acil Sağlık Hizmetleri

<sup>1</sup> Doktor Öğretim Üyesi, Necmettin Erbakan Üniversitesi Meram Tıp Fakültesi Halk Sağlığı Anabilim Dalı, Konya, kendirci68@hotmail.com, ORCID ID: 0000-0001-9015-7367

<sup>2</sup>Sorumlu Yazar / Corresponding Author, Doktor Öğretim Üyesi, Necmettin Erbakan Üniversitesi Seydişehir Sağlık Bilimleri Fakültesi Halk Sağlığı Hemşireliği Anabilim Dalı, Konya, serapbati@gmail.com, ORCID ID: 0000-0003-3176-6837

<sup>3</sup> Hekim, Konya İl Sağlık Müdürlüğü, Konya, osmanulusal@hotmail.com, ORCID ID: 0000-0001-8319-5306

## KONYA 112 SATISFACTION LEVEL AND FACTORS AFFECTING PATIENT/ PATIENT'S RELATIVES IN EMERGENCY HEALTH SERVICES

### ABSTRACT

**Objective:** The basic objective of 112 Emergency Health Services is to perform the first intervention to the patient/injured ones within the shortest time of period and to keep their survival. In recent years, patient satisfaction has an important place as a result measurement of health maintenance quality. This study aimed to determine satisfaction level of the people who obtained services from Konya 112 Emergency Health Services and to determine the factors affecting this case.

**Material and Method:** A questionnaire form interrogating demographic features and satisfaction level of the people has been used. The people who had service before had been called via their existing phone numbers at Emergency Health Services Registry system and the questions included in the questionnaire form were asked. The data has been assessed through entering into SPSS 16.0 program.

**Results:** Totally 5357 people had been attended to study and 3518 of those granted full mark (100). Average satisfaction level was calculated as  $93,88 \pm 13,04$ . 34,6% (n=1092) of them had been determined that they obtained service from Konya 112 Emergency Health Services within time period less than 1 year. No any meaningful difference was seen at satisfaction level subject to gender. While the women were giving high mark to questions including acknowledgement, the men gave high points against to questions about information, skill and attitude of health personnel. As far as education level of the people increases the satisfaction level decreases. The satisfaction level of 17-30 years old patient group was lower than other age groups.

**Conclusion:** Although the expectations of service quality are often neglected due to the reasons such as panic, anxiety, and general condition disorders due to emergency situations in the provision of pre-hospital emergency health services, Konya 112 Emergency Health Services patient satisfaction rate is quite high (93.88% ).

**Key Words:** Patient Satisfaction, Health personnel, Emergency Health Services

## GİRİŞ

Sağlık hizmetleri kişiler arası ilişkinin en yoğun yaşandığı alanlardan biridir. Bu ilişkinin sınırlarını ve kapsamını sağlık hizmetinden yararlanan kişinin tıbbi durumu belirlemektedir. Hasta konumundaki kişi açısından hastanede poliklinik hizmeti alma ile ambulansla acil yardım alması arasında farklılıklar bulunmaktadır. Poliklinik hizmeti alan kişi öncesinde kendini fizyolojik, psikolojik ve sosyal açıdan bir ön hazırlık sürecinden geçirmektedir. Acil sağlık hizmeti alan kişinin ise böyle bir ön hazırlık sürecinden geçmesi çoğunlukla olası değildir. Bu nedenle tıbbın diğer dallarından ve uygulamalarından farklı bir

ilişki süreci ortaya çıkmaktadır. Sağlık sektöründe kalite anlayışının gelişmesiyle birlikte, hizmet kalitesinin en önemli göstergelerinden biri olan “hasta memnuniyeti” kavramı da önem kazanmaya başlamıştır (Zaim ve Tarım, 2010). Hasta memnuniyeti, kaliteli hizmetin önemli bir parçasıdır. Hastaların memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi, hizmet kalitesinin artırılması ve hastaların beklentileri doğrultusunda daha nitelikli hizmet sunulması bakımından önemlidir (Taşlıyan, 2010).

Hasta memnuniyeti “hastanın değer ve beklentilerinin ne düzeyde karşılandığı konusunda bilgi veren, esas otoritenin hasta olduğunu ve bakımın kalitesini gösteren temel ölçüt” olarak bildirilmiştir (Kılınç, 2009). Thompson’a göre hasta tatmini, 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 (Yanık, 2000). Sağlık personelinin kişilik özellikleri, gösterilen nezaket, şefkat, ilgi ve anlayış, profesyonel tutumları, bilgi ve becerilerini sunma biçimleri hasta memnuniyeti üzerinde önemli rol oynamaktadır. Literatürde hasta memnuniyetini etkileyen en önemli faktörün iletişim ve hastayı yeterli bilgilendirme olduğu bildirilmektedir. Çünkü sağlık bakım hizmeti verenlerin hastalar ile iletişim kurma becerileri hastaların kendilerini değerli ya da değersiz hissetmelerinde başlıca rolü oynamaktadır. Hasta merkezli ve bireyselleştirilmiş bakım hastaya kendisinin değerli olduğunu hissettirenken, kişiler arasında da bir güven ilişkisinin kurulmasına neden olmaktadır (Yılmaz, 2001).

Hasta memnuniyeti, hasta uyumu ve sonuç üzerinde olumlu olabilecek bir etkiyi de beraberinde getirir. Dolayısıyla tatmin edilmiş bir hasta, sağlık sorunlarının gerektirdiği bazı koşullara uyma konusunda daha açık, net ve kararlı davranışlar içinde olabilir. Bu durum sunulan hizmetin sonucu üzerinde olabilecek negatif etkiyi ortadan kaldırabilir veya minimize edebilir (Öksüz, 2010). Hasta memnuniyeti konusunda yapılan ölçme ve değerlendirme çalışmalarında dolaylı ve dolaysız olmak üzere iki temel yöntem kullanılmaktadır. Dolaysız yöntemler, tatmin düzeyinin, önceden belirlenmiş olan parametreler bazında hastaya doğrudan sorulduğu yazılı anket, yüz yüze görüşme, telefon anketi gibi yöntemleri içermektedir. Dolaylı yöntemler ise, memnuniyet düzeyinin hastaya doğrudan sorulmadığı, ancak gerek hasta şikâyet ve teşekkürleri gibi hastanın kendiliğinden verdiği geri bildirimler, gerekse hasta başına düşen hemşire sayısı gibi hastayı etkileyen ama hastanın bilmediği değerlerin elde edildiği yöntemleri ifade etmektedir (Kıdak, 2008). Hasta memnuniyeti; hasta uyumunun başta gelen koşulu, sağlık hizmetlerinin temel çıktısı ve kalite göstergesi olması bakımından önemlidir. Sağlık hizmeti kalitesinin artırılması için hasta memnuniyeti geliştirilmelidir. Hasta memnuniyetinin geliştirilmesi hasta/hasta yakını memnuniyetinin ölçülmesine bağlıdır (Şahin ve ark, 2005). Bu

çalışmada Konya 112 acil sağlık hizmetlerinden hizmet alan hastaların memnuniyet düzeyi ve buna etki eden faktörlerin belirlenmesi amaçlanmıştır.

## 1. MATERYAL VE YÖNTEMLER

Tanımlayıcı tipteki bu çalışma Konya ilinde 31 Aralık 2013-01 Ocak 2015 tarihleri arasında yapılmıştır. Çalışmanın evrenini belirtilen tarihler arasında Konya 112'den hizmet almış hastalar/ yakınları oluşturmuştur.

Kişiler hizmet almak amacı ile 112 çağrı merkezini aradıklarında telefon numaraları çağrı merkezi sistemine otomatik olarak kaydedilmektedir. Araştırma için elde edilen veriler bu kayıtlı telefon numaralarına geri dönüş sağlanarak yapılmıştır.

2013 yılında Konya 112 Acil Sağlık Hizmetleri tarafından aylık ortalama 12.000 hastaya hizmet verilmiştir. 2014 yılında da vaka sayısının aynı olacağı varsayılarak evren büyüklüğü aylık 12.000 olarak kabul edilmiştir. Evreni oluşturan popülasyonun (n) bilindiği durumlarda örneklem hesabından yararlanılarak, %50 prevalans, %95 güven aralığı ve %5 hata payıyla örneklem büyüklüğü 387 olarak hesaplanmıştır. Çalışmanın yapıldığı 12 ay boyunca aylık en az 400 hasta/hasta yakınına telefonla geri dönüş sağlanarak anket doldurulması hedeflenmiştir. Anket uygulanacak hasta/hasta yakınları seçilirken rasgele örneklem metodu kullanılmıştır. Anket uygulamaları vakaya müdahaleden otuz gün sonrasında gerçekleştirilmiştir.

Örneklem belirlenirken bir önceki ayın kayıtları arasından 400 kişi rasgele seçilmiş ve anket geriye dönük olarak telefon ile arama yapılarak uygulanmıştır. Anket uygulamasına başlanmadan önce anketör kendini tanıtarak anketin amacı hakkında hasta ve hasta yakınlarına bilgi vermiştir. Çalışmada gönüllülük esas alınmıştır. Araştırma öncesinde Necmettin Erbakan Üniversitesi Meram Tıp Fakültesi etik kurulundan izin (14.07.2013 tarih 2013/999 Sayılı) alınmış olup, araştırmada kişilerin demografik özellikleri ve memnuniyetlerinin sorgulandığı anket formu kullanılmıştır.

Verilerin analizi ve tabloların oluşturulmasında SPSS 16.0 yazılımından faydalanılmıştır. Normallik analizi sonrası, tanımlayıcı istatistikler yanında yüzdelik puanların tek yönlü karşılaştırılmasında ki-kare testi, 2 değişkenli grupların incelenmesinde t-testi uygulanmıştır. Normal dağılım gösteren ikiden fazla değişkenli grupların değerlendirilmesinde Tek Yönlü Varyans analizi, gruplar arası farklılık bulunduğunda farkın hangi gruplar arasında olduğunun tespitinde Tukey testi uygulanmıştır. Normal dağılım göstermeyen 2'den fazla değişkenli grubun karşılaştırılmasında Kruskal-Wallis Testi ve gruplar arası farklılık

bulduğunda farkın hangi gruplar arasında olduğunun tespitinde Mann-Whitney-U testi uygulanmıştır. İstatistiksel anlamlılık için  $p < 0,05$  düzeyi anlamlı kabul edilmiştir.

## 2.BULGULAR

Konya 112 Acil Sağlık Hizmetlerinden hizmet almış toplam 5357 kişiye telefon ile ulaşılarak hasta memnuniyeti anketi doldurulmuştur. Ankete katılan kişilerin %66,2'si (3546) erkek, %33,8'i (1811) kadındır. Katılımcıların %41,8'i (2239) ilkokul mezunudur. Ankete katılan kişilerin ortalama yaşları  $38,0 \pm 13,7$  'dir (Tablo 1).

**Tablo 1: Kişilerin Demografik Bulgularına Göre Dağılımı**

Demografik Değişkenler		n	%
Cinsiyet	Kadın	3546	66,20
	Erkek	1811	33,80
	<b>Toplam</b>	<b>5357</b>	<b>100,00</b>
Yaş Grubu	17-30 Yaş	1561	29,10
	31-40 Yaş	1430	26,70
	41-50 Yaş	1151	21,50
	51-60 Yaş	787	14,70
	61 Yaş ve Üstü	428	8,00
	<b>Toplam</b>	<b>5357</b>	<b>100,00</b>
Eğitim Durumu	Okur-Yazar Değil	184	3,40
	İlkokul	2239	41,80
	Orta Okul	770	14,40
	Lise	1126	21,00
	Üniversite	873	16,30
	Lisansüstü	165	3,10
	<b>Toplam</b>	<b>5357</b>	<b>100,00</b>

Çağrı nedenlerine göre dağılımına bakıldığında kişilerin %27,4'ü (n=1467) travma, %72,6'sı ise medikal nedenler ile hastane öncesi acil sağlık hizmeti almıştır. Katılımcıların %34,6'sı (n=1092) bir yıldan daha kısa süre içerisinde, %58,1'i (n=1834) daha önce herhangi bir sürede Konya 112'den hizmet aldığını ifade etmiştir (Tablo 2).

Genel memnuniyet düzeyini ölçmek için kişilere aldıkları hizmete 100 üzerinden puan vermeleri istenmiş ve kişilerin %65,90'ı (3518) tam puan (100) vermiştir. Ortalama

memnuniyet düzeyi  $93,88 \pm 13,04$  olarak bulunmuştur. Daha önce Konya 112'den hizmet alanlar ile almayanlar arasında genel memnuniyet düzeyinde anlamlı farklılık tespit edilememiştir. Ambulans ekibi tarafından bilgilendirilme ( $p=0,020$ ) ve ambulans ekibi kıyafet durumu ile ilgili sorularına ( $p=0,027$ ) verilen puanlar daha önce hizmet almış kişilerde daha yüksek bulunmuştur (Tablo 2).

**Tablo 2: Çağrı Nedeni ve Daha Önce Konya 112'den Hizmet Alma Durumuna Göre Dağılım**

		<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Çağrı Nedeni</b>	Travma	1467	27,4
	Medikal	3890	72,6
	<b>TOPLAM</b>	<b>5357</b>	<b>100,0</b>
<b>Daha Önce Hizmet Almış Olma Durumu</b>	Evet	3077	57,4
	Hayır	2280	42,6
	<b>TOPLAM</b>	<b>5357</b>	<b>100,0</b>
<b>Hizmet Almış Olduğu Süre</b>	12 aydan az	1727	56,1
	12-24 ay	487	15,8
	25-36 ay	233	7,6
	36 aydan daha fazla	333	10,8
	Hatırlamıyor	297	9,7
	<b>TOPLAM</b>	<b>3077</b>	<b>100,0</b>

Araştırma grubunun %98,42'si 112 acil sağlık hizmetleri çağrı merkezine ulaşabilmeden, %98,96'sı çağrı merkezindeki arandığındaki iletişimden, %79,61'i çağrı merkezindeki görevliler tarafından yapılan bilgilendirmeden memnun olduklarını ifade etmişlerdir. %92,84'ü ambulansın olay yerine geliş süresinden, %96,93'ü ambulans görevlilerinin iletişiminden, %96,65'i ambulans ekibinin bilgi ve becerisinden memnun olduklarını ifade etmiştir. En düşük memnuniyet, çağrı merkezindeki görevliler tarafından bilgilendirme ile ilgilidir. Sonrasında sırası ile ambulans ekibi tarafından bilgilendirilme ve ambulans ekibi bilgi-beceri ve yeterlilik durumu gelmektedir. En yüksek memnuniyet ambulans ekibi tarafından olay yerinde hasta mahremiyetine gösterilen özene aittir. Sonrasında sırası ile çağrı merkezindeki görevlilerin tutumları ve çağrı merkezine ulaşabilme durumudur (Tablo 3).

**Tablo 3: Kişilerin 112 Acil Sağlık Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri**

	Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Biraz Memnunum		Memnunum		Çok Memnunum		Toplam	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Çağrı Merkezine Ulaşılabilir Durumu	19	0,36	14	0,26	48	0,90	44	0,82	5219	97,66	5344	100
Çağrı Merkezindeki Görevlilerin Tutumları	17	0,32	8	0,15	31	0,58	18	0,34	5272	98,62	5346	100
Çağrı Merkezindeki Görevliler Tarafından Bilgilendirilme	880	17,32	19	0,37	137	2,70	63	1,24	3983	78,37	5082	100
Ambulansın Olay Yeri Geliş Süresi	83	1,55	57	1,07	243	4,54	232	4,34	4733	88,50	5348	100
Ambulans Ekibinin Tutum ve Davranışları	60	1,12	30	0,56	74	1,38	50	0,93	5134	96,00	5348	100
Hasta Mahremiyeti	12	0,23	6	0,11	7	0,13	11	0,21	5273	99,32	5309	100
Olay Yeri Malzeme Yeterliliği	64	1,23	7	0,13	14	0,27	16	0,31	5109	98,06	5210	100
Ambulans Ekibi Bilgi/Beceri	30	0,57	19	0,3	126	2,41	88	1,68	4967	94,97	5230	100
Ambulans Ekibi Tarafından Bilgilendirilme	639	12,39	21	0,41	135	2,62	128	2,48	4236	82,11	5159	100
Ambulans Ekibi Kıyafet Düzeni	2	0,04	2	0,04	3	0,06	0	0,00	5310	99,87	5317	100
Ambulans Donanımı Yeterliliği	3	0,07	0	0,00	8	0,18	8	0,18	4332	99,56	4351	100

İstasyonlar il merkezinde ve ilçe merkezinde olmak üzere gruplandırılmış ve ikisi arasındaki farklılığa bakılmıştır. Genel ortalama puanda anlamlı bir farklılık görülmemiştir. Ancak çağrı merkezindeki görevliler tarafından bilgilendirilme ( $p=0,004$ ), ambulans ekibi kıyafet düzeni ( $p=0,022$ ), ambulans ekibi tarafından bilgilendirilme ( $p=0,006$ ) durumlarında kent merkezindeki istasyonların ulaştığı puan ilçe istasyonlardan daha yüksektir. Ambulans ekibinin tutum ve davranışlarında ilçe istasyonlar kent merkezindeki istasyonlara göre daha yüksek puan almışlardır ( $p=0,020$ ).

Her soru için cinsiyet değişkenine bakıldığında; erkekler çağrı merkezindeki görevliler tarafından bilgilendirilme ( $p=0,005$ ), ambulans ekibinin tutum ve davranışları ( $p=0,000$ ), olay yeri malzeme yeterliliği ( $p=0,032$ ) konularında kadınlara göre daha yüksek puan vermişlerdir.

Genel memnuniyet düzeyinde eğitim durumuna göre anlamlı farklılık görülmüştür ( $p=0,000$ ). Okuryazar olmayanlar ve ilköğretim mezunlarının memnuniyet düzeyi daha yüksek iken, üniversite mezunu olan kişilerin memnuniyet düzeyi daha düşük tespit edilmiştir. Çağrı merkezindeki görevlilerin tutumları ( $p=0,005$ ), görevliler tarafından bilgilendirilme ( $p=0,001$ ),

ambulansın olay yerine geliş süresi ( $p=0,000$ ), ambulans ekibi bilgi becerileri ( $p=0,000$ ) ile ilgili memnuniyet düzeyi eğitim durumu arttıkça azalmaktadır.

Kişilerin yaş gruplarına göre memnuniyet düzeyine bakıldığında genel memnuniyet düzeyinde gruplar arası anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Memnuniyet düzeyi 17-30 yaş grubunda anlamlı olarak daha düşüktür ( $p=0,000$ ). Soru bazında bakıldığında çağrı merkezine ulaşabilme durumuyla ilgili memnuniyet düzeyi 31-40 yaş grubu bireylerde diğer yaş gruplarına oranla daha yüksektir ( $p=0,048$ ). Çağrı merkezi görevlileri tarafından bilgilendirilme ile ilgili memnuniyet 61 yaş üstü bireylerde diğer gruplara göre daha düşük bulunmuştur ( $p=0,000$ ) (Tablo 4).

**Tablo 4: Kişilerin sorulara verdikleri puana ve etkili olan faktörlere göre dağılımı**

Değerlendirme Kriterleri	n	X̄	Etkili Olan Faktörler
Çağrı Merkezine Ulaşabilme Durumu	5344	4,95±0,34	Yaş Grubu
Çağrı Merkezindeki Görevlilerin Tutumları	5346	4,96±0,30	Cinsiyet Eğitim Durumu İstasyonun Yeri (Merkez-İlçe)
Çağrı Merkezindeki Görevliler Tarafından Bilgilendirilme	5082	4,23±1,53	Cinsiyet Eğitim Durumu Yaş Grubu
Ambulansın Olay Yerine Geliş Süresi	5348	4,77±0,72	Cinsiyet Eğitim Durumu Yaş Grubu
Ambulans Ekibinin Tutum ve Davranışları	5348	4,90±0,53	Cinsiyet Eğitim Durumu İstasyonun Yeri (Merkez-İlçe)
Hasta Mahremiyeti	5309	4,98±0,23	-
Olay Yeri Malzeme Yeterliliği	5210	4,94±0,46	Cinsiyet Eğitim Durumu
Ambulans Ekibi Bilgi/Beceri	5230	4,90±0,48	Cinsiyet Eğitim Durumu
Ambulans Ekibi Tarafından Bilgilendirilme	5159	4,42±1,34	Cinsiyet Eğitim Durumu Daha önce hizmet alma durumu İstasyonun Yeri (Merkez-İlçe)
Ambulans Ekibi Kıyafet Düzeni	5317	4,99±0,11	Yaş Grubu Daha önce hizmet alma durumu İstasyonun Yeri (Merkez-İlçe)
Ambulans Donanımı Yeterliliği	4311	4,99±0,42	-
Ortalama Puan			Eğitim Durumu Yaş Grubu



### 3. TARTIŞMA

Literatürde hasta memnuniyeti anket çalışmalarının hizmet kalitesinin artırılmasında pozitif etkilerinin olacağı belirtilmektedir. Özellikle ikinci ve üçüncü basamak sağlık hizmetlerinde düzenli olarak uygulanan hasta ve hasta yakını memnuniyet anketleri hastane öncesi acil sağlık hizmetlerinde sınırlı sayıda uygulanabilmektedir. Bu nedenle çalışmanın hastane öncesi acil sağlık hizmetlerinin kalitesinin artırılmasına katkıda bulunacağı düşünülmektedir.

Uysal ve arkadaşları 2013 yılında hastane öncesi acil sağlık hizmetleri sunumunda hasta ve hasta yakını memnuniyetinin değerlendirilmesi amacı ile yaptıkları çalışmalarında, memnuniyet puan ortalamasını 89,83 olarak bulmuşlardır (Uysal ve ark, 2019). 2003 yılında 277 kişi ile yapılan bir çalışmada memnuniyet skoru 100 üzerinden 88,7 olarak hesaplanmış ve ayrıca 112 acil sağlık hizmetlerinden hizmet almış hastaların memnuniyetinin hastaneler ve diğer sağlık hizmetlerine göre ihmal edilmiş bir araştırma alanı olmaya devam ettiğini belirtmişlerdir (Kersnic ve ark, 2003).

Kayseri ilinde halkın 112 acil sağlık hizmetleri hakkında bilgi, düşünce ve memnuniyet düzeyini belirlemek için yapılan bir çalışmada genel olarak 112 ambulans hizmetlerinden memnun kalma durumuna kişiler %64,2 ile memnunum, %26,3 çok memnunum cevabını vermişlerdir (Doğan ve ark, 2013). Bu bulgular çalışmamız ile benzerlik göstermektedir. Nitekim kritik hastalara müdahale edilen 112 acil sağlık hizmetlerinde memnuniyeti sağlamak diğer sağlık kuruluşlarına göre daha zordur.

Soru bazındaki memnuniyet oranlarına bakıldığında Doğan ve arkadaşlarının çalışmalarında çağrı merkezi arandığındaki iletişimden memnuniyet oranı %79,0 iken bu çalışmada %98,96'dır. %29,1'i hasta/yaralı hakkında verilen bilgidен memnun olmadıklarını ifade etmişken, bu çalışmada memnun olmayan oranı %12,8 olarak bulunmuştur. Acil servislerde hasta ve yakınlarını bilgilendirmenin memnuniyet üzerine etkisinin araştırıldığı bir çalışmada, hastaların acil hizmet biriminden memnun kalma durumu ile bilgilendirme sonrası memnun kalma durumu arasındaki memnuniyet düzeyindeki değişikliğinin %50'den önemli derecede yüksek olduğu bulunmuştur (Bulut, 2016).

Doğan ve arkadaşları çalışmalarında kişilerin %76'sının ambulansın olay yerine geliş süresinden memnun olduğunu tespit etmişlerdir. Bu çalışmada kişilerin ambulansın olay yerine geliş süresi ile ilgili memnuniyet oranı %92,84 olarak bulunmuştur.

En düşük memnuniyet ambulansın donanımın yeterliliği ile ilgili memnuniyet oranıdır. Sonrasında ambulans ekibi tarafından bilgilendirilme, ambulans ekibinin bilgi-becerisinin yeterliliği ile ilgili memnuniyet gelmektedir. Bu düşük memnuniyetin soruyu yanıtlayan kişiler

tarafından ambulans donanımı ve görevlilerin bilgi-becerileri hakkında yeterli bilgiye sahip olmadığıyla açıklanabilir. Görevlilerin hasta hakkında açıklayıcı bilgi konusunda düşük memnuniyetinin iletişim eksikliği ve iş yoğunluğundan kaynaklı olduğu düşünülmektedir.

En yüksek memnuniyet hasta mahremiyetine dikkat edilmesi ile ilgili memnuniyettir. Sonrasında çağrı merkezindeki görevlilerin tutumu ve çağrı merkezine ulaşabilme durumu ile ilgili memnuniyet gelmektedir. İsviçre’de yapılan bir çalışmada memnuniyet skorunun bekleme süresi ve sağlık personelinin etkili iletişiminin arttırdığını tespit edilmiştir (Perneger ve ark, 1997).

Çalışmaya katılan kişilerin çağrı nedenlerine göre dağılımlarına bakıldığında %27,4’ünün travma, %72,6’sının da medikal nedenler ile ambulans çağırdığını ifade etmiştir. Kıdak ve arkadaşlarının 2009 yılında yayınladıkları çalışmalarında başvuruların %69,5’inin tıbbi nedenler ile, %29,0’unun çeşitli travmalar ile olduğu görülmüştür. Tekirdağ ili 112 acil sağlık hizmetlerinin değerlendirildiği bir çalışmada başvuruların 2001 yılında %57,0’sinin, 2002 yılında %56,9’unun, 2003 yılında %58,6’sının, 2004 yılında medikal nedenlerle olduğunu görülmüştür (Oktay ve Kayışoğlu, 2005). Tüm bu çalışmalara benzer şekilde Tözün ve arkadaşları 2008 yılında Eskişehir ilindeki 112 başvurularının inceledikleri çalışmalarında başvuruların %72,6’sının tıbbi nedenler ile olduğunu ifade etmişlerdir.

Kişilerin %57,4’ü (n=3077) daha önce Konya 112 Acil Sağlık Hizmetlerinden hizmet almıştır. Daha önce Konya 112 Acil Sağlık Hizmetlerinden hizmet alanlar ile almayanlar arasında genel memnuniyet düzeyinde anlamlı farklılık yoktur. Hastane acil servislerinde yapılan bir çalışmada daha önce acil servise başvurma oranı %64 olarak bulunmuştur. Acil servise ilk kez başvuranlar ile daha önce başvurmuş olanların memnuniyet düzeyinde anlamlı farklılık bulunmamıştır (Kabaroglu ve ark, 2013).

Kent merkezi istasyonların genel memnuniyet yüzdesi ilçe istasyonların memnuniyet yüzdesine göre daha yüksektir. Hizmet talebinin daha çok kent merkezinde olması ve daha hızlı hastaneye nakledilerek hizmetin devamının sağlanmasının bunda etkin olduğu düşünülmektedir.

## SONUÇ

Hastane öncesi acil sağlık hizmeti sunumunda hasta ve hasta yakınlarının içinde bulunduğu panik, kaygı ve acil durumlarına bağlı genel durum bozuklukları gibi nedenlerden dolayı hizmet kalitesi beklentileri çoğu zaman göz ardı edilmektedir. Bu nedenlerden dolayı hasta memnuniyeti de göz ardı edilebilen faktörler arasındadır. Ancak son yıllarda yapılan çalışmalar kişinin acil durumu ortadan kalktıktan sonra telefonla geri aranarak memnuniyet

düzeylerinin belirlenebileceğini ortaya koymuştur. Son yıllarda hastane öncesi acil sağlık hizmetlerine yapılan yatırımlarla birlikte acil yardım ambulanslarının donanımları, sayıları, yetişmiş personel sayısı ve hizmetin etkinliği giderek artmaktadır. Hizmet alanların hizmet niteliği ve kapsamı konusunda yeterli bilgiye sahip olmadıkları bu nedenle bazı konuları tam değerlendiremediği görülmektedir.

Yapılan çalışmada memnuniyet düzeyini olumsuz etkileyen en önemli faktörler ambulans ekibinin hasta/yakınlarının bilgilendirme ile ilgili eksikliği olmuştur. Memnuniyet düzeyini en olumlu etkileyen faktörler ise hasta mahremiyetine gerekli özenin gösterilmesi, çağrı numarasına hızlı bir şekilde ulaşılması ve çağrı karşılayıcı personelin etkin iletişim becerisi olmuştur. Memnuniyetin ölçülebilmesi, hastane öncesi acil sağlık hizmetlerinde sistemin işleyişindeki aksaklıkların belirlenmesinde, beklentilerin karşılanmasında ve sunulan hizmetin iyileştirilmesinde önemli rol oynayacaktır.

## Yazar Katkıları

HK,SB,OY araştırma tasarımı; HK,SB,OY veri toplama; HK,SB,OY veri analizi; HK,SB,OY makale yazımına katkı sunmuştur.

## Çıkar Çatışması

Yazarlar çıkar çatışması olmadığını bildirmişlerdir.

## Kaynakça

Doğan, M., Şenol, V., Çetinkaya, F., Naçar, M., Bülbül, E. (2013). Kayseri İlinde Halkın 112 Acil Yardım Hizmetleri Hakkında Bilgi, Düşünce ve Memnuniyet Düzeyleri. *Journal of Contemporary Medicine*. 10 (2):403-408.

Kabaroğlu, K., Eroğlu, SE., Onur, ÖE., Denizbaşı, A., Akoğlu, H. (2013). Acil Serviste Hasta Memnuniyetini Etkileyen Faktörlerin Araştırılması. *Marmara Medical Journal*. 26:82-89.

Kersnik, J., Demsar, M., Svab, I. (2003). Development of a questionnaire on Patient Satisfaction with Emergency Medical Interventions. *Zdrav Var*. 42: 110-115.

Kıdak, LB., Aksaraylı, M. (2008). Yatan Hasta Memnuniyetinin Değerlendirilmesi ve İzlenmesi: Eğitim ve Araştırma Hastanesi Uygulaması. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 10 (3): 87-122.

Kılınç, CÇ. (2009). Bir üniversite hastanesinde yatan hastaların Tatmin Olma Düzeyleri. *TAF Preventive Medicine Bulletin*, 8(3):239- 244.

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(1); 11-21.

Oktay, İ., Kayışoğlu, N. (2005). Tekirdağ ili 112 Acil Sağlık Hizmetlerinin Değerlendirilmesi. *Sted*. 14 (2): 35-37.

Öksüz, AS. (2010). *Hizmet Kalitesinin Hasta Memnuniyeti Üzerine Etkisi ve Bir Uygulama Araştırması*. Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sağlık Kurumları İşletmeciliği Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi.

Perneger, TV., Vouilloz, M., Grender, B., Barros, J., Froidevaux, J., Froidevaux, P. (1997). Patient satisfaction with emergency calls. *International Journal for Quality in Health Care*. 9: 367-75.

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

Taşlıyan, M., Gök, S. (2010). Kamu ve Özel Hastanelerde Hasta Memnuniyeti: Kahramanmaraş'ta Bir Alan Çalışması. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 2 (1); 69-94.

Tözün, M., Ünsal, A., Arberk, K. (2012). Eskişehir İlinin 2008 Yılı 112 Acil Yardım ve Kurtarma İstasyonlarına Yapılan Çağrıların İncelenmesi. *Düzce Tıp Dergisi*. 14(3):54-57.

Uysal, İ., Temel, K., Postacı, ES., Kabaş, KŞ. (2019). Hastane Öncesi Acil Sağlık Hizmetleri Sunumunda Hasta Ve Hasta Yakını Memnuniyetinin Değerlendirilmesi. *Hastane Öncesi Dergisi*. 4 (1): 1-11.

Yanık, A. (2000). *Sağlık Bakım Hizmetlerinde Hasta Bakım Tatmini ve Haydarpaşa Numune Eğitim ve Araştırma Hastanesinde Hasta Tatmini Üzerine Bir Araştırma*. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetim ve Organizasyonu Anabilim Dalı Doktora Tezi.

Yılmaz, M. (2001). Sağlık Bakım Kalitesinin Bir Ölçütü: Hasta Memnuniyeti. *C. Ü. Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*. 5 (2): 69-74.