

AĞIZ-DİŞ SAĞLIĞI HİZMETLERİNDE HASTA MEMNUNİYETİ (GİRESUN DEVLET HASTANESİ ÖRNEĞİ)

Patient Satisfaction in Oral and Dental Health Services in Giresun State Hospital

Dt. Nilgün NALBANTOĞLU YANIK*

Doç. Dr. Nazlı ATAĞ**

ABSTRACT

The purpose of this study is to evaluate the patient satisfaction in oral and dental health services. The study is descriptive and one hundred patients above the age of fifteen have been taken into consideration. The data have been collected by a questionnaire including twenty questions and have been analysed by SPSS (Statistical Programme for Social Sciences) v. 11.0. Frequency distribution and chi-square test have been used in statistical analysis.

The satisfaction of the patients' did not change according to age, gender, level of education, types of residency, job and social security. As the level of education and level of income increased, satisfaction expectancy also increased. The most important cause of preference of the clinic was the satisfaction of the services. The most important cause of satisfaction was dentist-patient relation. Low price was one of the important causes for patients having low income, while it was not important for patients having social security.

It is considered that it would be appropriate for oral and dental health clinics to provide high quality of oral and dental health services with the possible lowest fees.

Key Words: Oral and Dental Health Services, Patient Satisfaction

ÖZET

Çalışmanın amacı, hastaların ağız diş sağlığı hizmetlerinde hasta memnuniyetinin değerlendiril-

mesidir. Araştırma, tanımlayıcı bir araştırma olup, on beş yaş ve üzerindeki 100 hasta ile görüşülmüştür. Veriler, yirmi sorudan oluşan "Hasta Görüşme Formu" aracılığıyla elde edilmiş ve SPSS (Statistical Programme for Social Sciences) v. 11.0 programı ile analiz edilmiştir. Analizlerde, frekans dağılımları ve ki-kare testi kullanılmıştır.

Hastaların aldığı hizmetten memnun olma durumu yaş, cinsiyet, yaşanılan yer, öğrenim düzeyi, meslek ve sosyal güvence durumuna göre değişmemektedir. Gelir ve öğrenim düzeyi arttıkça, memnuniyet beklentisi de artmaktadır. Polikliniğin tercih edilmesinde en önemli neden, daha önce gelinerek hizmetten memnun kalınmış olunmasıdır. En önemli memnuniyet nedeni, hasta hekim ilişkisinin iyi olmasıdır. Fiyatın düşük olması, düşük gelir düzeyindeki hastalar için önemli bir tercih nedeni iken sosyal güvencesi olan hastalar için önemli bir neden olarak saptanmamıştır.

Ağız diş sağlığı hizmeti veren polikliniklerde, ilgili bütün hizmetlerin düşük fiyatla mümkün olan en yüksek kalitede verilmesinin uygun olacağı sonucuna varılmıştır.

Anahtar Sözcükler: Ağız Diş Sağlığı Hizmetleri, Hasta Memnuniyeti

GİRİŞ

Ağız diş sağlığı ile ilgili sorunlar, dünyada sık görülen sağlık sorunlarının başında gelmektedir. Ağız ve diş sağlığı, genel sağlığın devamı için gereklidir; çünkü, sağlıklı ağız ve diş kalp,

* Dt.,

** Doç. Dr., Ankara Üniversitesi, Tıp Fakültesi, Halk Sağlığı Anabilim Dalı.

böbrek ve eklemlerde sağlık sorunlarına yol açan önemli bir enfeksiyon odağı olabilmektedir (1). Ağız, diş ve diş etlerine ait hastalıklar ülkemizde % 96 oranında görülmektedir (2).

Türkiye'de sağlık hizmetlerinin örgütlenmesi ve sunumunda ağız diş sağlığı hizmetlerine ait ayrı bir sistem olmadığı görülmektedir. Diş hekimliği hizmeti, sadece teknik ve mekanik bir hizmet olarak algılanmaktadır. Oysa, ağız ve diş sağlığının iyileştirilmesi ve geliştirilmesi için tedavi edici hizmetlerle koruyucu hizmetlerin dengeli biçimde verilmesi gerekmektedir (3).

Hasta memnuniyeti, hastanın istek ve beklentilerinin karşılanması ya da bu istek ve beklentilerinin üzerinde hizmet verilmesidir (4). Hasta memnuniyetinin belirlenmesi, hizmet kalitesinin olumlu yönde gelişmesine, hekimin daha verimli çalışmasına ve eksik hizmetlerin tamamlanmasına yardımcı olmaktadır (5). Hasta memnuniyeti, alınan hizmetin beklentilere, hizmet sunumunun sosyokültürel değerlere uygunluğuna ve elde edilen yarara bağlıdır (6). Yapılan araştırmalarda, ağız diş sağlığı hizmetlerinde hasta memnuniyetini etkileyen beş etmen belirlenmiştir. Bunlar; 1) tedavi kalitesi; 2) kişi ile ilgili özellikler (hekim ve yardımcı personel); 3) hizmete ulaşılabilirlik; 4) maliyet ve 5) fiziksel koşullardır (7). Hasta memnuniyetinin belirlenmesi, sunulan hizmetin kalitesinin artırılmasında etkili olmaktadır (8). Hasta memnuniyetini etkileyen değişkenler hasta, hizmeti veren hekim ve kurum ile ilgili özelliklerdir (9). Hasta beklentileri, hastanın aynı ya da benzer durumla ilgili geçmiş deneyimlerine göre değişmektedir. Ayrıca değişen değer yargıları, hizmet sunan kurumun performansı, yeni beklentilere yol açmaktadır. Sosyodemografik özellikler de hasta beklenti ve gereksinimlerinin belirlenmesinde etkili olmaktadır. Hizmeti verenin yaklaşımı, hastaya olan davranışını etkilemektedir. Gösterilen nezaket, ilgi ve anlayış, tutum, bilgi ve becerileri sunma biçimi, hastanın rahatlamasını ve tedaviye uyum göstermesini kolaylaştırmaktadır. Hastanın hekim ile sorunlarını paylaşabilmesi, hekime kolay ulaşılması, hizmet ile ilgili algılarını olumlu yönde etkilemektedir. Hastanenin ulaşılabilirliği, ortamı, çalışma saatleri, ödeme biçimi gibi kurumsal etmenler de hasta beklentilerini etkilemektedir

(10). Son yıllarda hasta memnuniyetini etkileyen değişkenleri belirlemek amacıyla çeşitli araştırmalar yapılmış olmasına rağmen, ağız ve diş sağlığı hizmetleri alanında hasta memnuniyeti ile ilgili araştırmalar sayıca azdır. Araştırmanın amacı Giresun Ağız ve Diş Sağlığı Merkezine başvuran hastaların, sunulan hizmet ile ilgili memnuniyetinin belirlenmesidir.

GEREÇ VE YÖNTEM

Araştırmanın popülasyonunu 1 Ekim-30 Kasım 2006 tarihleri arasında Giresun, Prof. Dr. A. İlhan Özdemir Devlet Hastanesi Ağız ve Diş Sağlığı Polikliniği'ne başvuran 15 yaş ve üzerindeki 7.901 hasta oluşturmuştur. Muayene olmak dışında başka bir amaçla polikliniğe gelen, yanıt veremeyecek kadar rahatsız olan ve araştırmaya katılmayı kabul etmeyen hastalar, kapsam dışı bırakılmıştır. Örneklem seçilmeyip, araştırmanın yapıldığı tarihler arasında polikliniğe başvuran 100 hasta ile görüşülmüş ve sonuçlar 100 hasta üzerinden değerlendirilmiştir. Araştırma, ilgili tarihler arasında Giresun Devlet Hastanesi Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi'ne başvuran 15 yaş ve üzerindeki araştırmaya katılmayı kabul eden hastalar ve verdiği yanıtlarla sınırlıdır.

Veriler, araştırmacı tarafından geliştirilen "Hasta Görüşme Formu" aracılığıyla hastalarla yüz yüze görüşülerek elde edilmiştir (Ek-1). Hasta Görüşme Formu, Sağlık Bakanlığı Hasta Memnuniyeti Anketi ve daha önce benzer amaçlı çalışmalarda kullanılan anketlerden yararlanılarak hazırlanmış olup, üç bölüm ve yirmi sorudan oluşmaktadır. Form, 30 hastaya uygulanarak ön çalışması yapılmış; eksik ve yanlışlıklar gözden geçirilerek son şekli verilmiştir. Birinci bölümde kişisel bilgiler; ikinci bölümde başvuru nedenleri; üçüncü bölümde poliklinik ve hizmetle ilgili memnuniyet durumu ve önerileri kapsayan sorular yer almaktadır. Hastalara, araştırmanın amacı açıklanmış ve sözlü onayları alınmıştır. Sorular araştırmacı tarafından tek tek okunarak gerekli açıklamalar yapılmış ve yanıtlar görüşme formunda işaretlenmiştir.

Veriler, SPSS (Statistical Programme for Social Sciences) v. 11.0 paket programı kullanılarak bilgisayar ortamında analiz edilmiştir. Verilerin analizinde frekans dağılımı ve sayımla

ölçülen verilerin analizinde ki-kare testi kullanılmıştır. Memnuniyet nedenleri ve polikliniği tercih etme nedenleri, araştırmanın bağımlı değişkenlerini; diğer değişkenler ise bağımsız değişkenlerini oluşturmuştur.

BULGULAR

Araştırma grubunun % 52.0'ı kadın; % 72.0'ı evli; % 39.0'ı lise/meslek yüksek okulu mezunu; % 36.0'ı ev kadını; % 48.0'ı 501-1.000 TL aylık gelire sahiptir (Tablo 1).

Araştırma grubunun polikliniğe başvurma nedenleri arasında çürük tedavisi için yapılan başvurular ilk sırada; apse, ağrı gibi acil tedavi gerektiren durumlar ikinci sırada yer almaktadır. Bunu prostetik restorasyonlar, diş eti kanaması, diş eti çekilmesi, ağız kokusu, salınan diş gibi periodontal sorunlar izlemektedir. Eski protezlerin değiştirilmesi, çapraşık dişler, protez tamiri, gömülü diş, eklem sorunları gibi sorunlar diğer başvuru nedenleri arasındadır.

Araştırma grubunun % 82.0'ı aldığı hizmetten memnun olup, % 18.0'ı polikliniğe ilk kez geldiği için kesin bir karar veremeyerek "fikrim yok" seçeneğini işaretlemiştir.

Araştırma grubunun memnuniyet nedenlerine göre dağılımı Tablo 2'de verilmiştir. Memnuniyet nedenlerinin başında, hasta hekim ilişkisinin iyi olması gelmekte olup bunu, polikliniğe rahat ulaşılması ve beklenen sürenin kısa olması izlemektedir.

Memnuniyetsizlik nedenleri değerlendirildiğinde, hastaların % 40.0'ı, ilgili bütün hizmetlerin verilmemesinden memnun olmadığını belirtmiştir. Kullanılan aletlerin kaliteli olmaması ve yapılan tedavi ile ilgili yeterli bilgi verilmemesi de dikkat çeken memnuniyetsizlik nedenleri arasındadır.

Polikliniği tercih etme nedenleri cinsiyete göre değerlendirildiğinde, polikliniğin temiz ve modern olması nedeniyle polikliniği tercih eden hastaların % 65.4'ü, tercih etmeyen hastaların % 41.9'u erkektir. Aradaki fark istatistiksel olarak anlamlıdır (Tablo 3).

Araştırma grubunun polikliniği tercih etme nedenleri yaş gruplarına göre değişmemiş olup, memnun olduğu için polikliniği tercih eden hastaların % 37.8'inin 30-39 yaş grubunda;

daha önce polikliniğe gelen hastaların olumlu görüşlerinden yararlanarak polikliniği tercih edenlerin % 30.0'ının 20-29 yaş grubunda; hekimi tanıdığı için polikliniği tercih edenlerin % 46.7'sinin 30-39 yaş grubunda; modern ve temiz olması nedeniyle polikliniği tercih eden hastaların % 38.5'inin 30-39 yaş grubunda; diğer nedenlerle polikliniği tercih edenlerin % 32.1'inin 50 yaş ve üzerinde olduğu belirlenmiştir.

Araştırma grubunun polikliniği tercih etme nedenleri medeni duruma göre değişmemiştir. Ancak, polikliniği temiz ve modern bulan hastaların % 92.3'ü, polikliniği temiz ve modern bulmayan hastaların % 64.9'u evlidir. Aradaki fark istatistiksel olarak anlamlıdır ($\chi^2= 7.4, p<0.05$). Polikliniği temiz ve modern bulan evli hastaların oranı, polikliniği temiz ve modern bulmayan evli hastaların oranından fazladır.

Polikliniği tercih etme nedenleri öğrenim düzeyine göre değişmemiştir. Ancak hekimi tanıdığı için polikliniği tercih eden ve hekimi tanımadığı halde polikliniği tercih eden hastaların öğrenim düzeyine göre dağılımı arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur. Hekimi tanıdığı için polikliniği tercih eden hastaların % 6.6'sı, hekimi tanımadığı halde polikliniği tercih eden hastaların % 40.0'ı ilkökul mezunudur. Buna göre hekimi tanıdığı için polikliniği tercih eden ilkökul mezunu hastaların oranı, hekimi tanımadığı halde polikliniği tercih eden ilkökul mezunu hastaların oranından azdır. Aradaki fark istatistiksel olarak anlamlıdır ($\chi^2= 10.2, p<0.05$).

Araştırma grubunun polikliniği tercih etme nedenleri mesleğe ve sosyal güvence durumuna göre değişmemiştir.

Polikliniği tercih etme nedenleri gelir düzeyine göre karşılaştırıldığında, hekimi tanıdığı için polikliniği tercih eden hastaların % 6.7'sinin, hekimi tanımadığı halde polikliniği tercih edenlerin % 40.0'ının gelir düzeyi 500 TL'nin altındadır. Aradaki fark istatistiksel olarak anlamlıdır ($\chi^2= 6.3, p<0.05$).

Araştırma grubunun polikliniği tercih etme nedenleri, daha önce polikliniğe gelme durumuna göre değerlendirildiğinde, hizmetten memnun kalan hastaların tamamı, hizmetten mem-

Tablo 1. Araştırma Grubunun Sosyodemografik Özelliklere Göre Dağılımı.

Sosyodemografik Özellikler	n	%
Cinsiyet		
Kadın	52	52.0
Erkek	48	48.0
Yaş		
15-19	8	8.0
20-29	18	18.0
30-39	30	30.0
40-49	19	19.0
≥50	25	25.0
Medeni Durum		
Bekar	24	24.0
Evli	71	71.0
Dul	5	5.0
Öğrenim Düzeyi		
İlkokul	35	35.0
Ortaokul	10	10.0
Lise/Meslek Yüksekokulu	39	39.0
Üniversite/Yüksekokul	16	16.0
Meslek		
Ev kadını	36	36.0
Öğrenci	8	8.0
Memur	31	31.0
İşçi	10	10.0
Serbest	13	13.0
Çalışmıyor	2	2.0
Aylık Gelir (TL)*		
≤500	35	35.0
501-1.000	48	48.0
≥1.001-1.500	17	17.0
Yaşanılan Yer		
İl Merkezi	74	74.0
İlçe	15	15.0
Köy	11	11.0
Sosyal Güvence Durumu		
Emekli Sandığı	36	36.0
Bağ-Kur	15	15.0
SSK	42	42.0
Yeşil Kart	5	5.0
Özel	2	2.0
Toplam	100	100.0

* 1 USD: 1.249.00 TL.

Tablo 2. Araştırma Grubunun Memnuniyet Nedenlerine Göre Dağılımı.

İlgili Bütün Hizmetlerin Verilmesi	n	%
Evet	14	14.0
Hayır	86	86.0
Hizmetlerin İyi Organize Edilmiş Olması		
Evet	15	15.0
Hayır	85	85.0
Acil Hizmetlerin Verilmesi		
Evet	17	17.0
Hayır	83	83.0
Önceki Uygulamaların Başarılı Olması		
Evet	17	17.0
Hayır	83	83.0
Hekim Bilgisinin Yeterli Olması		
Evet	39	39.0
Hayır	61	61.0
Hekim Hasta İlişkisinin Memnuniyet Verici Olması		
Evet	68	68.0
Hayır	32	32.0
Tedavi İle İlgili Yeterli Bilgi Verilmesi		
Evet	30	30.0
Hayır	70	70.0
Beklenen Sürenin Kısa Olması		
Evet	54	54.0
Hayır	46	46.0
Hekim Dışı Personel Sayısının Yeterli Olması		
Evet	11	11.0
Hayır	89	89.0
Sterilizasyon ve Temizliğin Yeterli Olması		
Evet	27	27.0
Hayır	73	73.0
Kullanılan Aletlerin Kaliteli Olması		
Evet	10	10.0
Hayır	90	90.0
Fiziksel Koşulların Rahat Olması		
Evet	27	27.0
Hayır	73	73.0
Polikliniğe Rahat Ulaşılması		
Evet	56	56.0
Hayır	44	44.0
Fiyatın Düşük Olması		
Evet	40	40.0
Hayır	60	60.0
Toplam	100	100.0

Tablo 3. Araştırma Grubunun Polikliniği Tercih Etme Nedenlerinin Cinsiyete Göre Karşılaştırılması

Cinsiyet	Hizmetten Memnun Olunması				İstatistiksel Analiz
	Evet		Hayır		
	n	%	n	%	
Kadın	21	56.8	31	49.2	$\chi^2= 0.5, p>0.05$
Erkek	16	43.2	32	50.8	
Toplam	37	100.0	63	100.0	
Cinsiyet	Hizmet Alanların Olumlu Görüşleri				İstatistiksel Analiz
	Evet		Hayır		
	n	%	n	%	
Kadın	13	43.3	39	55.7	$\chi^2= 1.39, p>0.05$
Erkek	17	56.7	31	44.3	
Toplam	30	100.0	70	100.0	
Cinsiyet	Hekimi Tanınması				İstatistiksel Analiz
	Evet		Hayır		
	n	%	n	%	
Kadın	7	46.7	45	52.9	$\chi^2= 0.2, p>0.05$
Erkek	8	53.3	40	47.1	
Toplam	15	100.0	85	100.0	
Cinsiyet	Polikliniğin Temiz ve Modern Olması				İstatistiksel Analiz
	Evet		Hayır		
	n	%	n	%	
Kadın	9	34.6	43	58.1	$\chi^2= 4.3, p<0.05$
Erkek	17	65.4	31	41.9	
Toplam	26	100.0	74	100.0	

nun kalmayan hastaların % 67.0'ı daha önce polikliniğe gelmiştir. Aradaki fark istatistiksel olarak anlamlıdır ($\chi^2= 28.9, p<0.05$). Daha önce hizmet alanların olumlu görüşü nedeniyle polikliniği tercih eden hastaların % 40.0'ı, hizmet alanların olumlu görüşlerinden yararlanmayan hastaların % 78.6'sı daha önce polikliniğe gelmiştir. Aradaki fark istatistiksel olarak anlamlıdır ($\chi^2= 14.1, p<0.05$).

Polikliniği tercih etme nedenleri polikliniğe geliş sayısına göre değerlendirildiğinde, hizmetten memnun kalan hastaların % 43.2'si, hizmetten memnun kalmayanların % 12.7'si

dört ve daha fazla kez polikliniğe gelmiştir. Aradaki fark istatistiksel olarak anlamlıdır ($\chi^2= 31.1, p<0.05$). Hizmet alanların olumlu görüşünden yararlandığı için polikliniğe gelen hastaların % 60.0'ı, olumlu görüşlerden yararlanmayan hastaların % 21.4'ü ilk kez polikliniğe gelmiştir. Aradaki fark istatistiksel olarak anlamlıdır ($\chi^2= 15.1, p<0.05$). Ancak polikliniği tercih eden hastaların oranı giderek azalmaktadır.

Alınan hizmetten memnun olma durumu, polikliniği tercih etme nedenlerine göre de-

ğerlendirildiğinde polikliniğin temiz ve modern olması, alınan hizmetten memnun olunmasını olumlu yönde etkilemiştir. Hizmetten memnun olduğunu belirten hastaların % 30.5'i, kararsız olduğunu belirtenlerin de % 5.6'sı polikliniğin temiz ve modern olmasını dikkate almıştır. Aradaki fark istatistiksel olarak anlamlıdır ($\chi^2=4.8$, $p<0.05$). Alınan hizmetten memnun olma durumu cinsiyete, yaşa, öğrenim düzeyine, mesleğe, yaşanılan yere, sosyal güvence durumuna, gelir düzeyine ve hekimin tanınmasına göre değişmemiştir.

Memnuniyet nedenleri cinsiyete göre değerlendirildiğinde ilgili bütün hizmetlerin verilmesi, acil hizmetlerin verilmesi, önceki uygulamaların başarılı olması, hekim bilgisinin yeterli olması, hasta hekim ilişkisinin iyi olması, yapılan tedavi ile ilgili bilgi verilmesi, muayene olmak için beklenen sürenin kısa olması, hekim dışı personel sayısının yeterli olması, sterilizasyon ve temizliğin yeterli olması, kullanılan aletlerin kaliteli olması, fiziksel koşulların rahat olması, polikliniğe rahat ulaşılması ve fiyatın düşük olması gibi memnuniyet nedenleri cinsiyete göre değişmemiş olup, hizmetlerin iyi organize edilmiş olması cinsiyete göre değişmiştir. Hizmetlerin iyi organize edilmiş olmasından memnun olan hastaların %73.3'ü, memnun olmayanların % 43.5'i erkektir. Aradaki fark istatistiksel olarak anlamlıdır ($\chi^2=4.5$, $p<0.05$).

Memnuniyet nedenleri yaş gruplarına göre değerlendirildiğinde ilgili bütün hizmetlerin verilmesi, hizmetlerin iyi organize edilmiş olması, acil hizmetlerin verilmesi, önceki uygulamaların başarılı olması, hekimin bilgisinin yeterli olması, hasta hekim ilişkisinin iyi olması, yapılan tedavi ile ilgili yeterli bilgi verilmesi, muayene olmak için beklenen sürenin kısa olması, sterilizasyon ve temizliğin yeterli olması, kullanılan aletlerin kaliteli olması, fiziksel koşulların rahat olması, polikliniğe rahat ulaşılması ve fiyatın düşük olması gibi nedenler, yaş gruplarına göre değişmemiş; ancak, hekim dışı personel sayısının yeterli olması yaş gruplarına göre değişmiştir. Hekim dışı personel sayısını yeterli bulan hastaların hiç biri 20-29 ve 40-49 yaş grubunda değilken; hekim dışı personel sayısını yeterli bulmayan hastaların %

20.2'sinin 20-29; % 21.3'ünün 40-49 yaş grubunda olmasının fark yarattığı düşünülmektedir ($\chi^2=10.5$, $p<0.05$).

Memnuniyet nedenleri öğrenim düzeyine göre değerlendirildiğinde önceki uygulamaların başarılı olması, tedavi ile ilgili yeterli bilgi verilmesi, hekim dışı personel sayısının yeterli olması, sterilizasyon ve temizliğin yeterli olması, fiyatın düşük olması gibi nedenlerin öğrenim düzeyine göre değiştiği belirlenmiştir. Önceki uygulamaları başarılı bulan hastaların % 41.2'si lise mezunu; başarılı bulmayan hastaların % 57.9'u lise+ mezunudur. Aradaki fark istatistiksel olarak anlamlıdır ($\chi^2=18.6$, $p<0.05$). Tedavi ile ilgili yeterli bilgi verildiğini düşünen hastaların % 23.3'ü lise, % 23.3'ü üniversite mezunu; yeterli bilgi verilmediğini düşünenlerin % 45.7'si lise, % 11.4'ü üniversite mezunudur. Aradaki fark istatistiksel olarak anlamlıdır ($\chi^2=13.7$, $p<0.05$). Hekim dışı personel sayısını yeterli bulmayan hastaların % 53.9'u, hekim dışı personel sayısını yeterli bulan hastaların %13.6'sı lise ve üstü öğrenim düzeyindedir. Aradaki fark istatistiksel olarak anlamlıdır ($\chi^2=12.8$, $p<0.05$). Sterilizasyon ve temizliği yeterli bulan hastaların % 62.9'u, yeterli bulmayan hastaların % 50.7'si lise ve üniversite mezunudur. Aradaki fark istatistiksel olarak anlamlıdır ($\chi^2=4.5$, $p<0.05$). Fiyatın düşük olmasını memnuniyet nedeni olarak belirten hastaların % 82.5'i, belirtmeyen hastaların % 98.3'ü ilkökul, ortaokul, lise ve üniversite mezunudur. Aradaki fark istatistiksel olarak anlamlıdır ($\chi^2=22.7$, $p<0.05$).

Memnuniyet nedenleri sosyal güvence durumuna göre değerlendirildiğinde ilgili bütün hizmetlerin verilmesi, acil hizmetlerin verilmesi, kullanılan aletlerin kaliteli olması ve fiyatın düşük olması sosyal güvence durumuna göre değişmiştir. İlgili bütün hizmetlerin verilmesi nedeniyle memnun olan hastaların % 42.9'u, memnun olmayanların % 34.9'u Emekli Sandığına bağlıdır. Aradaki fark istatistiksel olarak anlamlıdır ($\chi^2=1.4$, $p<0.05$). Acil hizmetlerin verilmesi nedeniyle memnun olan sosyal güvence altındaki hastaların oranı, sosyal güvencesi olup memnun olmayan hastaların oranından azdır. Fark istatistiksel olarak anlamlıdır ($\chi^2=10.4$, $p<0.05$). Kullanılan aletlerin kaliteli

olması nedeniyle polikliniği tercih eden hastaların tümü, Emekli Sandığı ve Bağ-Kur güvencesindedir. Kullanılan aletleri kaliteli bulmayanların % 34.4'ü Emekli Sandığı, % 11.1'i Bağ-Kur güvencesindedir. Aradaki fark istatistiksel olarak anlamlıdır ($\chi^2= 15.1, p<0.05$). Fiyatın düşük olması nedeniyle memnun olan hastaların % 17.5'i yeşil kart veya özel bir sigorta kuruluşunun güvencesindedir. Fiyatın düşük olmasını memnuniyet nedeni olarak belirtmeyen hastaların hiç biri yeşil kart sahibi olmayıp, özel bir sigorta kuruluşunun güvencesinde de değildir. Ancak yeşil kartı olan ve özel bir sigorta kuruluşunun güvencesinde olan hastaların tümü, fiyatın düşük olması nedeniyle memnun olduğunu belirtmiştir ($\chi^2= 15.7, p<0.05$).

İlgili bütün hizmetlerin verilmesi, hizmetlerin iyi organize edilmiş olması, acil hizmetlerin verilmesi, daha önceki uygulamaların başarılı olması, hekimin bilgisinin yeterli olması, hasta hekim ilişkisinin iyi olması, tedavi ile ilgili yeterli bilgi verilmesi, hekim dışı personel sayısının yeterli olması, sterilizasyon ve temizliğin yeterli olması, beklenen sürenin kısa olması, kullanılan aletlerin kaliteli olması, fiziksel koşulların rahat olması, polikliniğe rahat ulaşılması gibi memnuniyet nedenleri, gelir düzeyine ve mesleğe göre değişmemiştir. Fiyatın düşük olması bir memnuniyet nedeni olarak değerlendirilmektedir. Bu hastaların % 55.0'nın gelir düzeyi 500 TL ve altında iken, fiyatın düşük olmasını memnuniyet nedeni olarak belirtmeyen hastaların % 21.7'sinin gelir düzeyi 500 TL ve altındadır. Aradaki fark istatistiksel olarak anlamlıdır ($\chi^2= 14.3, p<0.05$). Fiyatın düşük olması nedeniyle memnun olan hastaların % 12.5'i, fiyatın düşük olmasını memnuniyet nedeni olarak belirtmeyen hastaların % 43.3'ü memnurdur. Fiyatın düşük olması nedeni ile memnun olan bir başka grup, ev kadınları ve serbest çalışan hastalardır. Fiyatın düşük olması nedeniyle memnun olan hastaların % 45.0'ı ev kadını, % 17.5'i serbest çalışmakta; memnun olmayanların % 30.0'ı ev kadını; % 10.0'ı serbest çalışmaktadır. Aradaki fark istatistiksel olarak anlamlıdır ($\chi^2= 14.5, p<0.05$).

Araştırma grubunun % 81.0'mın benzer hizmeti almak için polikliniği tekrar tercih

edeceği ve % 82.0'mın polikliniği yakınlarına önereceği belirlenmiştir.

TARTIŞMA

Araştırma grubunun polikliniği tercih etme nedenleri arasında, daha önceki hizmetten memnun kalınmış olunması ilk sırada gelmektedir. Araştırmamızın sonuçları, Sur ve ark. (10) ile Varinli'nin (11) sonuçlarıyla uyumludur. Fisk ve ark (12) yaptığı çalışmada, tercih nedeni olarak hekimin tanınması ilk sırada yer alırken, araştırmamızda son sırada yer almaktadır. Polikliniğin tercih edilme nedenleri arasında hekimin tanınmasını önemsemeyen hastaların büyük bölümünün ilkökul mezunu olması, öğrenim düzeyi arttıkça, hekimin tanınmasının önemli bir tercih nedeni olduğunu düşündürmektedir. Hekimin tanınması nedeniyle polikliniği tercih eden hastaların % 40.0'mın gelir düzeyi 500 TL'nin altındadır. Bu durum, gelir düzeyi arttıkça tercih nedenlerinin belirlenmesinde daha seçici olduğunu düşündürmektedir.

Ertem ve ark. (13) araştırmasında, tercih nedenleri arasında birinci sırada hekim sevki ve çalıştığı kurumun zorunlu sevki gelmektedir.

Hastaların % 82.0'ı aldığı hizmetten memnun olup, memnuniyet nedenlerinin başında hasta hekim ilişkisinin iyi olması, polikliniğe rahat ulaşılması ve muayene olmak için beklenen sürenin kısa olması gelmektedir. Yapılan birçok çalışmada da memnuniyet nedenleri arasında hasta hekim ilişkisinin iyi olması ilk sıradadır. Sağlık kuruluşunun uzaklığı da memnuniyeti belirlemede etkili olmaktadır (14). Çolak ve ark. (15) yaptığı bir araştırmada, hastaların % 76'sının hizmetten memnun olduğu belirtilmektedir. Bir diğer araştırmada (16) hastaların % 44'ü, hekim hasta ilişkisinin önemli olduğunu belirtmiştir. Başka bir araştırmaya (17) göre en çok memnun kalınan konu, sağlık çalışanlarının davranışı; en çok rahatsız olunan konu, fiziksel koşullardır (18). Temel ve ark. (19) yaptığı bir araştırmada memnuniyet nedenleri arasında ilk sırada fiziksel koşullar; son sırada hekim davranışı gelmektedir.

Bu araştırmada, hekimin bilgisinin yeterli olmaması, hasta hekim ilişkisinin iyi olmaması, daha önceki uygulamaların başarısız olması ve

fiziksel koşulların rahat olmaması, önde gelen memnuniyetsizlik nedenleri arasında yer almadığı için memnuniyet ve memnuniyetsizlik nedenlerinin tutarlı olduğu düşünülmektedir. Hasta hekim ilişkilerinin iyi olması, en önde gelen memnuniyet nedeni iken, ilgili bütün hizmetlerin verilmemesi memnuniyetsizlik nedenleri arasında ilk sırada gelmektedir. Benzer şekilde, polikliniğe rahat ulaşılması ve fiyatın düşük olması memnuniyet nedenleri arasında yer alırken, memnuniyetsizlik nedenleri arasında yer almamaktadır. Hizmet ile ilgili memnuniyetsizlik nedenleri arasında ilgili bütün hizmetlerin verilmemesi ilk sırada gelmektedir. Sur ve ark. (10) araştırmasına göre memnuniyetsizlik nedenlerinin başında ilgisizlik ve beklemek; ikinci sırada hizmet eksikliği gelmektedir. Bir başka çalışmada ilgisizlik, uzun süre beklemek ve hizmet eksikliği, temel memnuniyetsizlik nedenleri olarak belirtilmiştir (21).

Birinci basamak sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyetinin değerlendirildiği bir çalışmada, sağlık ocağına başvuran hastaların fiziksel koşullarla ilgili memnuniyet düzeyinin düşük olduğu belirlenmiştir. Öğrenim düzeyi yüksek olan hastaların, çocuk ve yaşlıların fiziksel koşullar hariç, sağlık hizmetinden memnun kaldığı belirlenmiştir (20). Ağız ve diş sağlığı hizmetleri ile ilgili hasta memnuniyetini içeren bir çalışmada, SSK hastanesine başvuran hastaların % 62.4'ü; devlet hastanelerine başvuranların % 66.4'ü, verilen hizmetten memnun kaldığını belirtmiştir (10). Başlıca memnuniyet nedeni ilgi ve iyi hizmet; memnuniyetsizlik nedeni ise ilgisizlik ve beklemek olarak belirlenmiştir.

Memnuniyet nedenleri yaş gruplarına göre değerlendirildiğinde, hekim dışı personel sayısının yeterli olmasından memnun olan hastaların % 50'den fazlası, 50 yaş ve üzerindedir. Hastaların % 30'u, 30-39 yaş grubunda olmasına karşın, 50 yaş ve üzerindeki hastaların hekim dışı personel sayısını yeterli bulması, yaş arttıkça seçiciliğin azaldığını düşündürmektedir.

Hastaların aldığı hizmetten memnun kaldığı için polikliniğe tekrar geldiği; ancak, hizmetten memnun kalmayanların başka bir seçeneği olmadığı için bu polikliniği tercih ettiği

düşünülmektedir. Benzer şekilde, daha önce hizmet alanların olumlu görüşü nedeniyle polikliniği tercih eden hastaların % 40.0'ı, hizmet alanların olumlu görüşlerinden yararlanmayanların % 78.6'sı daha önce polikliniğe gelmiştir.

Memnuniyet nedenleri arasında önceki uygulamaların başarılı olması öğrenim düzeyine göre değişmiştir. Önceki uygulamaları başarılı bulan lise mezunu hastaların oranı, başarılı bulunmayan lise ve daha yüksek öğrenim düzeyindeki hastaların oranından azdır. Öğrenim düzeyi arttıkça, memnuniyet beklentisi de artmaktadır. Benzer durum, tedavi ile ilgili yeterli bilgi verilmesi, hekim dışı personel sayısı, sterilizasyon ve temizlik için de geçerlidir. Fiyatın düşük olması, öğrenim düzeyi yetersiz olan hastalar için bir memnuniyet nedeni iken, öğrenim düzeyi arttıkça, düşük fiyat önemini yitirmektedir.

SONUÇ

Araştırma grubundan elde edilen bulgulara göre, polikliniğe başvuru nedenleri arasında çürük tedavisi ilk sırada yer almaktadır. Önceki hizmetten memnun kalmamış olunması ilk Araştırma grubunun % 82.0'ının aldığı hizmetten memnun olup, memnuniyet nedenlerinin başında hasta hekim ilişkisinin iyi olması gelmektedir. İlgili bütün hizmetlerin verilmemesi, kullanılan aletlerin kaliteli olmaması ve yapılan tedavi ile ilgili yeterli bilgi verilmemesi başlıca memnuniyetsizlik nedenleridir. Polikliniği tercih etme nedenleri yaşa, mesleğe ve sosyal güvence durumuna göre değişmemiştir. Hekimin tanınması, öğrenim düzeyi yüksek olan hastalar için bir tercih nedeni olup, daha düşük gelir düzeyindeki hastalar hekimi tanıdığı için polikliniği tercih etmektedir. Aldığı hizmetten memnun olan hastalar, polikliniğin temiz ve modern olmasından etkilenmektedir. Hizmetten memnun olma durumu cinsiyete, yaşa, öğrenim düzeyine, mesleğe, yaşanılan yere, sosyal güvence durumuna göre değişmemiştir. Önceki uygulamaların başarılı olması, tedavi ile ilgili yeterli bilgi verilmesi, öğrenim düzeyi ile olumlu yönde ilişkili olup, hekim dışı personel sayısı ile temizlik ve sterilizasyon, öğrenim düzeyi arttıkça, önemli bir tercih nedeni olmaktadır. Fiyatın düşük olması, düşük gelir ve öğrenim

düzeyindeki hastalar ile ev kadınları için önemli bir tercih nedeni olup, sosyal güvencesi olan hastalar için önemli bir tercih nedeni değildir.

KAYNAKLAR

1. Boğaziçi Üniversitesi. (2006). Erişim: <http://www.boun.edu.tr/saglikliyasam> Erişim Tarihi: 11.07.2006.

2. Saydam G, Oktay I, Möller I. Türkiye’de ağız diş sağlığı durum analizi. Tur-Ağız-Sağ 001 (DSÖ). Seçil Ofset 1990; p. 6.

3. Elbek ÇÇ. Neden Koruyucu Diş Hekimliği? Hacettepe Top Hek Bül 2003; 24. Erişim: <http://www.thb.hacettepe.edu.tr/2003/20034.html> Erişim Tarihi: 13.09.2006.

4. Kavuncubaşı Ş. Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi. Siyasal Kitabevi. Ankara: Mart 2000; p.28

5. Guadagnino, C. Role of patient satisfaction. PND 2003; 6: 3-5.

6. Bilgiç E, Gökalp D, Biçeroğlu S, Budak BA, Duman EA, Bostan F. Gülveren Sağlık Ocağı Bölgesinde Hipertansiyonlu ve/veya Diyabetli Bireylerin Tanı, Tedavi ve İzlemlerine İlişkin Değerlendirme ve Sağlık Ocağından Memnuniyet Düzeyi Araştırması. Yayımlanmamış İtern Araştırması; 2000.

7. Newsome PRH, Wright GH. A review of patient satisfaction: Dental patient satisfaction: An appraisal of recent literature. Br Dent J 1999; 186: 27-30.

8. Dansky KH, Colbert CJ, Irwin P. Developing and using a patient satisfaction survey: A case study. J Am Coll Health 1996; 45: 83-8.

9. Atlı H, Sur H, Şahin K, Söylemez D, Hayran O. Poliklinik Hizmeti Alan Hastaların Beklenti ve İhtiyaçları Yönünden Özel Bir Hastane İle Bir Üniversite Hastanesinin Karşılaştırılması. 3. Ulusal Sağlık ve Hastane Yönetimi Sempozyumu (Uluslararası Katılımlı) Bildiriler Kitabı, 1998; p. 45.

10. Sur, H, Hayran O, Yıldırım C, Mumcu G. Patient Satisfaction in Dental Outpatient Clinics in Turkey. Crot Med J 2004; 45:651-4

11. Varinli İ. Hizmet Kalitesi, Değer, Hasta Tatmini ve Davranışsal Niyetler Arasındaki İlişki: Kayseri’de Poliklinik Hastalarına Yönelik Bir Araştırma. Sos Bil Enst Derg 2004; 17: 33-52.

12. Fisk A, Trevor A, Carmhial J, Brown KC and Barbara N. Creating Patient Satisfaction and Loyalty. J Hea Care Marketing, 1990;10: 5-15.

13. Ertem M, Oto R, Karayel P. (1999). Dicle Üniversitesi Hastanesinde Yatan Hastalarda Hasta Memnuniyeti Araştırması. Erişim: <http://www.sabem.saglik.gov.tr/akademikmetinler/linkdetail.aspx> Erişim Tarihi: 13.04.2007

14. Shabrawy AM, Mahmoud MEA. A study of patient satisfaction as and evaluation parameter for utilisation of primary health care services. J of Soc Health 1992; 112: 64-7.

15. Çolak M, Kısa A, Alap N, Demirezen H, İnceoğlu Y. Birinci Basamak Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyeti: Bir Saha Çalışması. Ulusal Sağlık ve Hastane Yönetimi Sempozyumu (Uluslararası Katılımlı) Bildiriler Kitabı 2000; p. 379.

16. Ersoy F, Edirne T, Yıldırım C. Birinci Basamakta Hasta Memnuniyeti. IV. Ulusal Sağlık ve Hastane Yönetimi Sempozyumu, İstanbul, 2001: 366-70.

17. Eser C, Ateş M, Bektaş G. Gemlik Devlet Hastanesi Dahiliye Polikliniğinde Hasta Memnuniyeti Ölçülmesi Konusunda Bir Araştırma, 1999. Erişim: <http://www.sabem.saglik.gov.tr/akademikmetinler/linkdetail.aspx> Erişim Tarihi: 04.04.2007.

18. Aytar G, Yeşildal N. Yatan Hasta Memnuniyeti Araştırması. A.İ.B. Üniversitesi Düzce Tıp Fakültesi Dergisi 2004; 3: 10-4.

19. Temel Ö, İşçi E, Mumcu G. İzmit S.S.K Hastanesi ve İzmit Devlet Hastanesinde Ağız ve Diş Sağlığı İle İlgili Hasta Memnuniyeti, 2000. Erişim: <http://www.sabem.saglik.gov.tr/akademikmetinler/linkdetail.aspx> Erişim Tarihi: 22.03.2007.

20. Raifel NM, Rana H, Marcus M. Consumer satisfaction. Adv Dent Res 1997; 4:1052-5.

21. Ankara Valiliği İl Sağlık Müdürlüğü Bilgi İşlem ve İstatistik Şubesi, 2006. Ankara İli Birinci Basamak Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyeti Çalışması. Erişim: <http://www.asm.gov.tr/userfiles/hastamemnuniyetianketi.doc> Erişim Tarihi: 10.05.2007.

Yazışma Adresi:

Doç. Dr. Nazlı ATAK
Ankara Üniversitesi
Tıp Fakültesi
Halk Sağlığı Anabilim Dalı
Münzeviler Sk. No: 1 Akdere, 06590
Mamak, İç Cebeci, ANKARA
Tel: 0 312 363 89 90
Faks: 0 312 319 82 36
E-posta: nazliatak64@yahoo.com

Ek- 1
HASTA GÖRÜŞME FORMU

Bölüm 1**Kişisel Bilgiler**

1. Sıra No:.....
2. Cinsiyet
1) Kadın 2) Erkek
3. Yaş (Doğum tarihi):.....
4. Yaşadığı Yer
1) İl merkezi 2) İlçe 3) Köy
5. Medeni Durum
1) Bekar 2) Evli 3) Dul
6. Sosyal Güvence Durumu:
7. Öğrenim Düzeyi
1) Okur Yazar Değil 2) Okur Yazar 3) İlkokul Mezunu 4) Ortaokul Mezunu
5) Lise / Meslek Yüksek Okulu Mezunu 6) Üniversite/Yüksekokul Mezunu
8. Mesleği:.....
9. Aylık Geliri:.....

Bölüm 2**Başvuru Nedenleri**

10. Bu hastaneye daha önce geldiniz mi?
1) Evet 2) Hayır
11. Polikliniğe kaçınıcı gelişiniz?
1) Birinci 2) İkinci 3) Üçüncü 4) Dört ve daha fazla
12. Şu anda polikliniğe başvuru nedenleriniz (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz).
1) Acil tedavi gerektiren durum (Apse, ağrı)
2) Çürük tedavisi
3) Eski restorasyon ile ilgili sorunlar
4) Kanama ile ilgili sorunlar (Diş eti kanaması, diş eti çekilmesi, ağız kokusu, sallanan diş)
5) Protetik restorasyon (İlk kez)
6) Eski protezlerin değiştirilmesi
7) Çapraşık dişler (Ortodontik tedavi gerektiren)
8) Protez tamiri
9) Gömülü diş
10) Oral lezyonlar/ Pigmentasyonlar
11) Eklem sorunları (Diş gıcırdatma, diş sıkma)

Bölüm 3**Memnuniyet Durumu**

13. Polikliniği tercih etme nedenleriniz (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz).
1) Daha önce gelinmiş ve hizmetten memnun kalınmış olması
2) Daha önce hizmet alanların olumlu görüşleri
3) Hekimi tanınması
4) Polikliniğin temiz ve modern olması
5) Diğer (Belirtiniz):.....
14. Aldığınız hizmetten memnun musunuz?
1) Memnunum
2) Kararsızım
3) Memnun Değilim
4) Diğer (Belirtiniz):.....
15. Poliklinik/Hizmet ile ilgili memnuniyetinizi belirten ifadeleri işaretleyiniz (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz).
1) İlgili bütün hizmetlerin verilmesi
2) Hizmetlerin iyi organize edilmiş olması
3) Acil hizmetlerin verilmesi
4) Daha önceki uygulamaların başarılı olması
5) Hekimlerin bilgisinin yeterli olması
6) Hasta hekim ilişkilerinin memnuniyet verici olması
7) Yapılan tedavi ile ilgili yeterli bilgi verilmesi
8) Muayene olmak için beklenen sürenin kısa olması
9) Hekim dışı personelin sayısının yeterli olması
10) Sterilizasyon ve temizliğin yeterli olması

- 11) Kullanılan aletlerin kaliteli olması
 - 12) Fiziksel koşulların rahat olması
 - 13) Polikliniğe rahat ulaşılması
 - 14) Düşük fiyat
 - 15) Diğer (Belirtiniz):.....
16. Poliklinik/Hizmet ile ilgili memnuniyetsizliğinizi belirten ifadeleri işaretleyiniz (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz).
- 1) İlgili bütün hizmetlerin verilmemesi
 - 2) Hizmetlerin iyi organize edilmemiş olması
 - 3) Acil hizmetlerin verilmemesi
 - 4) Daha önceki uygulamaların başarılı olmaması
 - 5) Hekimlerin bilgisinin yeterli olmaması
 - 6) Hasta hekim ilişkilerinin memnuniyet verici olmaması
 - 7) Yapılan tedavi ile ilgili yeterli bilgi verilmemesi
 - 8) Muayene olmak için beklenen sürenin uzun olması
 - 9) Hekim dışı personel sayısının yeterli olmaması
 - 10) Sterilizasyon ve temizliğin yeterli olmaması
 - 11) Kullanılan aletlerin kaliteli olmaması
 - 12) Fiziksel koşulların rahat olmaması
 - 13) Polikliniğe rahat ulaşılabilinmemesi
 - 14) Yüksek fiyat
 - 15) Diğer (Belirtiniz):.....
17. Tekrar benzer hizmeti almak istediğinizde bu polikliniği tercih eder misiniz?
- 1) Tercih ederim
 - 2) Kararsızım
 - 3) Tercih etmem
 - 4) Diğer (Belirtiniz):.....
18. Benzer hizmeti alması için bu polikliniği yakınlarınıza önerir misiniz?
- 1) Evet
 - 2) Hayır
 - 3) Fikrim yok
 - 4) Diğer
19. Cevabınız hayır ise nedenini belirtiniz:
20. Poliklinik/ Hizmet ile ilgili önerileriniz (Belirtiniz):.....