

Pandemi Döneminde Acil Servise Başvuran Hastaların Memnuniyet Oranlarının Pandemi Öncesiyle Karşılaştırılması

Zeynep DEMİREL¹ Şükran Güngör TANÇ²

Geliş Tarihi: 30.06.2022

Kabul Tarihi: 19.09.2022

ÖZET

Sağlıkta Kalite Standartları (SKS) gereği Türkiye’de tüm hastanelerde hasta memnuniyetini belirlemek, sağlık hizmetlerinin sunumunu hasta gözünden görebilmek ve hasta veya hasta yakınlarının geri bildirimleri sayesinde hizmet kalitesini arttırmak amacıyla hasta memnuniyet anketleri uygulanmaktadır. Bu çalışmanın amacı, ilgili anket verilerine dayanarak acil servise başvuran hastaların Covid-19 pandemi sürecindeki memnuniyet oranlarını pandemi öncesine ait 2019 yılı verileriyle karşılaştırmalı olarak ortaya koymaktır. Bu kapsamda çalışma, ilgili veriler ışığında sağlık hizmetlerine dair değişim gösteren ve sabit kalan memnuniyet unsurları hakkında genel eğilimleri tespit etmeyi hedeflemektedir.

Çalışmada, Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü Sağlıkta Kalite, Akreditasyon ve Çalışan Hakları Daire Başkanlığı tarafından geliştirilen ve 22 sorudan oluşan Acil Hasta Memnuniyet Anketi’nden yararlanılmıştır. Bu çalışmada kullanılan “Hasta Deneyimi Anketleri” hastalar acil servisteki tüm işlemlerini bitirip hastaneden ayrıldıktan sonra “telefon görüşmesi” yöntemi kullanılarak yapılmıştır. Her ay 32 hastaya ulaşılmış olup, 2019 yılında 384 hasta, 2020 yılında 384 hasta olmak üzere toplam 768 hastaya anket uygulanmıştır.

Bu çalışmada acil servisten hizmet alan hastaların genel memnuniyet oranı 2019 yılında %94,39 iken 2020 yılında ise %92,58 olarak tespit edilmiştir. Elde edilen bulgular acil servise başvuran hastaların, verilen sağlık hizmetinin kalitesinden büyük oranda memnun olduğunu göstermektedir.

Anahtar Kelimeler: Memnuniyet, Sağlık hizmet kalitesi, Acil servis

1 Çiğli Eğitim ve Araştırma Hastanesi, e-posta: zeynepyigiter@gmail.com. Orchid no: 0000-0002-9659-7168

2 Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, e-posta:sukrangungortanc@gmail.com. Orchid no: 0000-0002-0675-2479

Comparison of Satisfaction Rate of Patients Who Attended Emergency Services the Pandemic Period and Before the Pandemic

ABSTRACT

In accordance with the Quality Standards in Health, patient satisfaction surveys are applied in all hospitals in Turkey to determine patient satisfaction, to see the delivery of health services through the patient's eyes and to increase the quality of service through the feedback of patients or their relatives. Based on the relevant survey data, this study aims to reveal the satisfaction rates of patients who applied to the Emergency Service during the Covid-19 pandemic period in comparison with the data of 2019 before the pandemic. In this context, the study aims to determine the general trends about the patient satisfaction elements that change and remain constant in the light of the relevant data.

In the study, Emergency Room Patient Satisfaction Survey, which was developed by the Ministry of Health, General Directorate for Health Services, Department Of Quality Accreditation And Employee Rights In Health and consists of 22 questions was used. The "Patient Experience Survey" used in this study was conducted using the "phone interview" method after the patients finished their all procedures in the Emergency Service and left the hospital. 32 patients were reached every month, and the survey was applied to a total of 768 patients, 384 patients in 2019 and 384 patients in 2020.

In this study, the overall satisfaction rate of the patients who received service from the Emergency Service was 94, 39% in 2019 and 92, 58% in 2020. The findings show that the patients who applied to the Emergency Service are largely satisfied with the quality of the health service provided.

Key Words: **Pleasure:** Quality of healthcare, Emergency service

GİRİŞ

2019 yılının sonlarında, ilk olarak Çin'in Wuhan kentinde görülen ve hızla tüm dünyaya yayılmasıyla birlikte 2020 yılının Mart ayında Dünya Sağlık Örgütü tarafından Pandemi olarak ilan edilen Covid-19 virüsü yaşamı tümüyle etkilemiş, özellikle hastanelerdeki işleyişi temelden değiştirmiştir (Akgül, 2020). Bu çalışma Covid-19 sürecinde hasta memnuniyetlerindeki eğilimleri analiz ederek hastanelerdeki işleyişlerin geliştirilmesini ve sağlıkta kalite standartları süreçlerini destekleyerek literatüre katkı sunmayı hedeflemektedir.

Büyük bir belirsizliği, kaygı ve endişeleri beraberinde getiren Covid-19 virüsü; hastaların tek başına bir odada karantina altında tutulması, bulaşıcılığın ve ölüm oranlarının artması, hastaların psikolojisini olumsuz yönde etkilemesiyle, hasta ve yakınlarının endişelerini arttırma riski doğurmuştur (Bahar, Çuhadar, & Bahar, 2020). Hastane çalışanlarının Covid-19 virüsüne yakalanmaları sonucu karantinaya alınmaları, hamile ve kronik hastalığı olan risk grubundaki personellerin sahadan uzaklaştırılmaları nitelikli personellerin ise koruyucu ekipmanların içinde uzun saatler çalışmak zorunda kalmaları, çalışanlar açısından olumsuz etkilere neden olmuştur (Tuncay, Koyuncu, & Özel, 2021). Bunun yanı sıra kronik hastalığı olan ve tedavisi devam eden hastaların hastaneye başvurmadan çekinmeleri ve hastaneye başvuruları azaltılması; teması en aza indirmek amacıyla merkezi hekim randevu sistemlerinde randevu sayılarının azaltılması hastaların sağlık sistemine erişimini de göreceli olarak zorlaştırmıştır (Gündoğdu, 2020). Dolayısıyla Covid-19 pandemisi başta sağlık çalışanları olmak üzere, hem bu virüse yakalanan hastalar için hem de diğer hastalıklar nedeniyle sağlık hizmeti almak isteyen hastalar için ilgili süreçlerde çeşitli memnuniyetsizlikler doğurmuştur.

Hasta memnuniyeti, bakım sunumunun ve kalitesinin bir parçasıdır (Locke, Mariane, Koster, Taylor, & Greenspan, 2011). Memnuniyet anketleri genellikle hastaların beklentilerini içerir. Beklenti ve başarı arasındaki uyum hasta memnuniyetini belirler (Heiddegger, Saal, & Nuebling, 2006). SKS gereği Türkiye'de tüm hastanelerde hasta memnuniyetini belirlemek ve hizmet kalitesini arttırmak amacıyla yapılan hasta memnuniyet anketleri uygulaması, 2019 yılından itibaren "Anket Uygulama Rehberi Versiyon 2"ye göre yapılmaktadır (Sağlık Bakanlığı, 2019).

Bu çalışmayla 2020 yılına ait veriler ile pandemi döneminde acil servise başvuran hastaların memnuniyet oranlarının, 2019 yılı pandemi öncesi döneme ait veriler ile karşılaştırılması hedeflenmektedir.

Literatür incelendiğinde, ülkemizde acil servise başvuran hastaların memnuniyet düzeyleri ile ilgili yapılan çalışmalarda, memnuniyeti etkileyen faktörler üzerinde durulmuştur. Hastaların demografik özelliklerine göre, meslek gruplarından beklentilerine göre, hizmetin hastanın beklentilerini karşılaması durumuna göre, memnuniyet oranları incelenmiştir (Ergezen & Efe, 2019). Bu çalışmada 2020 yılında Covid-19 pandemi sürecinde acil servise başvuran hastaların memnuniyet oranlarının, pandemi öncesine ait 2019 yılı verileriyle karşılaştırması yapılmıştır. Hastaların demografik özellikleri, acil servisin fiziki özellikleri, bekleme süreleri, acil serviste çalışan hastane personelleri ve hastaların beklentileri ile ilgili karşılaştırmalı değerlendirme yapılmıştır.

GEREÇ VE YÖNTEM

Bu çalışma kesitsel tipte retrospektif bir çalışma olup, acil servise başvuran hastaların memnuniyet düzeylerini ve beklentilerini değerlendirmek amacıyla anket yöntemi kullanılarak yapılmıştır. 1 Ocak 2019 ile 31 Aralık 2020 tarihleri arasında Çiğli Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde gerçekleşen hasta memnuniyet anket sonuçları çalışmanın verilerini oluşturmaktadır. Araştırmanın evrenini 2018 ve 2019 yıllarında acil servise başvuran hastalar oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini evren içinden tesadüfi (random) olarak seçilen 2019 yılında 384, 2020 yılında 384 olmak üzere toplam 768 hasta oluşturmaktadır. Hasta deneyimi anketinde örneklem sayısını belirlemek için Sağlık Bakanlığı'nın yayınlamış olduğu "Anket Uygulama Rehberi" Tablo 1. örneklem oluşturma tablosundan faydalanılmıştır. Bu tabloya göre her yıl bir önceki yıl başvuran hasta sayısı dikkate alınarak tabloda karşılık gelen sayıda örneklem oluşturulmuştur. 2018 yılında başvuran hasta sayısı 505.086'dır. 2019 yılında başvuran hasta sayısı 517.645'tir. Bu tabloya göre örneklem sayısı 384 olarak belirlenmiştir. Acil servise başvuran ve ankete katılmayı kabul eden 768 hasta araştırmanın örneklemini oluşturmuştur.

Araştırmanın dahil edilme kriterlerini; randomizasyon yöntemi ile seçilip, telefon görüşmesi sonucu anket uygulamasını kabul eden hastalar oluşturmaktadır.

Araştırmanın dışlanma kriterlerini acil serviste Covid-19 için ayrılmış birimlere başvuran hastalar oluşturmaktadır.

Veri toplama aracı olarak Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü Sağlıkta Kalite, Akreditasyon ve Çalışan Hakları Daire Başkanlığı tarafından geliştirilen “Acil Hasta Memnuniyet Anketi” kullanılmıştır. Acil hasta memnuniyet anketi 22 sorudan oluşmaktadır. Soruların 4’ü sosyo-demografik özellikleri, 18’i ise hastanede sunulan hizmetlerin algılanmasına yönelik memnuniyetleri içeren sorulardır. Çalışmada “likert ölçeği” kullanılmıştır. 5 tamamen katılıyorum, 4 katılıyorum, 3 kararsızım, 2 katılmıyorum, 1 kesinlikle katılmıyorum olarak değerlendirilmiştir. Çalışmadan elde edilen veriler, Microsoft Excel Çalışma Programı kullanılarak analiz edilmiştir. Çalışma verileri değerlendirilirken tanımlayıcı istatistiksel yöntemleri (frekans (n) ve yüzde (%)) cinsinden hesaplanmıştır.

HİPOTEZLER

H0: Pandeminin acil servise başvuran hastaların memnuniyet oranlarına etkisi yoktur.

H1: Pandeminin acil servise başvuran hastaların memnuniyet oranlarına etkisi vardır.

BULGULAR

Araştırmaya 2019 yılında 384, 2020 yılında 384 olmak üzere toplam 768 hasta dahil edilmiştir. Araştırmaya katılan hastaların sosyo-demografik özellikleri ve acil servise başvuru şekli Tablo 1’de sunulmuştur.

Tablo1. Katılımcıların Sosyo-Demografik Özellikleri

Cinsiyet	2019		2020	
	n	%	n	%
Kadın	210	55	189	49
Erkek	174	45	195	51
Toplam	384	100	384	100

Memnuniyet anketi katılımcılarının sosyo demografik özellikleri tablo 1’de görülmektedir. Buna göre 2019 yılında ankete katılan bireylerin %55’inin kadın, %45’inin erkek olduğu belirlenmiştir. 2020 yılındaki veriler incelendiğinde ankete katılan bireylerin %49’unun kadın, %51’inin erkek olduğu belirlenmiştir.

Tablo 2. Katılımcıların Acil Servise Başvuru Şekli

	2019		2020	
	n	%	n	%
Kendi imkanları ile başvuru	286	74	278	72
Ambulans ile başvuru	98	26	106	28
Toplam	384	100	384	100

2019 yılında acil serviste memnuniyet anketine katılan hastaların %74’ü kendi imkanları ile acil servise başvururken %26’sı ambulans ile acil servise getirilmiştir. 2020 yılında ise %72’sinin kendi imkanları ile %28’i ise ambulans ile başvurmuş olduğu belirlenmiştir. 2019 ve 2020 yılı karşılaştırıldığında kendi imkanları ile başvuran hasta sayısı her iki yılda da ambulans ile başvuran hastalardan fazladır.

Tablo 3. Yaş Kategorisi

Yaş kategorisi	2019		2020	
	n	%	n	%
20’nin altı	39	10	11	2,8
20-29 yaş arası	58	15	44	11,4
30-39 yaş arası	76	19,3	79	20,5
40-49 yaş arası	71	18,4	89	23
50-59 yaş arası	86	22,3	96	25
60 yaş üstü	54	15	65	17,3
Toplam	384	100	384	100

2019 yılında hasta memnuniyet anketine katılan hastalardan %22,3’ü 50-59 yaş aralığında olup en yüksek orana sahiptir. En düşük oran ise %10 ile 20 yaş altındaki hastalardır. 2020 yılında ise 50-59 yaş aralığında başvuran hastaların oranı %25, 40-49 yaş aralığında başvuran hastaların oranı %23’tür. 20 yaş altında başvuran hastaların oranı %2,8’dir. 2019 yılı ile kıyaslandığında 40-49 yaş grubunun 2020 yılındaki başvuru sayısının 2019 yılına göre %4,5 oranında arttığı görülmektedir. En yüksek başvuru oranının her iki yılda da 50-59 yaş grubunda olduğu belirlenmiştir.

Tablo 4. Eğitim Durumu

Eğitim durumu	2019		2020	
	n	%	n	%
Okur-yazar değil	20	5,2	13	3,5
Okur-yazar	30	7,8	28	7,2
İlkokul	78	20,3	65	16,9
Ortaokul	74	19,2	70	18,3
Lise	70	18,2	84	21,8
Üniversite	66	17,2	82	21,3
Yüksek lisans	22	5,7	29	7,5
Doktora	24	6,4	13	3,5
Toplam	384	100	384	100

Eğitim durumu kategorisinde 2019 yılında en yüksek başvurunun %20,3 oranı ile ilkokul mezunları, 2020 yılında ise %21,8 oranı ile lise mezunları ve %21,3 oranı ile üniversite mezunları olduğu belirlenmiştir.

Tablo 5. Acil Servisin Fiziki Özelliklerine Yönelik Değerlendirilmesi

	2019		2020	
	Soru Bazında Toplam puan	%	Soru Bazında Toplam Puan	%
Hastaneye ulaşımda zorluk yaşamadım	1889	98,38	1844	96,04
Acil servis içinde ulaşmam gereken birimlere kolaylıkla ulaşabildim	1824	95	1867	97,23
Bekleme alanının fiziksel koşulları yeterliydi	1805	94,01	1693	88,17
Muayene olduğum alanın fiziksel koşulları yeterliydi	1800	93,75	1725	89,84
Acil servis genel olarak temizdi	1679	87,44	1775	92,44

“Hastaneye ulaşımında zorluk yaşamadım” ifadesine verilen cevap pandemi öncesi dönemde %98,38 ile anket soruları içinde yüksek ortalamaya sahiptir. Pandemi döneminde % 2,34 oranında bir düşüş olmuştur. Pandemi sürecinde kısıtlamaların olması ve toplu taşıma araçlarını kullanmada hasta ve yakınlarının çekingen davranmasının bu oranı düşürmeye etki ettiğini düşündürmektedir. Pandemi sürecinde, acil servis bekleme alanında sosyal mesafeyi korumak adına zemin işaretlemeleri yapılmış ve bekleme koltuklarında oturabilen kişi sayısının azaltılmasına yönelik tedbirler alınmıştır. “Bekleme alanının fiziksel koşulları yeterliydi” ifadesine verilen yanıtta %5,84 oranında bir düşüş olduğu, “muayene olduğum alanın fiziksel koşulları yeterliydi” ifadesine verilen yanıtta %3,91’lik düşüş olduğu dikkat çekmektedir. “Acil servis genel olarak temizdi” ifadesinde % 5’lik artış oranı daha sık yapılan eğitimlerin ve denetlemelerin temizlik alışkanlıklarını olumlu yönde değiştirdiğini düşündürülebilir.

Tablo 6. Acil Serviste Çalışan Hastane Personelleri İle İlgili Değerlendirme

	2019		2020	
	Soru Bazında Toplam puan	%	Soru Bazında Toplam puan	%
Danışma ve yönlendirme hizmetleri yeterliydi	1718	89,47	1731	90,15
Doktorumun bana ayırdığı süre yeterliydi	1730	90,01	1512	78,75
Muayene ve tetkikler sırasında kişisel mahremiyetime özen gösterildi	1899	98,90	1895	98,69
Doktorum tarafından hastalığım ve tedavim ile ilgili yeterli bilgilendirme yapıldı	1816	94,58	1810	94,27
İhtiyaç halinde gerekli sağlık personeline kolaylıkla ulaştım	1818	94,68	1786	93,02
Acil servis personeli nezaket kurallarına uygun davrandı	1826	95,10	1855	95,76

“Danışma ve yönlendirme hizmetleri yeterliydi” ifadesinde oranlarda her iki dönemde de anlamlı fark olmadığı dikkati çekmektedir. “Doktorumun bana ayırdığı süre yeterliydi” ifadesine verilen yanıtların ortalamasının pandemi sürecindeki dönemde %78,75 ile anketteki en düşük ortalama olduğu görülmektedir. “Muayene ve tetkikler sırasında kişisel mahremiyetime özen gösterildi” ifadesine verilen yanıtların oranı %98 ile anketin en yüksek oranıdır. Bu durum acil servis çalışanlarının hastaların kişisel mahremiyetlerine yüksek oranda özen gösterdiği şeklinde yorumlanabilir. Hastaların ankette kullanılan ifadelere verdikleri yanıtlara bakıldığında; Doktoru tarafından hastalığı ve tedavisi ile ilgili yeterli bilgilendirme yapıldığı, acil servis personelinin nezaket kurallarına uygun davrandığı, ihtiyaç halinde personele kolaylıkla ulaşılabildiği düşünülmektedir.

Tablo 7. Hastaların Bekleme Süreleri İle İlgili Değerlendirme

	2019		2020	
	Soru Bazında Toplam puan	%	Soru Bazında Toplam puan	%
Kayıt işlemleri için çok beklemedim	1842	95,93	1838	95,72
Muayene ve müdahale için beklediğim süre uygundu	1758	91,56	1604	83,54
Tahlil ve tetkikler için verilen randevu süreleri uygundu	1884	98,12	1834	95,52
Tahlil ve tetkik sonuçlarımı belirtilen süre içerisinde aldım	1856	96,66	1844	96,04

Hastalar “Kayıt işlemleri için çok beklemedim” ifadesine her iki dönemde de %95 oranında memnuniyetlerini ifade etmişlerdir. “Muayene ve müdahale için beklediğim süre uygundu” ifadesine verilen cevapların pandemi öncesi döneme göre %8,02 oranında düştüğü tespit edilmiştir. “Tahlil ve tetkikler için verilen randevu süreleri uygundu” ifadesine verilen cevaplara bakıldığında, pandemi döneminde %95, 52 oranı ile pandemi öncesi döneme göre %2,6 oranında daha düşük olduğu görülmektedir. “Tahlil ve tetkik sonuçlarımı belirtilen süre içerisinde aldım” ifadesine her iki dönemde de %96 oranında memnuniyetlerini ifade etmişlerdir.

Tablo 8. Hastaların Beklentileri İle İlgili Değerlendirme

	2019		2020	
	Soru Bazında Toplam puan	%	Soru Bazında Toplam puan	%
Acil servisin sunmuş olduğu hizmetler beklentilerimi karşıladı	1828	95,20	1833	95,46
Acil servisten ayrılırken taburculuk sonrası süreç ile ilgili yeterli bilgilendirme yapıldı	1827	95,15	1756	91,45
Bu acil servisi aileme ve arkadaşlarıma tavsiye ederim	1819	94,73	1795	93,48

Tablo 8’de hastaların beklentileri ile ilgili karşılaştırmalı değerlendirme verilmiştir. “Acil servisin sunmuş olduğu hizmetler beklentilerimi karşıladı” ifadesine verilen cevaplar her iki dönemde de %95 oranında sabit kalarak değişmemiştir. “Acil servisten ayrılırken taburculuk sonrası süreç ile ilgili yeterli bilgilendirme yapıldı” ifadesine verilen cevapların pandemi öncesi döneme göre %3,7 oranında düştüğü tespit edilmiştir. Acil servisten alınan hizmet sonrası “Bu acil servisi aileme ve arkadaşlarıma tavsiye ederim” ifadesine verilen cevaplara bakıldığında hastaların pandemi döneminde %93,48 oranında, pandemi öncesi dönemde ise % 94,73 oranında tavsiye edeceği ve bu oranın memnuniyet ortalamasında diğer anket sorularına verilen yanıtlara kıyasla yüksek bir oran olduğu söylenebilir.

Tablo 9. 2019 Yılı Acil Hasta Anketi Kategori Bazında Dağılımı

		Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum	Soru Bazında Toplam Cevap Puanı	Toplam Cevap Puan	Soru Bazında Karşılanma Oranı
1	Hastaneye ulaşımında zorluk yaşamadım	369	4	6	5	0	1889	1920	98.38%
2	Danışma ve Yönlendirme hizmetleri yeterliydi	318	14	0	20	32	1718	1920	89,47%

3	Acil servis içinde ulaşmam gereken birimlere kolaylıkla ulaşabildim	352	22	3	4	3	1824	1920	95,00%
4	Kayıt işlemleri için çok beklemedim	355	9	0	11	9	1842	1920	95,93%
5	Bekleme alanının fiziksel koşulları yeterliydi	337	7	24	4	12	1805	1920	94,01%
6	Muayene ve müdahale için beklediğim süre uygundu	323	16	8	18	19	1758	1920	91,56%
7	Muayene olduğum alanın fiziki koşulları yeterliydi	339	11	3	21	10	1800	1920	93,75%
8	Doktorumun bana ayırdığı süre yeterliydi	319	5	17	21	22	1730	1920	90,01%
9	Muayene ve tetkikler sırasında kişisel mahremiyetime özen gösterildi	375	5	0	0	4	1899	1920	98,90%
10	Tahlil ve tetkikler için verilen randevu süreleri uygundu	370	4	0	8	2	1884	1920	98,12%
11	Tahlil ve tetkik sonuçlarımı belirtilen süre içerisinde aldım	358	4	8	12	2	1856	1920	96,66%

Comparison of Satisfaction Rate of Patients Who Attended
Emergency Services the Pandemic Period and Before the Pandemic

Cilt: 20
Sayı: 1

12	Doktorum tarafından hastalığım ve tedavim ile ilgili yeterli bilgilendirme yapıldı	334	25	3	15	7	1816	1920	94,58%
13	İhtiyaç halinde gerekli sağlık personeline kolaylıkla ulaştım	330	34	0	12	8	1818	1920	94,68%
14	Acil servis personeli nezaket kurallarına uygun davrandı	344	17	0	15	8	1826	1920	95,10%
15	Acil servis genel olarak temizdi	307	7	3	40	27	1679	1920	87,44%
16	Acil servisin sunmuş olduğu hizmetler beklentilerimi karşıladı	336	30	0	10	8	1828	1920	95,20%
17	Acil servisten ayrılırken taburculuk sonrası süreç ile ilgili yeterli bilgilendirme yapıldı	344	16	4	11	9	1827	1920	95,15%
18	Bu acil servisi aileme ve arkadaşlarıma tavsiye ederim	347	6	10	9	12	1819	1920	94,73%
Seçenek Bazında Toplam Cevap Puanı		6157	236	89	236	194	32618	34560	94,39%
Toplam Cevap Puanı		6912	6912	6912	6912	6912			
Seçenek Bazında Verilen Toplam Cevap Oranı		89,07%	3,41%	1,29%	3,41%	2,81%			

2019 yılında pandemi öncesi dönemde hasta memnuniyet oranı %94,39 olarak hesaplanmıştır. Soru bazında toplam cevap sayısı 32.618’dir. Toplam cevap sayısı 34.560’dır. Soru bazında memnuniyet oranı %94,39’dur. Seçenek bazında toplam puan 6.912’dir. Tamamen katılıyorum yanıtı verenlerin toplam puanı 6.157 olup oranı %89,07’dir. Soru bazında ve seçenek bazında toplam puanlar ve oranlar tablo 9’da verilmiştir. Soru bazında en düşük memnuniyet oranı “Hastane genel olarak temizdi” sorusuna verilen yanıttır. En yüksek oran ise “Muayene ve tetkikler sırasında mahremiyetime özen gösterildi” sorusuna verilen yanıttır. Seçenek bazında en düşük oran “Kararsızım” yanıtıdır.

Tablo 10. 2020 Yılı Acil Hasta Anketi Kategori Bazında Dağılımı

		Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum	Soru Bazında Toplam Cevap Puanı	Toplam Cevap Puanı	Soru Bazında Karşılanma Oranı
1	Hastaneye ulaşımında zorluk yaşamadım	351	7	11	13	2	1844	1920	96.04%
2	Danışma ve Yönlendirme hizmetleri yeterliydi	299	40	8	15	22	1731	1920	90.15%
3	Acil servis içinde ulaşmam gereken birimlere kolaylıkla ulaşabildim	342	37	0	4	1	1867	1920	97.23%
4	Kayıt işlemleri için çok beklemedim	346	16	0	22	0	1838	1920	95.72%
5	Bekleme alanının fiziksel koşulları yeterliydi	304	11	9	42	18	1693	1920	88.17%

6	Muayene ve müdahale için beklediğim süre uygundu	276	10	39	8	51	1604	1920	83.54%
7	Muayene olduğum alanın fiziki koşulları yeterliydi	309	21	5	32	17	1725	1920	89.84%
8	Doktorumun bana ayırdığı süre yeterliydi	255	17	24	9	79	1512	1920	78.75%
9	Muayene ve tetkikler sırasında kişisel mahremiyetime özen gösterildi	371	9	0	0	4	1895	1920	98.69%
10	Tahlil ve tetkikler için verilen randevu süreleri uygundu	352	5	0	27	0	1834	1920	95.52%
11	Tahlil ve tetkik sonuçlarımı belirtilen süre içerisinde aldım	351	7	11	13	2	1844	1920	96.04%
12	Doktorum tarafından hastalığım ve tedavim ile ilgili yeterli bilgilendirme yapıldı	313	55	1	7	8	1810	1920	94.27%
13	İhtiyaç halinde gerekli sağlık personeline kolaylıkla ulaştım	301	60	3	12	8	1786	1920	93.02%

14	Acil servis personeli nezaket kurallarına uygun davrandı	342	32	0	7	3	1855	1920	95.76%
15	Acil servis genel olarak temizdi	333	3	0	20	28	1775	1920	92.44%
16	Acil servisin sunmuş olduğu hizmetler beklentilerimi karşıladı	320	54	0	7	3	1833	1920	95.46%
17	Acil servisten ayrılırken taburculuk sonrası süreç ile ilgili yeterli bilgilendirme yapıldı	319	27	2	11	25	1756	1920	91.45%
18	Bu acil servisi aileme ve arkadaşlarıma tavsiye ederim	340	6	12	9	17	1795	1920	93.48%
Seçenek Bazında Toplam Cevap Puanı		5824	417	125	258	288	31997	34560	92.58%
Toplam Cevap Puanı		6912	6912	6912	6912	6912			
Seçenek Bazında Verilen Toplam Cevap Oranı		84,07%	6,03%	1,81%	3,73%	4,17%			

2020 yılında pandemi sonrası dönemde hasta memnuniyet oranı %92,58 olarak hesaplanmıştır. Soru bazında toplam cevap sayısı 31.997'dir. Toplam cevap sayısı 34.560'dır. Soru bazında memnuniyet oranı %92,58'dir. Seçenek

bazında toplam puan 6.912'dir. "Tamamen katılıyorum" yanıtı verenlerin toplam puanı 5.820 olup oranı %84,07'dir. Soru bazında ve seçenek bazında toplam puanlar ve oranlar tablo 10'da verilmiştir. Soru bazında en düşük memnuniyet oranı "Doktorumun bana ayırdığı süre yeterliydi" sorusuna verilen yanıttır. En yüksek oran ise "Muayene ve tetkikler sırasında mahremiyetime özen gösterildi" sorusuna verilen yanıttır. Seçenek bazında en düşük oran "Kararsızım" yanıtıdır.

2019 yılında en düşük memnuniyet oranı %87,44 ile "Hastane genel olarak temizdi" sorusuna verilen yanıttır. 2020 yılında bu sorunun memnuniyet oranı %92,44'e yükselmiştir. 2019 yılında "Doktorumun bana ayırdığı süre yeterliydi" sorusuna verilen yanıt %90,01 iken 2020 yılında anket soruları içinde %78,75 oranı ile en düşük memnuniyet oranına sahiptir.

Tablo.11 Acil Servise Başvuran Hastaların 2019 ve 2020 Yılları Arasındaki Memnuniyet Durumları Korelasyon Analizi

Correlations

		veri19	veri20
veri19	Pearson Correlation	1	,690**
	Sig. (2-tailed)		,002
	N	18	18
veri20	Pearson Correlation	,690**	1
	Sig. (2-tailed)	,002	
	N	18	18

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2019 ve 2020 yıllarında acil servise başvuran hastaların memnuniyet oranları arasındaki korelasyon analizi ele alındığında; tabloya 11'e göre 2019 ve 2020 yıllarında acil servise başvuran hastaların memnuniyet oranları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur ve H0 reddedilir. ($p=0,002<0,05$) 2019 ve 2020 yılları arasındaki verilerde pozitif yönlü ve kuvvetli bir ilişki olduğu söylenebilmektedir. (0,690)

TARTIŞMA VE SONUÇ

H1: Pandeminin acil servise başvuran hastaların memnuniyet oranlarına etkisi vardır. Pandemi öncesi dönemde hastanenin acil servisine başvuran hastaların %94,39 olan memnuniyet oranı, pandemi döneminde %92,58'e düşmüştür.

Bu çalışmada acil servise başvuran hastalardan “Hastaneye ulaşımında zorluk yaşamadım” diyenlerin oranı yüksektir. Benzer bir çalışmada en çok memnun olunan konulara bakıldığında hastane ve hizmet birimlerine ulaşım ilk sırada, bekleme süreleri son sırada yer almıştır (Şantaş, Şantaş & Çiçek, 2021).

Bu anket çalışmasında en yüksek memnuniyet oranının “Muayene ve tetkikler sırasında kişisel mahremiyetime özen gösterildi” sorusuna verilen yanıtlar olduğu görülmektedir. Fatih Şantaş, Gülcan Şantaş ve Fatih Çiçek (2021) tarafından gerçekleştirilen çalışmada en fazla memnun olunan ve ortalaması en yüksek ifade “Muayene ve tetkikler sırasında kişisel mahremiyetime özen gösterildi” ifadesidir ve bu iki çalışmanın birbirleri ile uyumlu olduğu görülmektedir. En az memnun olunan ve ortalaması en düşük olan ifade ise “Doktorumun bana ayırdığı süre yeterliydi” şeklinde olmuştur (Şantaş, Şantaş, & Çiçek, 2021). Bu çalışmada ise “Doktorumun bana ayırdığı süre yeterliydi” ifadesine verilen yanıtlarda pandemi öncesi döneme göre %11,2'lik düşüş olduğu görülmektedir. Pandemi sürecinde yapılan her iki çalışmanın verileri uyumludur. Bourdreau ve arkadaşlarının yaptığı bir çalışmada doktor değerlendirmesi için bekleme sürelerini azaltmaktan ziyade memnuniyete yönelik çalışmalar yapılmasının önemine vurgu yapılmıştır (Edwin, Jason, Michael, & Baumann, 2004).

Benzer bir çalışmada “Bu acil servisi aileme ve arkadaşlarıma tavsiye ederim” ifadesine verilen yanıtların oranı %84,4 olarak bulunmuştur (Oruç & Taş, 2014). Başka bir çalışmada bu oran %76 olarak bulunmuştur (Özcan, Özkaynak, & Toktaş, 2008). Bu çalışmada 2019 yılında %94,73 iken 2020 yılında %93,48'dir. Pandemi sürecinde bu oran düşmüş gibi görünse de literatürdeki benzer çalışmalara kıyasla bu acil servisin tavsiye edilme oranı yüksektir diyebiliriz.

Yıldırım ve arkadaşlarının “Gazi Hastanesi Yataklı Servislerinde Hizmet Alanların Bazı Temel Özellikleri ve Hastaneden Memnuniyet Durumları” başlıklı çalışmalarında hastane hizmetlerinden memnuniyet düzeyi %85,5

olarak saptanmıştır (Yıldırım, Maral, Aycan, & Bumin, 1999). “Acil Tıp Birimine Başvuran Hastalarda Hoşnutluk Düzeyi ve Etkileyen Etmenler” başlıklı tez çalışmasında, hastaların acil biriminden %64,2 hoşnut olduğu saptanmıştır (Şahbaz, 2006). Bu anket çalışmasında memnuniyet oranı daha yüksek olup, 2019 yılında %94,39 olan memnuniyet oranı 2020 yılında %92,58 olarak bulunmuştur. Sonuçların bu anket çalışmasına daha yakın olduğu “Hasta Memnuniyeti: Kamu Hastaneleri Üzerine Bir Alan Araştırması” başlıklı çalışmada % 90 gibi bir oranda hastaların aldıkları hizmetten memnun oldukları bulunmuştur (Zaim & Tarım, 2010). Şenel ve arkadaşlarının yaptığı “Hasta Memnuniyeti Araştırması: Bir Devlet Hastanesinin Acil Kliniğine Başvuran Hastaların Memnuniyet Düzeyleri” başlıklı çalışmada memnuniyet oranlarının bu çalışmadaki anket sonuçlarına göre daha yüksek olduğu görülmektedir (Topal, Şenel, Topal, & Mansuroğlu, 2013).

Yatan hasta memnuniyetinin ölçüldüğü “Bir Üniversite Hastanesinde Yatan Hasta Memnuniyeti” isimli çalışmada yatan hastaların % 83,5’i tekrar hastalanma durumunda aynı hastaneyi tercih edeceklerini belirtmişlerdir (Şişe & Altınel, 2012). Benzer bir çalışmada Türkuğur ve arkadaşları hasta memnuniyet düzeylerinin oldukça yüksek bulunduğunu ifade etmişlerdir (Türkuğur, Alıcı, Uzuntarla, & Güleç, 2016). Bu anket çalışmasının sonuçları her iki çalışmanın sonuçları ile uyumludur.

Sağlık Bakanlığı Sağlık İstatistikleri Yıllığı 2019 verilerine baktığımız zaman 2003 yılında hasta memnuniyet oranının %39,5 iken 2018 yılında %70,4 olduğu görülmektedir (Sağlık Bakanlığı, 2019). Acile başvuran hastaların memnuniyet oranını ölçtüğümüz bu çalışmada, acil servisten hizmet alan hastaların genel memnuniyet oranı 2019 yılında %94,39 olan memnuniyet oranı 2020 yılında %92,58 olarak tespit edilmiştir. Bu oran literatürdeki diğer çalışma sonuçlarına göre daha yüksek saptanmıştır. 2020 yılında pandemi sürecinde memnuniyet oranında %1,81 oranında azalma görülmektedir. Anket sorularındaki ifadelerden memnuniyet oranı en yüksek olan ifade muayene ve tetkikler sırasında hasta mahremiyetine özen gösterilmesi olduğu görülmektedir. Onu takip eden “Hastaneye ulaşımında zorluk yaşamadım” ifadesidir. Acil servisin fiziki özelliklerine yönelik değerlendirmede 2019 yılına kıyasla 2020 yılında memnuniyet oranı en yüksek olan ifade acil servisin genel olarak temiz olması ile ilgilidir. Hastaların bekleme süreleri ile

ilgili ifadelerde ise memnuniyet oranının en fazla düştüğü ifade “Muayene ve müdahale için beklediğim süre uygundu” ifadesidir.

Yıldırım ve arkadaşları (1999) “Gazi Hastanesi Yataklı Servislerinde Hizmet Alanların Bazı Temel Özellikleri ve Hastaneden Memnuniyet Durumları” başlıklı çalışmalarında hastane hizmetlerinden memnuniyet düzeyi %85,5 olarak saptanmıştır.

Karagün (2006) “Acil Tıp Birimine Başvuran Hastalarda Hoşnutluk Düzeyi ve Etkileyen Etmenler” başlıklı tez çalışmasında, hastaların acil biriminden %64,2 hoşnut olduğu, %15,8 kararsız olduğu ve %19,9 hoşnut olmadığı saptanmıştır.

Özcan ve arkadaşları (2008) “Silvan Devlet Hastanesine Başvuran Kişilerin Memnuniyet Düzeyleri” başlıklı çalışmada Silvan Devlet Hastanesine başvuran hastalar genel olarak hastaneden %76 çok memnun veya memnun kaldıklarını söylemiştir. Hastaların %75’i tekrar hastalanma durumunda aynı hastaneyi tercih edeceklerini, %76’sı da başkalarına tavsiye edebileceklerini söylemiştir.

Zaim ve Tarım (2010) “Hasta Memnuniyeti: Kamu Hastaneleri Üzerine Bir Alan Araştırması” başlıklı çalışmada % 90 gibi bir oranda hastaların aldıkları hizmetten memnun oldukları bulunmuştur.

Şişe ve Altınel (2012) “Bir Üniversite Hastanesinde Yatan Hasta Memnuniyeti” isimli çalışmada yatan hastaların % 83,5’i tekrar hastalanma durumunda aynı hastaneyi tercih edeceklerini belirtmişlerdir.

Şenel ve arkadaşları (2013) “Hasta Memnuniyeti Araştırması: Bir Devlet Hastanesinin Acil Kliniğine Başvuran Hastaların Memnuniyet Düzeyleri” başlıklı çalışmada yapılan anket sonuçlarına göre acil servisin fiziki koşullarından hastaların yaklaşık %95’i ve genel olarak hastanenin acilinden hastaların yaklaşık %97’sinin memnun olduğu bulunmuştur.

Türkuğur ve arkadaşları (2016) “Yatan Hasta Memnuniyetinin İncelenmesi: Bir Eğitim Hastanesi Örneği” isimli çalışmada araştırmanın uygulandığı hastanede yatan hastaların memnuniyet düzeyleri oldukça yüksek bulunmuştur.

Şantaş ve arkadaşları (2021) “Acil Servisten Memnuniyet: Yozgat İlinde Bir Araştırma” başlıklı çalışmada Şehir Hastanesinde acil servisten en çok memnun olunan konular; muayene sırasında mahremiyete özen gösterme, acil servis içinde ulaşılması gereken birimlere kolaylıkla ulaşabilme ve acil servisin genel olarak temizliğidir. Acil servisle ilgili en düşük ortalamada olan ifadeler bakıldığında bekleme süresi, doktorun yeterli süre ayırmaması ve sağlık personeline ulaşım öne çıkmaktadır.

Sonuç olarak; sağlıkta kalite sisteminin bileşenlerinden biri olan hasta memnuniyet anketlerinin pandemi öncesinde ve sonrasında uygulanmaya devam ediyor olması sağlıkta kalite sisteminin iyileşmeye ne kadar açık olduğunun göstergesidir. Pandeminin sağlık hizmeti sunumuna etkisini görebilmek adına hasta memnuniyet anketlerinin düzenli olarak yapılıyor ve değerlendiriliyor olması hizmet kalitesi açısından önemli bir göstergedir.

Bu çalışmanın hizmet sunumunda iyileştirici faaliyetleri düzenlerken ışık tutması adına hastane yöneticilerine, yapılacak iyileştirmeler sonucunda sağlık hizmeti alan hastalara, memnuniyet oranı artan hastalara hizmet veren sağlık çalışanlarına, sağlık çalışanlarının kendilerini daha rahat ve güvende hissedeceği bir çalışma ortamı sağlayarak, hasta memnuniyetlerinin artırılmasına yararı olacağı düşünülmektedir. Ayrıca pandemi sürecinde devam eden hasta memnuniyet anketlerinin hizmet kalitesi boyutlarıyla ilişkisi değerlendirilerek diğer hastaneler ile karşılaştırmalı analizi yapılabileceği, memnuniyet oranının arttığı faktörlerin sürdürülebilirliğinin ölçüldüğü yeni çalışmalar da yapılabilir.

KAYNAKLAR

- Akgül, Ö. (2020). SARS-CoV-2/Covid-19 Pandemisi. *Tıp Fakültesi Klinikleri*, 1-4.
- Bahar, A., Çuhadar, D., Bahar, G. (2020). Covid-19 Pandemisi: Karantina ve İzolasyon Sürecinde Ruh Sağlığı. *ERÜ Sağlık Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 42-48.
- Boudreaux, E. D., Friedman, J., Chansky, M. E., Baumann, B. M. (2004). Emergency Department Patient Satisfaction:Examining the Role of Acuity. *Academic Emergency Medicine A Global Journal Of Emergency Care*, 162-168.
- Ergezen, Y., Efe, E. (2019). Çocuk Acil Biriminde Ebeveyn Memnuniyeti ve etkileyen Faktörler. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 302-307.
- Gündoğdu, G. (2020). 21.Yüzyıl İletişim Biçimleri, 65 Yaş ve Üzeri Covid-19 Pandemisi Örneğinden. *International Conference on Covid-19 studies*, 41-48.

- Heiddegger, T., Saal, D., Nuebling, M. (2006). Patient satisfaction with anaesthesia care: what is patient satisfaction, how should it be measured, and what is the evidence for assuring high patient satisfaction? *Best Practice & Research Clinical Anaesthesiology*, 331-346.
- Locke, R., M. S., Koster, A. M., Taylor, B., Greenspan, J. (2011). Optimizing Patient/Caregiver Satisfaction Through Quality of Communication in the Pediatric Emergency Department. *Pediatric Emergency Care*, 1016-1021.
- Oruç, O. A., Taş, H. Ü. (2014). Acil servise başvuran hastaların memnuniyet düzeyleri. *Kocatepe tıp dergisi*, 131-136.
- Özcan, M., Özkaynak, V., Toktaş, İ. (2008). Silvan Devlet Hastanesine Başvuran Kişilerin Memnuniyet Düzeyleri. *Dicle Tıp Dergisi*, 35(2), 96-101.
- Sağlık Bakanlığı, S. B. (2019). *Sağlık İstatistikleri Yıllığı*. Ankara.
- Sağlık Bakanlığı, T. (2019). Sağlıkta Kalite Standartları Anket Uygulama Rehberi, *T.C. Sağlık Bakanlığı Türkiye Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü,, Sağlıkta Verimlilik, Kalite ve Akreditasyon Dairesi Başkanlığı*. Ankara.
- Şahbaz, Ö. K. (2006). Acil Tıp Birimine Başvuran Hastalarda Hoşnutluk Düzeyi ve Etkileyen Etmenlerin İncelenmesi . *Çukurova Üniversitesi Tıp Fakültesi Acil Anabilim Dalı Uzmanlık Tezi*.
- Şantaş, D. D., Şantaş, D. Ö., Çiçek, F. (2021). Acil servisten memnuniyet: Yozgat ilinde bir araştırma. *Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Dergisi*, 107-116.
- Şişe, Ş., Altınel, E. C. (2012). Bir Üniversite Hastanesinde Yatan Hasta Memnuniyeti. *Selçuk Tıp Dergisi*, 213-218.
- Topal, F. E., Şenel, E., Topal, F., Mansuroğlu, C. (2013). Hasta Memnuniyeti Araştırması: Bir Devlet Hastanesinin Acil Kliniğine Başvuran Hastaların Memnuniyet Düzeyleri. *Cumhuriyet Tıp Dergisi*, 199-205.
- Tuncay, F. E., Koyuncu, E., Özel, Ş. (2021). Pandemielerde Sağlık Çalışanlarının Psikososyal Sağlığını Etkileyen Koruyucu ve Risk Faktörlerine İlişkin Bir Derleme. *Ankara Medical Journal*, 488-504.
- Türkuğur, Ü., Alıcı, B., Uzuntarla, Y., Güleç, M. (2016). Yatan hasta memnuniyetinin incelenmesi: Bir eğitim hastanesi örneği. *Gülhane Tıp Dergisi*, 170-173.
- Yıldırım, A., Maral, I., Aycan, S., Bumin, M. A. (1999). Gazi Hastanesi Yataklı Servislerinde Hizmet Alanların Bazı Temel Özellikleri ve Hastaneden Memnuniyet Durumları. *Gazi Kalite Günleri II Bildiri Özet Kitabı*, 71.
- Zaim, H., Tarım, M. (2010). Hasta Memnuniyeti: Kamu Hastaneleri Üzerine Bir Alan Araştırması. *Sosyal Siyaset Konferansları*, 1-24.