

SOSYODEMOGRAFİK DEĞİŞKENLERİN HASTA MEMNUNİYETİNE ETKİSİ

Yrd. Doç. Dr. Gülnur Eti İÇLİ*
Doç. Dr. Sema KUĞUOĞLU**
Doç. Dr. Fatma Eti ASLAN***

ABSTRACT

Patient satisfaction is an important measure of service quality (SQ) in health care organizations. Patient satisfaction and their expectations of care are valid indicators of service quality. This article reports the results of a survey patient satisfaction according to sociodemographic characteristics administered by interview in 1200 patients discharged from a university, goverment and social security hospital in Istanbul, Turkey. In this study, SERVQUAL scale was used for determining patient satisfaction with overall health care. Sociodemographic characteristics of the patients (gender, education level etc.) with regard to patient satisfaction were determined.

GİRİŞ

Hasta memnuniyeti ile kaliteli bakım arasında yakın bir ilişki vardır (Forbes ve Brown, 1995; Walsh ve Walsh, 1999). Hasta memnuniyeti, sağlık hizmet kalitesi hakkında fikir veren önemli bir göstergedir. Hastaların sağlık hizmetlerini algılama düzeyleri geniş ölçüde hastanın sosyal durumuna, eğitim düzeyine, kültürel geçmişine bağlıdır (Uzun, 2001; Greeneich, 1993; Türköz ve diğerleri, 1997). Aynı zamanda sağlık çalışanlarından alınan hizmet, fiziki çevre, yemek ve oda hizmetleri v.b memnuniyet için önemli göstergelerdir (Forbes ve Brown, 1995). Davis ve Bush'un çalışmasında da (2003) hastanın sosyodemografik özelliklerinin, psikolojik durumunun, sağlık bakım hizmetinden beklentilerinin hasta memnuniyetini etkilediği belirtilmektedir. Hasta memnuniyeti, aynı zamanda toplam kalite yönetimi ile ilişkili olduğu için, son yıllarda araştırmacılar konu ile ilgili çalışmalara yoğun ilgi göstermektedirler. Hizmet organizasyonunda iç ve dış Trakya Üniversitesi, LMYO Öğretim Üyesi

* Trakya Üniversitesi, LMYO Öğretim Üyesi

** Marmara Üniversitesi, Hemşirelik Yüksek Okulu Öğretim Üyesi

*** Marmara Üniversitesi, Hemşirelik Yüksek Okulu Öğretim Üyesi

müşteriden alınacak geri bildirim bilgileri hizmet kalitesinin ölçülmesinde ve iyileştirilmesinde birincil öneme sahiptir.

Günümüzde sağlık kuruluşlarında hasta memnuniyeti giderek önemli hale gelmektedir. Hizmet kalitesinin tanımlanması ve ölçülmesi tüketici memnuniyetinin sağlanmasında temel faktörler olarak belirtilebilir. Hasta memnuniyeti ile ilgili ölçümler sağlık kuruluşunun toplam kalite yönetimi çabalarına önemli katkılar sağlar (Uzun, 2001). Ayrıca hasta memnuniyeti, bugünün rekabet ortamında sağlık kuruluşlarının ayakta kalması için de son derece önemlidir (Payrot, Cooper and Schnapf, 1993). Bu nedenle pek çok hastane rekabet edebilmek ve ayakta kalabilmek için toplam kalite programları geliştirmekte ve uygulamaktadır. Toplam kalite yönetiminin (TKY) başarısı için sağlık bakım hizmetlerinde sürdürülebilir kalite konusunun iyi bir şekilde kavranmış olması gerekmektedir. TKY konusu sağlık bakım çalışanları tarafından ne kadar iyi kavranır ve uygulanırsa hastaların algıladıkları kalite o kadar artar; yani hasta memnuniyeti ortaya çıkar.

Araştırmalar, hastaların hastaneden aldıkları hizmetten memnun olup olmama durumlarını belirtirken aldıkları sağlık bakım hizmetlerinin tümünü değerlendirdiklerini göstermiştir. (Oswald ve diğerleri, 1998). Benzer şekilde Beck ve Larabbe (1996) de memnuniyet ile bütün sağlık bakım hizmetleri arasında güçlü bir bağ olduğunu belirtmektedir.

Hasta memnuniyetini ölçmek için çeşitli yöntemler geliştirilmiştir. Parasuraman, Zeithalm and Berry (1988) 5 kalite boyutu olan - tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy - SERVQUAL ölçeğini geliştirmiştir. Bu ölçek, Parasuraman, Zeithalm and Berry tarafından geliştirilmiş ve Babakus and Mangold tarafından 1992'de geçerliliği test edilerek sağlık sektörüne adapte edilmiştir. Hastanelerin sağladığı hizmetlerin hastalar tarafından algılanmasında değişik boyutlar bulunmaktadır. Bu nedenle hastanelerde verilen sağlık hizmetleri ile ilgili farklı çalışmalar yapılmıştır. Payrot, Cooper ve Schnapf'ın 1993 yılında sağlık hizmetleri ile ilgili yaptıkları çalışmada sağlık hizmetlerinde kalite boyutları olarak 5 boyuttan söz edilmektedir. Bunlar; hasta kabul işlemleri, çıkış işlemleri, hemşirelik hizmetleri, yemek-temizlik, teknik hizmetler (hekim ve laboratuvar) dir (Payrot, Cooper and Schnapf; 1993). Benzer şekilde 1998 yılında Oswald ve arkadaşlarının kalite belirleyicileri ve hastane memnuniyeti ile ilgili çalışmasında kalite boyutları; hekimlerin becerisi, hekimlerle kurulan iletişim, hastaların doktorları algılama şekli, hastanedeki işlemlerin zamanlaması, çalışanların ilgisi ve nezaketi gibi başlıklar altında toplanmıştır (Oswald ve diğerleri., 1998).

2002 yılında Argan ve Argan, SERVQUAL ölçeğinin Türk insanı için uygunluğunu araştırdıkları çalışmalarında; ölçeğin 5 boyutundan (fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güven ve empati) ve yukarıda sağlık hizmetleri ile ilgili çalışmalardan yararlanarak, Türk insanı ve kültürel yapısını da dikkate alarak, bir üniversite hastanesinde 296 hasta ile yatış işlemleri, hemşirelik hizmetleri, hekimler, yardımcı personel, yemek, oda, hastane boyutlarını içeren bir çalışma yapmış ve ölçeğin Türk insanına uygunluğunu belirlemiştir.

Son yıllarda literatürde buna benzer hasta memnuniyeti ile ilgili çalışmalar dikkat çekmektedir. Türkiye'deki çalışmalara bakıldığında hasta memnuniyetini ölçen çalışmalar vardır fakat sınırlı sayıdadır. Türkiye'de benzer çalışmalar sadece üniversite hastanelerinde

yapılmıştır (Eti Aslan, Yazıcı, Erdoğan, 1990). Oysa sadece üniversite hastanelerinde tıbbi hizmet alan hastaların tümü Türkiye hasta profilini yansıtmamaktadır (Argan and Argan, 2002). Çalışmanın sosyal sigortalar kurumu, devlet ve üniversite hastanelerinde yatarak tedavi edilen hastaları kapsamasının Türkiye gerçeğini daha iyi yansıtacağı düşünülmektedir. Çünkü üniversite hastanelerinden çalışmanın yapıldığı dönemde genelde emekli sandığına bağlı bireyler (memurlar), ücretli hastalar yararlanmaktaydı, eğitimleri ile sosyo ekonomik düzeyleri daha yüksek idi (www.dpt.gov.tr). Dolayısıyla hizmet beklentileri daha yüksek olabilir. Oysa devlet hastanesi ve sosyal sigortalar kurumu hastanelerinden emekli sandığı üyelerinin yanısıra işçi, esnaf (bağ-kura bağlı kişiler) ve yeşil kartlılar (devlet tarafından bakılan kişiler) da yararlanmaktadır ve bu grupların eğitim düzeyi ile sosyo ekonomik düzeyi diğerlerine göre daha düşüktür (www.dpt.gov.tr).

Bu gereklilikten yola çıkarak ve gerçeği daha iyi yansıtacağı düşünüerek, üç farklı sosyal güvenlik kuruluşunun bulunduğu ve sağlık hizmeti sunduğu ülkemizde araştırmanın üç farklı sosyal güvence kuruluşuna ait hastanede yapılarak sağlık bakım hizmeti alan hastaların hizmetten memnuniyetlerini belirlemek ve memnuniyetin hastanın cinsiyeti, eğitim düzeyi vb. sosyo demografik kriterlerle ilişkisini ortaya koymak amaçlandı.

METHOD

Araştırma, yataklı tedavi kurumlarında hasta memnuniyetinin belirlenmesi amacıyla İstanbul il sınırları içerisinde yer alan üç farklı kuruma bağlı hastanelerde Nisan-Mayıs 2004 tarihleri arasında tanımlayıcı ve karşılaştırmalı olarak yapıldı.

Araştırmanın evrenini, İstanbul il sınırları içerisinde yer alan kamuya ait üç farklı kuruma bağlı eğitim hastanelerinde yatarak tedavi edilen hastalar oluşturdu. Bu uygulama alanlarının seçilme nedeni, en fazla yatak kapasitesine sahip ve eğitim hastaneleri olmaları nedeniyle tıptaki gelişme ve yenilikleri izleyerek bunu hasta bakımına yansıtabilecekleri düşüncesidir.

Araştırmanın örnekleme, İstanbul'da yatarak tedavi gören hasta sayısı en fazla olan bir üniversite, bir sosyal sigortalar kurumu (SSK) ve bir devlet hastanesi alındı. Araştırma örnekleminin hesaplanmasında bu üç hastanede 2003 yılı içinde yatarak tedavi edilen hasta sayısı esas alındı. Buna göre 2003 yılında üç hastanede toplam 24.300 hastanın yatarak tedavi edildiği belirlendi. Yapılan hesaplamada her hastaneden 387 olmak üzere toplam 1161 hastanın örnekleme alınacağı belirlendi. Ancak soruları eksik yanıtlayanların araştırmaya katılmayacağı gerekliliğinden ötürü her hastaneden 450'şer hastanın (toplam 1350) çalışma kapsamına alınmasına karar verildi Ancak 150 hastanın soruları eksik yanıtlaması sebebiyle bu anketler geçersiz sayıldı ve toplam 1200 hasta ile çalışma sürdürüldü.

Veri toplama formunun kullanılabilirliğini belirlemek amacıyla on hasta ile ön çalışma yapıldı. Anlaşılmayan/eksik soru bulunmadığı için bu hastalarda çalışmaya dahil edildi. Kullanılan veri toplama formu için Kuder Richardson iç tutarlılık katsayısı 0.97 olarak belirlendi.

Verilerin toplanmasına araştırmanın yapılacağı kurumlardan çalışma izni alındıktan sonra başlandı. Hastalara araştırmanın amacı açıklandı ve veriler böyle bir

araştırmaya katılmak isteyen hastalar ile yüz yüze görüşme yolu ile toplandı. Her bir hasta ile görüşme yaklaşık 20 dakika sürdü. Araştırmada;

- Beş ve daha fazla gündür hastanede yatan,

- Onsekiz yaş ve üstünde olan, bilinci açık, iletişim kurma güçlüğü olmayan ve anket formuna yanıt vermeyi kabul eden,

- Sadece İstanbul il sınırları içerisinde yer alan kamuya ait üç farklı kuruma bağlı eğitim hastanelerinde yatarak sağlık bakımı alan hastaların araştırma kapsamına alınması sınırlılık olarak kabul edildi.

Bu çalışmada veriler, veri toplama formu ve SERVQUAL Ölçeği ile toplandı. Veri toplama formu öncelikle cinsiyet, eğitim, tedavi gördükleri bölüm, kaldıkları odadaki yatak sayısı ile ilgili sorulardan oluştu. Daha sonraki bölüm ise hizmet kalitesinin ölçülmesinde yaygın olarak kullanılan SERVQUAL yöntemine göre hazırlandı. Modelin değişkenleri sağlık hizmetlerinin özelliklerine göre düzenlendi. Bu amaçla yedi kalite boyutu - yatış işlemleri, hemşirelik hizmetleri, hekimler, yardımcı personel, yemek, odanın özelliği, hastane - esas alınarak bu boyutlarla ilgili (5'li likert ölçeği kullanılarak ve 1= Hiç Memnun Değilim, 5= Çok Memnunum'u ifade edecek şekilde) 40 ifade kullanıldı. Buna göre;

* yemek, odanın özelliği, hastane başlıkları altında geliştirilen ifadeler ile yemeklerin lezzeti, temizliği, odaların temizliği, havalandırması, hastanenin ekipman yönünden yeterli olup olmadığı gibi fiziksel özellikler ile ilgili hizmet kalite algısını,

* yatış işlemleri, hemşireler, hekimler, yardımcı sağlık personeli başlıkları altında geliştirilen ifadeler ile ise; çalışanların hasta gereksinimlerini anlaması, onlara her konuda güven vermesi, sözlerin tutulması, hevesli olmaları yani çalışanların hizmeti yerine getirmek için gerekli olan bilgi ve beceriye sahip olmaları, hastaları bilgilendirmeleri, nezaketli olmaları, yatış işlemlerinin güvenli ve zaman kaybetmeksizin yapılması, kendilerini müşteri yerine koyarak, onlara kişisel ilgi göstererek çalışmalarını ile servqual ölçeğinde yer alan güven, güvenilirlik, heveslilik, empati boyutları ile ilgili hizmet kalite algısını belirlemek amaçlandı.

Araştırma kapsamına alınan 1200 hastaya ilişkin verilerin değerlendirmesinde SPSS programı kullanıldı. Tanımlayıcı istatistiksel yöntemler olarak sayı, yüzdeler dağılımı, ortalama, standart sapma kullanıldı. Soruların güvenilirliğinin incelenmesi için Cronbach Alfa güvenilirlik analizi uygulandı. Değişkenler arası ilişkileri belirlerken tüm kıyaslamalar parametrik olmayan yöntemlerle yapıldı. İki grubu kıyaslarırken 0.05 anlamlılık seviyesinde Mann-Whitney U testi kullanıldı. İki'den fazla grubu kıyaslarırken Kruskal-Wallis testi kullanıldı ve burada farkın hangi iki gruptan geldiğini görmek için Bonferroni düzeltilmiş Mann-Whitney U testi kullanıldı (örneğin, 4 grup varsa 6 kıyaslama olacağından anlamlılık düzeyinde; $\alpha = 0.05/6 = 0.0083$ olarak alındı).

Yataklı tedavi kurumlarında tedavi edilen hastaların algıladıkları hizmet kalitesini belirlemek için yapılan çalışmada geliştirilen hipotezler ise şunlardır:

H1: Hemşirelerin verdiği hizmetlerin tümünden duyulan memnuniyet düzeyi cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

H2: Hekimlerin verdiği hizmetlerin tümünden duyulan memnuniyet düzeyi cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

H3: Hemşirelerin verdiği hizmetlerin tümünden duyulan memnuniyet düzeyi eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.

H4 Hekimlerin verdiği hizmetlerin tümünden duyulan memnuniyet düzeyi eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.

H5: Farklı sayıda yataklara sahip odalarda kalan hastalara göre hemşirelerin verdiği hizmetlerin tümünden duyulan memnuniyet düzeyi farklılık gösterir.

H6: Farklı sayıda yataklara sahip odalarda kalan hastalara göre hekimlerin verdiği hizmetlerin tümünden duyulan memnuniyet düzeyi farklılık gösterir.

H7: Hemşirelerin verdiği hizmetlerin tümünden duyulan memnuniyet düzeyi tedavi görülen bölüme göre farklılık göstermektedir.

H8: Hekimlerin verdiği hizmetlerin tümünden duyulan memnuniyet düzeyi tedavi görülen bölüme göre farklılık göstermektedir.

Bu hipotezler oluşturularak cinsiyet, eğitim, odadaki yatak sayısı, tedavi görülen bölümler ile hemşirelik ve hekim hizmetleri arasındaki ilişkiyi üç kurum için ayrı ayrı ortaya koymak amaçlandı.

SONUÇLAR

Araştırma kapsamına alınan hastaların %42.5'i (n=510) kadın ve %57.5'i (n=690) erkektir. %5.6'si (n=68) öğrenci, %58.2'si (n=699) ilköğretimi, %31.1'i (n=314) ortaöğretimi, %13.4'ü (161) ise yükseköğretimi tamamlamıştır. % 8.3'ünün (n=100) tek kişilik, % 7.16'sının (n=86) çift kişilik, % 18'inin (n=217) üç kişilik ve % 66'sının (n=797) üçten fazla yataklı odada yattığı saptandı. 1200 hastanın % 39.6'sı (n=476) dahiliye ünitesi, % 60.2'si (n=723) cerrahi ünitesinde tedavi görmektedir.

Genel olarak üç hastanede yatarak tedavi gören hastaların sağlık hizmetlerinden memnuniyetleri ile ilgili ortalamalara bakıldığında en yüksek memnuniyet üniversite hastanesinde yatan hastalar tarafından belirtilmektedir. Üç hastanedeki ortalamalara bakıldığında en yüksek memnuniyet ortalamalarının hekimlerden olduğu (3.841, 3.827, 4.265); en düşük memnuniyetin ise odalardan (3.461, 3.180, 3.857) olduğu belirlendi (Tablo 1).

Tablo 1 Memnuniyet Düzeyleri

| HASTANE TÜRÜ DEĞİŞKENLER | SOSYAL SİGORTALAR KURUMU HASTANESİ (n=410) ortalama | DEVLET HASTANESİ (n=390) ortalama | ÜNİVERSİTE HASTANESİ(n=400) ortalama |
|--------------------------|---|-----------------------------------|--------------------------------------|
| A.YATIŞ İŞLEMLERİ | 3.440 | 3.524 | 3.859 |
| B.HEMŞİRELER | 3.783 | 3.735 | 4.095 |
| C.HEKİMLER | 3.841 | 3.827 | 4.265 |
| D.PERSONEL | 3.647 | 3.534 | 4.095 |
| E.YEMEKLER | 3.467 | 3.472 | 3.998 |
| F.ODALAR | 3.461 | 3.180 | 3.857 |
| G.HASTANE | 3.503 | 3.433 | 4.117 |

Geliştirilen sekiz hipotez, sosyal sigortalar kurumu, devlet hastanesi ve üniversite hastanesinde yatan hastalar için ayrı ayrı test edildi. Sonuçlar tablo 2, 3, 4 ve 5'te gösterildi.

Tablo 2. Hemşirelerin ve Hekimlerin Verdiği Hizmetin Tümünden Memnuniyetin Cinsiyete Göre Değerlendirilmesi (H1, H2 hipotezleri)

| Hastane Türü | Cinsiyet | Kadın | | Erkek | | Mann-Whitney U (p<0.05) |
|------------------------------------|-------------|------------------|-----|------------------|-----|-------------------------|
| | Değişkenler | $\bar{X} \pm SD$ | N | $\bar{X} \pm SD$ | N | |
| Sosyal Sigortalar Kurumu Hastanesi | hemşireler | 3.73±1.26 | 215 | 4.09±0.96 | 194 | 0.0161 |
| | hekimler | 3.97±1.05 | 215 | 4.04±1.10 | 194 | 0.2731 |
| Devlet Hastanesi | hemşireler | 3.65±1.24 | 226 | 3.99±1.22 | 167 | 0.0007 |
| | hekimler | 3.85±1.15 | 226 | 3.95±1.25 | 167 | 0.0997 |
| Üniversite Hastanesi | hemşireler | 4.47±1.03 | 90 | 4.07±1.10 | 305 | 0.0001 |
| | hekimler | 4.52± 0.97 | 90 | 4.25±1.04 | 305 | 0.0022 |

Tablo 3. Hemşirelerin ve Hekimlerin Verdiği Hizmetin Tümünden Memnuniyetin Eğitim Durumuna Göre Değerlendirilmesi (H3, H4 hipotezleri)

| Hastane Türü | Eğitim Durumu | Öğrenci | | İlkokul | | Lise | | Üniversite | | Kruskal-Wallis | MannWhitney U (p<0.0083) |
|------------------------------------|---------------|------------------|----|------------------|-----|------------------|-----|------------------|----|--|---------------------------|
| | Değişkenler | $\bar{X} \pm SD$ | N | $\bar{X} \pm SD$ | N | $\bar{X} \pm SD$ | N | $\bar{X} \pm SD$ | N | | |
| Sosyal Sigortalar Kurumu Hastanesi | hemşireler | 3.69±1.03 | 13 | 4.04±1.06 | 290 | 3.59±1.20 | 78 | 3.43±1.57 | 28 | x=13.45 p=0.037 x=4.12 p=0.2484 | 2-3 |
| | hekimler | 3.50±1.34 | 14 | 4.07±1.02 | 290 | 3.94±1.06 | 78 | 3.71±1.41 | 28 | | |
| Devlet Hastanesi | hemşireler | 3.75±1.04 | 8 | 3.85±1.17 | 261 | 3.95±1.23 | 87 | 3.05±1.54 | 37 | x=11.47 p=0.0054 x=17.31 p=0.0006 | 2-4, 3-4 2-3, 2-4, 3-4 |
| | hekimler | 4.38±0.52 | 8 | 3.89±1.15 | 261 | 4.20±1.09 | 87 | 3.16±1.48 | 37 | | |
| Üniversite Hastanesi | hemşireler | 4.00±1.15 | 4 | 4.14±1.24 | 148 | 4.18±1.03 | 149 | 4.18±0.97 | 96 | x=0.92 p=0.8191 x=3.0827 p=0.3790 | |
| | hekimler | 3.50±1.73 | 4 | 4.36±1.04 | 148 | 4.29±1.05 | 147 | 4.28±0.94 | 96 | | |

Tablo 4. Hemşirelerin ve Hekimlerin Verdiği Hizmetin Tümünden Memnuniyetin Hasta Odasına Göre Değerlendirilmesi (H5, H6 hipotezleri)

| Hastane Türü | Oda | Tek kişilik oda | | Çift kişilik oda | | Üç kişilik oda | | Dört ve üstü | | Kruskal-Wallis | Mann Whitney U (p<0.0083) |
|------------------------------------|-------------|------------------|----|------------------|----|------------------|-----|------------------|-----|--|---------------------------|
| | Değişkenler | $\bar{X} \pm SD$ | N | $\bar{X} \pm SD$ | N | $\bar{X} \pm SD$ | N | $\bar{X} \pm SD$ | N | | |
| Sosyal Sigortalar Kurumu Hastanesi | hemşireler | 3.59±1.23 | 17 | 4.40±1.00 | 25 | 3.99±1.19 | 83 | 3.85±1.13 | 284 | x=11.59 p=0.0089 x=10.42 p=0.0153 | 1-2, 2-4 Fark Yok |
| | hekimler | 4.24±1.30 | 17 | 4.36±0.91 | 25 | 4.00±1.29 | 83 | 3.95±1.00 | 285 | | |
| Devlet Hastanesi | hemşireler | 3.63±1.40 | 51 | 4.14±0.84 | 42 | 3.84±1.16 | 105 | 3.74±1.30 | 195 | x=2.24 p=0.5235 x=1.78 p=0.6185 | |
| | hekimler | 3.98±1.29 | 51 | 4.14±0.68 | 42 | 3.91±0.96 | 105 | 3.81±1.35 | 195 | | |
| Üniversite Hastanesi | hemşireler | 4.56±0.88 | 32 | 4.68±0.67 | 19 | 4.28±0.88 | 29 | 4.08±1.14 | 317 | x=13.49 p=0.0037 x=6.53 p=0.0884 | 1-4 |
| | hekimler | 4.53±0.80 | 32 | 4.74±0.65 | 19 | 4.38±0.68 | 29 | 4.25±1.09 | 315 | | |

Tablo 5. Hemşirelerin ve Hekimlerin Verdiği Hizmetin Tümünden Memnuniyetin Tedavi Görülen Bölüme Göre Değerlendirilmesi (H7, H8 Hipotezleri)

| Hastane Türü | Tedavi görülen bölüm | Dahili | | Cerrahi | | Mann-Whitney U (p<0.05) |
|------------------------------------|----------------------|------------------|-----|------------------|-----|-------------------------|
| | Değişkenler | $\bar{X} \pm SD$ | N | $\bar{X} \pm SD$ | N | |
| Sosyal Sigortalar Kurumu Hastanesi | hemşireler | 4.02±1.10 | 190 | 3.80±1.17 | 219 | 0.0258 |
| | hekimler | 4.19±0.96 | 191 | 3.83±1.14 | 219 | 0.0004 |
| Devlet Hastanesi | hemşireler | 3.72±1.26 | 158 | 3.85±1.23 | 234 | 0.3111 |
| | hekimler | 3.90±1.22 | 158 | 3.90±1.17 | 234 | 0.7984 |
| Üniversite Hastanesi | hemşireler | 4.04±1.30 | 127 | 4.22±0.98 | 270 | 0.9454 |
| | hekimler | 4.33± 1.02 | 127 | 4.30±1.03 | 268 | 0.4456 |

* Sosyal sigortalar kurumu hastanesinde yatan hastalar için:

Hemşirelerin verdiği hizmetlerin tümünden duyulan memnuniyet düzeyi **cinsiyete** göre farklılık göstermektedir, H1 hipotezi kabul edilmiştir (0.016<0.05).

Hekimlerin verdiği hizmetlerin tümünden duyulan memnuniyet düzeyi **cinsiyete** göre farklılık göstermemektedir, H2 hipotezi red edilmiştir (0.27>0.05).

Hemşirelerin verdiği hizmetlerin tümünden duyulan memnuniyet düzeyi **eğitim durumuna** göre farklılık göstermektedir, H3 hipotezi kabul edilmiştir (0.037<0.05). Hangi gruplar arasında fark olduğunun anlaşılması için yapılan Mann Whitney U testine göre ilköğretim mezunu olanlar ile ortaöğretim mezunu olanlar arasında hemşirelerin verdiği hizmetlerin tümünden memnuniyet bakımından fark vardır (2-3, 0.0010<0.0083).

Hekimlerin verdiği hizmetlerin tümünden duyulan memnuniyet düzeyi **eğitim durumuna** göre farklılık göstermemektedir, H4 hipotezi red edilmiştir (0.24>0.05).

Hemşirelerin verdiği hizmetlerin tümünden duyulan memnuniyet düzeyi **hasta odasındaki yatak sayısına** göre farklılık göstermektedir, H5 hipotezi kabul edilmiştir (0.0089<0.05). Bu farklılık Mann Whitney U testine göre tek kişilik odada kalanlar ile çift kişilik odada kalanlar arasında ve çift kişilik odada kalanlar ile üçten fazla yataklı odada kalanlar arasındadır (1-2, 0.0058<0.0083; 2-4, 0.0030<0.0083).

Hekimlerin verdiği hizmetlerin tümünden duyulan memnuniyet düzeyi **hasta odasındaki yatak sayısına** göre farklılık göstermektedir, H6 hipotezi red edilmiştir (0.0153<0.05).

Hemşirelerin verdiği hizmetlerin tümünden duyulan memnuniyet düzeyi **tedavi görülen bölüme** göre farklılık göstermektedir, H7 hipotezi kabul edilmiştir (0.0258<0.05).

Hekimlerin verdiği hizmetlerin tümünden duyulan memnuniyet düzeyi **tedavi görülen bölüme** göre farklılık göstermektedir, H8 hipotezi kabul edilmiştir (0.0004>0.05).

* Devlet Hastanesinde Yatan Hastalar İçin:

Hemşirelerin verdiği hizmetlerin tümünden duyulan memnuniyet düzeyi **cinsiyete** göre farklılık göstermektedir, H1 hipotezi kabul edilmiştir (0.0007<0.05).

Hekimlerin verdiği hizmetlerin tümünden duyulan memnuniyet düzeyi **cinsiyete** göre farklılık göstermemektedir, H2 hipotezi red edilmiştir (0.0997>0.05).

Hemşirelerin verdiği hizmetlerin tümünden duyulan memnuniyet düzeyi **eğitim durumuna** göre farklılık göstermektedir, H3 hipotezi kabul edilmiştir (0.0054<0.05). Hangi gruplar arasında fark olduğunun anlaşılması için yapılan Mann Whitney U testine göre, ilköğretim mezunu olanlar ile yükseköğretim mezunu olanlar ve ortaöğretim mezunu olanlar ile yükseköğretim mezunu olanlar arasında hemşirelerin verdiği hizmetten memnuniyet farklı algılanmaktadır (2-4, 0.0034<0.0083; 3-4, 0.0022<0.0083).

Hekimlerin verdiği hizmetlerin tümünden duyulan memnuniyet düzeyi **eğitim durumuna** göre farklılık göstermektedir, H4 hipotezi kabul edilmiştir (0.0006<0.05). Farklılık; ortaöğretim mezunu olanlar ile yükseköğretim mezunu olanlar arasında (3-4, 0.0003<0.0083) ve ilköğretim mezunu olanlar ile ortaöğretim mezunu olanlar arasındadır (2-3, 0.0073<0.0083).

Hemşirelerin verdiği hizmetlerin tümünden duyulan memnuniyet düzeyi **hasta odasındaki yatak sayısına** göre farklılık göstermemektedir, H5 red edilmiştir (0.52>0.05).

Hekimlerin verdiği hizmetlerin tümünden duyulan memnuniyet düzeyi **hasta odasındaki yatak sayısına** göre farklılık göstermemektedir, H6 hipotezi red edilmiştir (0.61<0.05).

Hemşirelerin verdiği hizmetlerin tümünden duyulan memnuniyet düzeyi **tedavi görülen bölüme** göre farklılık göstermemektedir, H7 hipotezi red edilmiştir (0.3111>0.05).

Hekimlerin verdiği hizmetlerin tümünden duyulan memnuniyet düzeyi **tedavi görülen departmana** göre farklılık göstermemektedir, H8 hipotezi red edilmiştir (0.7984>0.05).

* Üniversite Hastanesinde Yatan Hastalar İçin:

Hemşirelerin verdiği hizmetlerin tümünden duyulan memnuniyet düzeyi **cinsiyete** göre farklılık göstermektedir, H1 hipotezi kabul edilmiştir (0.0007<0.05).

Hekimlerin verdiği hizmetlerin tümünden duyulan memnuniyet düzeyi **cinsiyete** göre farklılık göstermektedir, H2 hipotezi kabul edilmiştir (0.0022<0.05).

Hemşirelerin verdiği hizmetlerin tümünden duyulan memnuniyet düzeyi **eğitim durumuna** göre farklılık göstermemektedir, H3 hipotezi red edilmiştir (0.81>0.05).

Hekimlerin verdiği hizmetlerin tümünden duyulan memnuniyet düzeyi **eğitim durumuna** göre farklılık göstermemektedir, H4 hipotezi red edilmiştir (0.37>0.05).

Hemşirelerin verdiği hizmetlerin tümünden duyulan memnuniyet düzeyi **hasta odasındaki yatak sayısına** göre farklılık göstermektedir, H5 hipotezi kabul edilmiştir ($0.0037 < 0.05$). Bu farklılık Mann Whitney U testine göre tek kişilik odada kalanlar ile üçten fazla kişilik odada kalanlar arasındadır ($1-4, 0.0059 < 0.0083$).

Hekimlerin verdiği hizmetlerin tümünden duyulan memnuniyet düzeyi **hasta odasındaki yatak sayısına** göre farklılık göstermemektedir, H6 hipotezi red edilmiştir ($0.0884 > 0.05$).

Hemşirelerin verdiği hizmetlerin tümünden duyulan memnuniyet düzeyi **tedavi görülen bölüme** göre farklılık göstermemektedir, H7 hipotezi red edilmiştir ($0.9454 > 0.05$).

Hekimlerin verdiği hizmetlerin tümünden duyulan memnuniyet düzeyi **tedavi görülen bölüme** göre farklılık göstermemektedir, H8 hipotezi red edilmiştir ($0.4456 > 0.05$).

Tablo 6. Hastaların Hizmet Kalite Algılarının Hastane Türüne Göre Karşılaştırılması

| HASTANE TÜRÜ | Sosyal Sig. Hast. - Devlet Hast. | | Sosyal Sig. Hast. - Üniversite Hast. | | Devlet Hast. - Üniversite Hast. | |
|--------------|----------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|-----------------------------|
| | Mann-Whitney U (z value) | Anlamlılık Düzeyi (p value) | Mann-Whitney U (z value) | Anlamlılık Düzeyi (p value) | Mann-Whitney U (z value) | Anlamlılık Düzeyi (p value) |
| A1 | - 1.0336 | 0.3013 | - 5.9764 | 0.0000 | - 4.8565 | 0.0000 |
| A2 | - 1.0371 | 0.2997 | - 4.3885 | 0.0000 | - 3.3335 | 0.0009 |
| A3 | - 1.5641 | 0.1178 | - 4.8214 | 0.0000 | - 3.3457 | 0.0008 |
| B1 | - 0.1262 | 0.8996 | - 4.9084 | 0.0000 | - 4.7830 | 0.0000 |
| B2 | - 0.4655 | 0.6416 | - 4.8848 | 0.0000 | - 5.1705 | 0.0000 |
| B3 | - 0.8428 | 0.3994 | - 3.7763 | 0.0000 | - 4.3549 | 0.0000 |
| B4 | - 0.3702 | 0.7113 | - 3.8747 | 0.0000 | - 4.0796 | 0.0000 |
| B5 | - 0.7868 | 0.4314 | - 6.3138 | 0.0000 | - 5.2936 | 0.0000 |
| B6 | - 0.0008 | 0.9994 | - 5.4857 | 0.0000 | - 5.2579 | 0.0000 |
| B7 | - 1.1513 | 0.2496 | - 4.3193 | 0.0000 | - 3.0886 | 0.0000 |
| B8 | - 0.8646 | 0.3873 | - 4.1747 | 0.0000 | - 4.7831 | 0.0000 |
| C1 | - 0.1937 | 0.8464 | - 7.0179 | 0.0000 | - 6.8229 | 0.0000 |
| C2 | - 0.125 | 0.9900 | - 5.5964 | 0.0000 | - 5.2610 | 0.0000 |
| C3 | - 1.2369 | 0.21610 | - 6.9446 | 0.0000 | - 5.4940 | 0.0000 |
| C4 | - 1.3846 | 0.1662 | - 8.4843 | 0.0000 | - 6.9257 | 0.0000 |
| C5 | - 0.3133 | 0.7541 | - 7.1974 | 0.0000 | - 6.9513 | 0.0000 |
| C6 | - 1.1360 | 0.2559 | - 6.7568 | 0.0000 | - 5.5951 | 0.0000 |
| C7 | - 0.7659 | 0.4438 | - 5.4812 | 0.0000 | - 5.9416 | 0.0000 |
| D1 | - 0.7281 | 0.4666 | - 6.9704 | 0.0000 | - 6.8105 | 0.0000 |
| D2 | - 2.4197 | 0.0155 | - 6.7378 | 0.0000 | - 8.0439 | 0.0000 |
| D3 | - 1.8331 | 0.0668 | - 8.3180 | 0.0000 | - 9.0716 | 0.0000 |
| D4 | - 1.0091 | 0.3129 | - 7.3127 | 0.0000 | - 5.7440 | 0.0000 |
| E1 | - 0.7986 | 0.4245 | - 7.6089 | 0.0000 | - 6.5317 | 0.0000 |
| E2 | - 0.7063 | 0.4800 | - 8.9254 | 0.0000 | - 7.9171 | 0.0000 |

| | | | | | | |
|----|----------|--------|-----------|--------|-----------|--------|
| E3 | - 0.4423 | 0.6583 | - 7.8459 | 0.0000 | - 7.1029 | 0.0000 |
| E4 | - 0.1247 | 0.9007 | - 4.6851 | 0.0000 | - 4.4720 | 0.0000 |
| E5 | - 0.9533 | 0.3404 | - 8.8268 | 0.0000 | - 8.9629 | 0.0000 |
| E6 | - 0.4932 | 0.6219 | - 7.3823 | 0.0000 | - 7.3085 | 0.0000 |
| F1 | - 2.5124 | 0.0120 | - 8.3943 | 0.0000 | - 9.8755 | 0.0000 |
| F2 | - 3.1169 | 0.0018 | - 1.0540 | 0.0000 | -3.6043 | 0.0000 |
| F3 | - 4.3109 | 0.0000 | - 4.0912 | 0.0000 | - 7.6709 | 0.0000 |
| F4 | - 4.4495 | 0.0000 | - 7.6351 | 0.0000 | - 10.9036 | 0.0000 |
| F5 | - 2.8707 | 0.0041 | - 4.2172 | 0.0000 | - 6.2962 | 0.0000 |
| F6 | - 1.0325 | 0.3018 | - 8.4234 | 0.0000 | - 8.7875 | 0.0000 |
| G1 | - 0.3269 | 0.7438 | - 11.6296 | 0.0000 | - 11.4998 | 0.0000 |
| G2 | - 3.2801 | 0.0010 | - 11.0675 | 0.0000 | - 13.0060 | 0.0000 |
| G3 | - 2.1874 | 0.0287 | - 7.4331 | 0.0000 | - 8.1685 | 0.0000 |
| G4 | - 0.7565 | 0.4494 | - 6.0235 | 0.0000 | - 6.1749 | 0.0000 |
| G5 | - 1.9519 | 0.0509 | - 9.9870 | 0.0000 | - 8.0393 | 0.0000 |
| G6 | - 0.1195 | 0.9049 | - 6.2798 | 0.0000 | - 6.1979 | 0.0000 |

P<0.05 anlamlılık düzeyi

Tablo 6'ya bakıldığında ise; hastaların algıladıkları hizmet kalitesi üç hastane arasında karşılaştırıldığında; sosyal sigortalar hastanesinde yatan hastaların hizmet kalite algıları ile devlet hastanesinde yatan hastaların hizmet kalite algılarının diğer bir ifade ile memnuniyet düzeylerinin farklı olmadığı anlaşılmaktadır. F1, F2, F4, F5 ile G2 ve G3 değişkenleri hariç (p<0.05), tüm değişkenlere bakıldığında p değerinin 0.05'ten büyük olduğu görülmektedir.

Sosyal sigortalar ile üniversite hastanesinde yatan hastaların hizmet kalite algısına bakıldığında her iki grup arasında hizmet kalitesi algılamada farklılık görülmektedir. F2 değişkeni hariç (p>0.05), diğer değişkenler için p değerinin 0.05'ten küçük olduğu anlaşılmaktadır. F2 değişkeni 'Odaların havalandırma (vantilatör, klima v.b) durumu' açısından hastaların kalite algıları farklı değildir.

Devlet hastanesi ile üniversite hastanesinde yatan hastaların hizmet kalite algısına bakıldığında ise hizmet kalite algılarının tüm değişkenler için farklı olduğu görülmektedir (p<0.05).

TARTIŞMA

Araştırmadan elde edilen sonuçlara bakıldığında üniversite hastanelerinde tedavi gören hastaların memnuniyetleri diğer hastanede tedavi gören hastalara göre daha yüksek olarak bulunmuştur (Tablo 1). Sosyal sigortalar hastanesindeki hastaların memnuniyet düzeyleri ile devlet hastanesindeki hastaların hizmetten memnuniyet düzeyleri (kalite algıları) arasında pek fazla fark olmadığı buna karşılık sosyal sigortalar hastanesindeki hastalar ile üniversite hastanesinde tedavi gören hastalar karşılaştırıldığında memnuniyet düzeyi açısından fark olduğu yani üniversite hastanesindeki hastaların sunulan hizmetten daha memnun oldukları görülmektedir. Benzer şekilde devlet hastanesinde yatan hastaların memnuniyet düzeyleri ile üniversite hastanesindeki hastaların memnuniyet düzeyleri

arasında da fark olduğu yani üniversite hastanesinde yatan hastaların aldıkları hizmetten daha fazla memnun oldukları saptanmıştır (Tablo 6). Üniversite hastanesinin görevlerinden birisi de toplumda öncü olmaktır. Bu nedenle hizmet içi eğitim programları bu kurumlarda daha düzenli ve etkili sürdürülmektedir (Eti Aslan, Yazıcı, Şenol, 1990). Sonuçlar da hasta memnuniyetine olumlu yansımaktadır.

Tüm boyutlar açısından genel olarak bakıldığında hastaların bütün sağlık hizmetlerinden memnun oldukları hastane üniversite hastaneleridir. Çünkü üniversite hastaneleri personelini seçerken daha dikkatli davranmakta ve personelini eğitmekte özellikle son yıllarda TKY anlayışı doğrultusunda daha iyi hizmet sunabilmek için uğraş vermektedir. Üniversite hastanelerinde çalışanlar kurs, kongre ve sempozyum, hizmet içi eğitim gibi sürekli eğitim programlarından daha fazla yararlanmaktadırlar. Ayrıca üniversite hastanelerinin daha iyi tıbbi ve teknolojik cihazlarla donatılmış olması da hasta memnuniyetini etkilemektedir.

Sosyal sigortalar hastanesindeki ve devlet hastanesindeki hastalar için sağlık bakım hizmetlerinden memnuniyet ise düşüktür. Üniversite hastanesi için sözü edilen imkanlar bu hastaneler için sağlanamadığı için sözkonusu hastanelerde memnuniyetin düşük olduğu söylenebilir.

Genel olarak bakıldığında üç hastanede yatarak tedavi gören hastaların en az memnun kaldıkları konunun odalar ile ilgili olduğu görülmektedir. Hasta kaldığı odada rahat edebilmek için birtakım koşulların (temiz çarşaf, hava şartları, rahat yatak v.b) varlığını aramaktadır. Bu fiziksel koşulların üç hastanede de tam olarak sağlanamadığı ve hastalarda memnuniyetsizlik yarattığı belirlenmiştir.

Ayrıca yatış işlemleri sırasında hastanın uzun süre beklemesi, buradaki personelin nezaketi konusunda özellikle sosyal sigortalar kurumunda kalan hastaların memnuniyetsizlikleri saptanmıştır. Bunun yanı sıra yemekler ve hastanenin genel özellikleri ile de memnuniyetsizlik olduğu görülmektedir. Hasta beklentilerinin dikkate alınmaması, yemeklerin çok büyük tencerelerde/kazanlarda pişirilmesi, diyet sınırlılıkları bu sonuçlarda etkili olmuş olabilir.

Sosyodemografik değişkenlerin hasta memnuniyeti üzerindeki etkisini araştıran birçok çalışma mevcuttur. Araştırmalarda; cinsiyet, ırk, gelir düzeyi gibi değişkenlerin hasta memnuniyeti üzerinde tutarlı bir etkisine rastlanmamış ancak hasta tatmini ile yaş faktörü arasında pozitif yönde, eğitim faktörü ile de negatif yönde bir ilişki olduğu çeşitli araştırmalarca saptanmıştır (Türköz ve arkadaşları, 1997). Uzun (2001), hastaların hemşirelik hizmetleri bakımından memnuniyetlerine yönelik yaptığı çalışmada eğitim düzeyi, cinsiyet, yaş ve tedavi görülen klinik ile memnuniyet arasında ilişki bulunmuştur. Buna göre sosyodemografik özellikler arasında en çok hastanın yaşı ve cinsiyeti memnuniyetle ilişkili bulunmuştur. Artmış memnuniyet yaş ile ilişkilidir. Başka bir çalışmada Gonzales ve arkadaşları (2005), cinsiyet ve memnuniyet arasında ilişki bulunmuş ve kadın hastaların memnuniyet düzeyinin erkek hastalara göre daha düşük olduğunu ortaya koymuşlardır. Lewis (1994) tarafından yapılan çalışmada da eğitim düzeyi yükseldikçe bilgilendirme düzeyinden duyulan memnuniyetin azaldığı yani eğitim ve hasta memnuniyeti arasında ters orantıdan söz edilmektedir.

Bu çalışmada da cinsiyet, eğitim durumu, kalınan odadaki yatak sayısı ve tedavi görülen bölümün hasta memnuniyetini etkileyip etkilemediğini belirlemek üzere geliştirilen hipotezlere göre (Tablo 2,3,4,5) geçmişteki çalışmalara benzer bulgular elde edilmiştir. Buna göre;

Hemşirelerin verdiği hizmet üç hastanede de cinsiyete göre farklılık göstermektedir. Özellikle sosyal sigortalar ve devlet hastanelerindeki kadın hastaların memnuniyet düzeyi erkek hastalara göre daha düşüktür. Bunun nedeni; hastaların algılayış farklılıklarından olabileceği gibi hizmet sunumundaki farklılıktan da olabilir. Doktorların verdiği hizmetten memnuniyet cinsiyete göre sigorta ve devlet hastanelerinde farklılık göstermezken üniversite hastanesinde farklılık göstermektedir. Üniversite hastanesinde ise erkek hastaların memnuniyet düzeyi kadın hastalardan düşük bulunmuştur.

Hemşirelerin verdiği hizmet eğitim durumuna göre sigorta ve devlet hastanelerinde farklılık gösterirken üniversite hastanesinde farklılık göstermemektedir. Hekimlerin verdiği hizmetten memnuniyet düzeyi devlet hastanesindeki hastalar açısından eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir. Buna göre üniversite mezunu bir hastanın memnuniyet düzeyinin ilkökul ve lise düzeyinde eğitim almış bir hastaya göre düşük olduğu görülmektedir. Yani eğitim düzeyi arttıkça memnuniyet azalmaktadır.

Hemşirelerin verdiği hizmetten duyulan memnuniyet hastaların kaldıkları odadaki yatak sayısına göre sosyal sigortalar ve üniversite hastanesindeki hastalar için farklılık göstermektedir. Hekimlerin verdiği hizmetten memnuniyet düzeyi ile odadaki yatak sayısı arasındaki ilişki sadece sigorta hastanesindeki hastalar için sözkonusudur. Odadaki yatak sayısı dolayısı ile hasta sayısı arttıkça hastaların doktorların verdiği hizmetten memnuniyetleri azalmaktadır.

Hemşirelerin verdiği hizmetin tedavi görülen bölüme göre farklılık gösterip göstermediği ile ilgili olarak sadece sosyal sigortalar hastanesinde yatan hastalar için tedavi görülen bölümün hemşirelerin verdiği hizmet açısından farklılık gösterdiği görülmektedir. Hekimler açısından da durum aynıdır. Sosyal sigortalar hastanesinde yatan hastaların tedavi gördükleri bölüm ile hekimlerin verdiği hizmetten memnuniyet arasında fark olduğu diğer hastanelerde bu farkın olmadığı belirlenmiştir. Dahili bölümlerden hemşirelik ve hekimlik hizmetleri alan sosyal sigortalar kurumu hastalarının memnuniyeti cerrahi bölümlerden hizmet alan hastalardan daha yüksek bulunmuştur. Bunun nedeni; sosyal sigortalar kurumu hastanelerinin cerrahi bölümlerinin diğer hastanelere göre gerekli teknik ekipman ve insan gücü açısından yeterli olmaması ya da sınırlı olması, bunun yanısıra başvuran hasta sayısının çok olması ile açıklanabilir.

KAYNAKÇA

- Argan M. ve Argan M. (2002). Sağlık Hizmetleri Pazarlamasında Kalite ve Osmangazi Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesindeki Servislerde Yatan Hastalara Yönelik Bir Araştırma, **7. Ulusal Pazarlama Kongresi Bildiri Kitabı**, 133-150. Afyon
- Babakus E., ve Mangold W.G. (1992) Adapting the SERVQUAL Scale to Hospital Services: An Empirical Investigation, **Health Services Research**. 26(6): 767-786
- Beck K.L and Larrabee J.H (1996). Measuring Patients' Perceptions of Nursing Care, **Nursing Management**, 27:32-34
- Davis, B.A. ve Bush, H.A. (2003). Patient Satisfaction of Emergency Nursing Care in the United States, Slovenia, and Australia, **Journal of Nursing Care Quality** 18(4):267-274
- Devlet Planlama Teşkilatı 2004. "Ekonomik ve Sosyal Göstergeler 1950-2003"
<http://www.dpt.gov.tr>
- Eti Aslan F., Yazıcı S., Erdoğan N. (1990).Yataklı Tedavi Kurumlarında Görevli Hekimlerin Hemşirelik Hizmetlerini Algılama Durumlarına İlişkin Bir Çalışma, **2. Ulusal Hemşirelik Kongresi Bildiri Kitabı**, 888-894, İzmir
- Eti Aslan F., Yazıcı S., Şenol S. (1990). İstanbul'da Bir Üniversite ve Devlet Hastanesinde Yatan Hastaların Hemşirelerden Beklentilerine Yönelik Karşılaştırmalı Bir Çalışma, **2. Ulusal Hemşirelik Kongresi Bildiri Kitabı**, 872-881, İzmir
- Forbes M.L ve Brown H.N (1995). Developing an Instrument for Measuring Patient Satisfaction, **Association of Operating Room Nurses** 61(4):734-743
- Gonzales- Valatin, A.; Padin-Lopez, S.; De Ramon-Garrido, E. (2005). Patient Satisfaction with Nursing Care in a Regional University Hospital in Southern Spain, **Journal of Nursing Care Quality** 20(1):63-72
- Greeneich, D. (1993). The Link Between New and Return Business and Quality of Care: Patient Satisfaction, **Journal of Advanced Nursing** 16(1):62-72

-
- Lewis, J.R. (1994). Patient Views on Quality Care in General Practice: Literature Review, **Social Science Medical** 39:655-670
- Oswald Sharon L., Turner Douglas E., Spines R. L., Butler D. (1998). Quality Determinates and Hospital Satisfaction, **Marketing Health Services**. 18 (1):18-22
- Parasuraman A., Zeithalm Valerie A., Berry Leonard L. (1988). SERVQUAL: A Multi Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, **Journal of Retailing**. 64:12-46
- Payrot Mark, Cooper Philip D., and Schnapf Donald (1993). Consumer Satisfaction and Perceived Quality of Outpatient Health Services, **Journal of Health Care Marketing**. 12(1): 24-33
- Türköz, Y.T.; Aksoy A.; Perçin A.K. (1997). Hasta Tatmininin Sosyodemografik Değişkenler ve Tedaviye Özgü Değişkenler Yönünden İncelenmesi, İntermat Basım Yayıncılık
- Uzun, Ö. (2001). Patient Satisfaction with Nursing Care at a University Hospital in Turkey, *Journal Nursing Care Quality* 16(1):24-33
- Walsh M. ve Walsh A. (1999). Measuring Patient Satisfaction with Nursing Care: Experience of Using the Newcastle Satisfaction with Nursing Scale, **Journal of Advenced Nursing** 29(2):307-315

EK:

| |
|--|
| A. HASTANE YATIŞ İŞLEMLERİ |
| A1.Yatış işlemleri yapılırken bekleme süresi |
| A2.Yatış işlemlerinin kolay olması |
| A3.Görevli personel yardımseverliği, işe ilgisi |
| B. HEMŞİRELER |
| B1.Hemşirelerin iş yapma becerileri |
| B2.Hemşirelerin hastayı dinlemeleri ve anlamaları |
| B3.Hemşirelerin uygulanan tedavi, tetkik, ilaç ve hastalık hakkında bilgilendirme düzeyleri |
| B4.Fiziksel ve duygusal sorunları zamanında belirleme ve çözümü düzeyleri |
| B5.Sorun ile karşılaştığında hemşirelere ulaşma kolaylığı |
| B6.Nezaket düzeyi |
| B7.Yardım ve kontrol amacıyla odaya sık gelme düzeyi |
| B8.Hemşirelerin verdikleri hizmetin tümünden memnunluk düzeyi |
| C. HEKİMLER |
| C1.Hekimlerin hastayı dinleme ve anlamaları |
| C2. Hekimlerin uygulanan tedavi, tetkik, ilaç ve hastalık hakkında hastayı bilgilendirmeleri |
| C3.Nezaket düzeyleri |
| C4.Bir sorun olduğunda hekime ulaşma kolaylığı |
| C5 Hekimlerin hastalığın teşhis ve tedavisi konusunda becerileri |
| C6.Tedavi gereği odama gelme sıklığı |
| C7. Hekimlerin verdikleri hizmetlerin tümünden memnunluk düzeyi |

D. YARDIMCI SAĞLIK PERSONELİ

D1.Röntgen, laboratuvar gibi yerlerdeki personelin iş yapma becerileri

D2.Röntgen, laboratuvar gibi yerlerdeki personelin yardımcı olma düzeyi ve nazik olması

D3.Temizlik personelinin iş yapma becerisi

D4.Yönetim ve destek bölümündeki personelin tutum ve davranışları

E. YEMEKLER

E1.Yemeklerin lezzeti

E2.Yemeklerin çeşitliliği

E3.Yemeklerin doyuruculuğu

E4.Yemeklerin dağıtım zamanı

E5. Yemeklerin temizliği

E6. Diyet, kalori v.b açılardan hastaya uygun yemeklerin verilmesi

F. ODA

F1.Odaların temizliği ve düzeni

F2.Odaların havalandırma durumu (vantilatör, klima gibi)

F3.Odaların ısınma ve aydınlanma durumu

F4.Tuvaletlerin temiz olması

F5.Yatak takımlarının (çarşaf v.b) değişme düzeni

F6.Yatağın rahatlığı (ortopedik oluşu)

G. HASTANE

G1.Hastanenin tıbbi ekipman yönünden uygun olması

G2.Hastanenin genel temizliği

G3.Hastanede levhalar yardımıyla yön bulma kolaylığı

G4.Ziyaret saatlerinin uygunluğu

G5.Hastaneye ulaşma kolaylığı

G6.Otopark hizmetlerinin uygunluğu

