

Silvan Devlet Hastanesine Başvuran Kişilerin Memnuniyet Düzeyleri

Mansur Özcan*, Veysi Özkaynak*, İzzettin Toktaş**

ÖZET

Bu çalışma, bir ilçe devlet hastanesine ayaktan tedavi almak üzere başvuran kişilerin verilen hizmetten memnuniyet düzeylerini ve beklentilerini değerlendirmek amacıyla yapılmıştır. Araştırmaya katılmayı kabul eden 117 kişiye yüz yüze görüşülerek bir anket uygulanmıştır.

Katılımcıların %59'u erkek, %4,3'ü 0-12 yaş çocuk, %13,7'si 13-18 yaşında adolesan, diğerleri ise erişkin bireylerdir. Katılımcıların %13,6'sının sosyal güvencesi yok, %41,0'i ise yeşil kartlıdır. Hastalar ilk başvuru, kayıt işlemleri ve personelden %83,7 danışmadaki bilgilendirmeden %86,3 muayene için ayrılan süreden %82,5, doktorun kendisini bilgilendirmesinden %78,2, doktorun saygı ve nezaketinden %90,9, hemşire ve sağlık personelinin %90,7 çok memnun ya da memnun kalmışlardır. Hastanedeki tuvalet ve lavaboların temizliğinden %69,8, genel olarak hastaneden %76 çok memnun yada memnun kaldıklarını söylemiştir. Hastaların %75'i tekrar hastalanma durumunda aynı hastaneyi tercih edebileceklerini, %76'sı da başkalarına tavsiye edebileceklerini söylemiştir.

Hasta memnuniyeti sağlık hizmetlerinin bir sonucu ve genellikle hizmet kalitesinin bir göstergesi olarak kabul edilmekte olup ölçülmesi yararlı ve gereklidir. Silvan Devlet Hastanesi'nde ayaktan tedavi alan hastaların memnuniyet düzeyleri yüksek bulunmuştur.

Anahtar Kelimeler: Hasta Memnuniyeti, Hekim Hasta İlişkisi, İlçe Devlet Hastanesi

The Satisfaction Levels of Outpatients in Silvan State Hospital Puplic

SUMMARY

This study has been done with the aim of evaluating the outpatients' acknowledgement levels of the service and their expectancies. They have interviewed with 117 individuals who accept to participate in this study.

The participants are 59% of men, 4,3% child (aged 0- 12), 13,7% adolesen (aged 13-18), others are adult individuals. 13,6% of participants have no social insurance and only 41,0% of them have green cards. 83,7% of patients from the first application and registration processes and personnel, 86,3% given information from the consultation, 82,5% from the examination period, 78,2% from the doctors' giving information to the patients, 90,9% from the doctor's respect and delicacy, 90,7% from the nurses and health personnel have pleased or much pleased.

69,8% of participants from the cleansing of toilet and wash basin in hospital, 76% generally from the hospital have pleased or much pleased. 75% of patients have stated that they will prefer the same hospital in the case of their illnesses. Also, 76% of patients have expressed that they will recommend to other patients.

Patients are generally accepted as an indicator of service quality and a result of health services. For that reason, it is essential to be measured. The satisfaction level of outpatients in Silvan State Hospital was found very high.

Key Words: Patient Pleasure, Relations Between the Physician and the Patient, District State Hospital

GİRİŞ

Hasta memnuniyeti "hastanın değer ve beklentilerinin ne düzeyde karşılandığı konusunda bilgi veren ve esas otoritenin hasta olduğu bakımın kalitesini gösteren temel ölçüt" olarak tanımlanmaktadır (1). Sağlık sektöründe ileri teknolojinin kullanılması, kaliteli sağlık bakım isteğinin yaygınlaşması bireylere ve topluma kaliteli sağlık hizmeti verilmesini gündeme getirmektedir (2). Sağlık bakımının değerlendirilmesinde son on yıldır yer alan hasta memnuniyeti, sağlık hizmetlerinde maliyetin giderek artması nedeni ile var olan kaynakların doğru kullanımına karar vermek için gerekli bir kanıt olarak görülmeye başlanmıştır (3). Toplumdaki müşteri merkezli hizmet anlayışı giderek sağlık hizmeti alan bireylerin isteklerinin önem kazanmasına neden olmuştur. Ancak bireyin sağlık gereksiniminin sürekliliği ve karmaşıklığı nedeni ile memnuniyet ile ilgili ölçütler, bir restoran ya da toplumdaki diğer hizmet alanlarındaki ölçütlerden daha farklı ve karmaşıktır (4). Başka bir ifade ile sağlık bakım hizmeti bazı önemli yönlerden diğer endüstri ve hizmet işletmelerinden belirgin bir şekilde farklılık göstermektedir. Rekabete dayalı bir piyasada tüketiciler memnuniyetsizliklerini alış-veriş yerlerini değiştirerek gösterebilmektedir. Oysa sağlık hizmetinde bireylerin bağlı oldukları sağlık kurumları nedeni ile seçme şansı sınırlıdır. Bu sınırlılık, ülkemizde ulusal sağlık hizmetlerinin sunulduğu Sosyal Sigortalar Kurumu ve Devlet Hastanesi gibi kurumlarda daha da belirgindir (5). Hasta memnuniyeti araştırmalarının amacı, hastaların aldıkları hizmetin kalitesini nasıl bulduklarının öğrenilmesi, onların memnuniyetini etkileyen faktörlerin öncelik sırasının belirlenmesi, kurumu tercih nedenleri, kurum'dan beklentileri, hizmet sunum sürecinde yaşanan uygunsuzluklar ve hizmet sunum tarzının bu beklentileri karşılayacak şekilde tasarlanması şeklinde sınıflanabilir (5). Bu çalışma bir ilçe devlet hastanesine ayaktan tedavi almak üzere başvuran kişilerin verilen hizmetten memnuniyet düzeylerini ve beklentilerini değerlendirmek amacıyla yapılmıştır.

GEREÇ VE YÖNTEM

Bu çalışma kesitsel tipte epidemiyolojik bir çalışmadır. Silvan'da üç sağlık ocağı ve bir hastane bulunmaktadır. Hastanede; Dahiliye,

Kadın Doğum, Genel Cerrahi, KBB ve Çocuk polikliniği yanı sıra bir diş polikliniği ve pratisyen hekimlerin nöbet tuttuğu acil polikliniği hastalara hizmet vermektedir. Uzman hekimlerin bir kısmı Diyarbakır Devlet Hastanesinden rotasyon ile birer aylık görevlendirmelerle çalışmaktadır. Hastane polikliniklerine başvurular uzman hekimlerin poliklinik günlerine göre değişmekte olup, günlük ortalama 250–300 hasta başvurmaktadır. Bu çalışma 2006 yılı Mayıs ayı boyunca gündüz mesai saatlerinde hastaneye ayaktan tedavi almak üzere başvuran hastalar ya da yakınları ile işlemleri bittikten sonra hastaneden ayrılırken görüşülerek gerçekleştirilmiştir. Günlük 7–10 hasta ya da yakını ile görüşmek hedeflenmiş olup, araştırmaya katılmayı kabul eden toplam 117 kişiye yüz yüze görüşülerek bir anket uygulanmıştır. Sonuçlar bilgisayar ortamında değerlendirilmiş, sorulara verilen yanıtların ortalama ve yüzde dağılımları alınmıştır.

BULGULAR

Araştırmaya katılan hastaların bazı sosyodemografik özellikleri tablo. 1'de verilmiştir. Buna göre katılımcıların % 59'u erkek, % 41'i kadındır. Yaş gruplarına göre katılımcıların %4,3'ü 0–12 yaş çocuk, % 13,7'si 13–18 yaşında adolesan, diğerleri ise erişkin bireylerdir. Öğrenim düzeylerine göre araştırmaya katılanların 24'ü (%20,5) okuma yazma bilmemektedir. Sosyal güvence durumlarına göre dağılımlarına bakıldığında 16 kişinin (%13,6) sosyal güvencesinin olmadığı, 48 kişinin (%41,0) ise yeşil kartlı olduğu bulunmuştur.

Hastalar en çok acil polikliniğine (%35) başvurmuşlardır. Bunu 20 kişi (%17,1) ile diş polikliniği, 13 kişi ile (%11,1) cerrahi polikliniği ve 12 kişi (%10,3) ile dahiliye polikliniği izlemektedir. 11 kişi hangi polikliniğe başvurduğunu belirtmemiştir (tablo. 2).

Araştırmaya katılanların; doktorlar, diğer sağlık personeli ve hastanede verilen hizmetler ile hastanenin temizliği ile ilgili memnuniyet düzeyleri tablo 3 de verilmiştir. Hastalar ilk başvuru ve kayıt işlemlerindeki personel davranışlarından %84, danışmadaki bilgilendirmeden %86 oranında çok memnun ya da memnun olduklarını belirtmişlerdir. Aynı şekilde

Doktorların kendilerini muayene için ayırdıkları süreden %82, doktorun hastalığı ve ilaçları kullanımı ile ilgili bilgilendirmesinden %78, doktorun saygı ve nezaketinden %90, hemşire ve sağlık personelinin saygı ve nezaketinden %90,7 çok memnun ya da memnun kalmışlardır. Buna karşın katılımcıların %4,5'i kayıt personelinin davranışından, %10'u doktorun kendilerini muayene için ayırdığı süreden, %9,3'ü hemşire ve yardımcı sağlık personelinin davranışlarından memnun olmadığını söylemiştir. Hastanedeki tuvalet ve lavaboların temizliğinden %69,8, hastanenin genel temizliğinden %87,2 memnun olmuşlardır. Genel olarak hastanemizden ne kadar memnun oldunuz sorusuna ise hastaların %30,6'sı çok memnun, %45,4'ü ise memnun kaldım demiştir.

Tablo 1. Araştırmaya Katılan Hastaların Bazı Sosyodemografik Özellikleri

Hastaların cinsiyeti(n=117)	Sayı	%
Erkek	69	59,0
Kadın	48	41,0
Hastaların yaş dağılımı (n=117)		
0-12	5	4,3
13-18	16	13,7
19-35	61	52,1
36-50	28	23,9
51 ve üstü	7	6,0
Hastaların eğitim durumu(n=117)		
Okuryazar değil	24	20,5
İlkokul	30	25,6
Ortaokul	16	13,7
Lise	32	27,4
Yüksekokul	12	10,3
Okul çağında değil	3	2,6
Hastaların medeni durumu (n= 117)		
Evli	67	57,3
Bekar	30	25,6
Evlilik çağında değil	18	15,4
Dul	2	1,7
Hastaların sosyal güvencesi (n=117)		
Devlet memuru	10	8,6
SSK	32	27,4
Bağ kur	4	3,4
Yeşil kart	48	41,0
Güvence yok	16	13,6
Diğer	7	6,0

Tablo 2. Hastaların Başvurdukları Polikliniklere Göre Dağılımı.

Başvurulan poliklinik	Sayı	%
Acil Polikliniği	41	35,0
Dahiliye Polikliniği	12	10,3
Kadın Hastalıkları ve Doğum Polikliniği	11	9,4
Çocuk Polikliniği	1	,9
Cerrahi Polikliniği	13	11,1
KBB Polikliniği	8	6,8
Diş Polikliniği	20	17,1
Bilinmiyor	11	9,6
Toplam	117	100,0

Hizmet alımı ile ilgili olarak hastaların %74,3'ü rahat fiş ve randevu alabildiğini, %79'u bir saatlik bekleme süresi içinde ve istediği doktora muayene olabildiğini belirtmiştir. Gelecekte tekrar hastalanmanız durumunda tekrar bu hastaneyi tercih eder misiniz sorusuna katılımcıların %33,3'ü kesinlikle ederim, %41,4'ü tercih ederim. %10,8'i ise tercih etmem yanıtı vermiştir.

Maddi olanaklarınız yeterli olsaydı nerede tedavi olmak isterdiniz sorusuna katılımcılardan 84 kişi yanıt vermiştir. Bunların %45,2'si özel hastanede, %22,5'i iyi olanakları olan başka bir hastanede, %13'ü de il dışında daha iyi bilinen bir hastanede tedavi olmak isterdim demiştir (Tablo 5). Hastane ile ilgili görüş ve düşüncelere verilen yanıtlarda her branşta doktorun olmaması, özellikle uzman hekimlerin sık olarak değişmesi, malzeme ve araç gerecin yetersiz olması olumsuzluk olarak dile getirilmiştir.

Tablo 3. Hastaların Çalışan Personel ve Hastaneden Memnuniyet Düzeyleri.

Çalışan Grubu (n=117)	Çok Memnun	Memnun	Beklentimin altında	Memnun Değil	Cevapsız
Kayıt personelinin davranışı	54(48,6)	39(35,1)	13(11,7)	5(4,5)	6(5,1)
Danışmada bilgilendirilme	84(77,1)	10(9,2)	10(9,2)	4(3,7)	9(7,7)
Doktor muayene süresi	37(33,9)	53(48,6)	8(7,3)	11(10,1)	8(6,8)
Doktorun bilgilendirmesi	46(41,8)	40(36,4)	22(20,0)	2(1,8)	7(6,0)
Doktorun saygı ve nezaketi	50(45,0)	51(45,9)	10(9,0)		6(5,1)
Hemşire-sağlık personelinin saygı ve nezaketi	51(47,2)	47(43,5)		10(9,3)	9(7,7)
Laboratuvar görevlileri	22(22,7)	53(54,6)	12(12,5)	10(10,3)	20(17,1)
Röntgen laboratuvarı Görevlileri	38(39,6)	46(47,9)	6(6,3)	6(6,3)	21(17,9)
Hastanedeki yönlendirme işaretleri	36(33,8)	50(46,7)	18(16,8)	3(2,8)	10(8,5)
Tuvalet-lavabo temizliği	43(40,6)	31(29,2)	18(17,0)	14(13,2)	11(9,4)
Hastanenin genel temizliği	61(56,0)	34(31,2)	12(11,0)	2(1,8)	8(6,8)
Genel olarak hastaneden ne kadar memnunsunuz	33(30,6)	49(45,4)	18(16,7)	8(7,4)	9(7,7)

* %'ler her soru için cevap veren kişiler toplamına göre alınmıştır.

Tablo 4. Hastaların Hastaneyi Tekrar Tercih Etme ya da Başkalarına Tavsiye Etme Durumu

	Hastaneyi Tekrar Tercih Edermisiniz (n=111)		Hastaneyi Başkasına Tavsiye Edermisiniz (n=108)	
	Sayı	%	Sayı	%
Kesinlikle Evet	37	33,3	31	28,7
Tercih Edebilirim	46	41,4	52	48,1
Bilmiyorum	16	14,4	13	12,0
Tercih Etmem	12	10,8	12	11,1

Tablo 5. Maddi Olnağınız Olsa Nerede Tedavi Olmak İsterdiniz

	Sayı	%
İl dışında iyi bilinen hastaneler	11	13,1
Özel hastanede tedavi olmak isterdim	38	45,2
İyi olan herhangi bir hastanede	19	22,6
Yine burda veya özelde	15	17,9
Sağlık ocağında	1	1,2
Toplam	84	100,0

TARTIŞMA

Hasta memnuniyeti, sağlık hizmeti kalitesinin ölçülmesinde yer alan önemli göstergelerden biridir. Sağlık kurumlarında kaliteli hizmet verilmesi ve hizmet sürecinin yapısı bu sayede gözden geçirilebilir. Bireyin memnuniyetini etkileyen faktörler; kişiye, hizmet verenlere ve çevresel ya da kuruma yönelik faktörler olarak

üç grupta incelenebilir. Hasta memnuniyeti ile ilgili daha önce birçok çalışma yapılmıştır. Aytar (6) ve arkadaşlarının Düzce Tıp Fakültesi Araştırma Hastanesinde yatan hastalarla yaptıkları çalışmada hastane hizmetlerinden genel memnuniyet %91,8, olarak bulunmuş, Yıldırım (7) ve arkadaşlarının Gazi Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi'nin yataklı servislerinde yaptığı çalışmada ise hastane hizmetlerinden memnuniyet düzeyi %85,5 olarak saptanmıştır. Ersoy (8) ve arkadaşlarının Kırıkkale'de birinci basamak sağlık kuruluşlarında yaptıkları çalışmada Hastaların %47,5'i genel olarak sağlık ocağında verilen hizmetleri iyi, %30'u vasat bulduklarını söylemişler. Yapmış olduğumuz çalışmada başvuranların hastaneye ilk

başvuru, personelin davranışı ve danışmanlık hizmetlerinden % 85, genel olarak hastaneden memnuniyetleri ise % 76 olarak bulunmuştur.

Sağlık hizmeti sunan personelinin kişilik özellikleri, gösterilen nezaket, şefkat, ilgi ve anlayış, profesyonel tutumları, bilgi ve becerilerini sunma biçimleri, özellikle hasta-hemşire ilişkisi hasta memnuniyeti üzerinde önemli rol oynamaktadır. Yeterince bilgilendirilen, değer verilen ve kendini evindeymiş gibi hisseden hastalar hem almış oldukları tedavi ve bakıma, hem de bu hizmeti veren sağlık ekibine daha çok güven duymaktadır (9). Aytar'ın çalışmasında yatan hastalar doktorlardan %96, hemşirelerden %88 çok memnun ya da memnun olduklarını ifade etmişler (6). Ersoy'un yaptığı çalışmada hastaların %58'i doktorun muayenesinden memnun, yarısı muayene için ayrılan süreden, %53'ü de hemşire ve diğer sağlık personelinin davranışından memnun olmuştur (8). Mor ve arkadaşlarının yaptığı çalışmada çocuk nefroloji polikliniğine başvuran hastaların yakınları "Doktorların hastanıza yaklaşımı nasıl "sorusuna %72.7 çok iyi, "Hemşirelerin hastanızın bakımında yeterliliği nasıl" sorusuna %64 çok iyi yanıtı vermiştir (10). Dicle Üniversitesi Hastanesinde 2000 yılında Ertem ve arkadaşlarının yaptığı çalışmada yatan hastalar; "doktorların davranışları için %39.0 mükemmel, %48.2 iyi, hemşireler için aynı oranlar %28.7 ve %54.4" olarak yanıtlamıştır (11). Bizim çalışmamızda katılımcılar doktorların davranışlarından %90, kendilerine ayrılan muayene süresinden %82, bilgilendirmeden %78 memnun olduklarını belirtmişlerdir. Aynı şekilde hemşire ve yardımcı sağlık personelinin de yüksek oranda memnun olmuşlardır. Yataklı tedavi kurumlarında yatan hastaların poliklinik hizmeti alanlara ve birinci basamak tedavi kurumlarında ayakta tedavi hizmeti alanlara göre doktor ve sağlık personelinin de daha yüksek oranda memnuniyet belirtmeleri sağlık personeli ile daha uzun süre iletişimde olmalarından kaynaklanabilir.

Bu çalışmada hastaların %75'i tekrar hastalanma durumunda aynı hastaneyi tercih edeceklerini, %76'sı da başkalarına tavsiye

edebileceklerini söylemiştir. Aynı oranlar Düzce'de yapılan çalışmada sırasıyla, %93 ve %94 olarak bulunmuş olup hastaların büyük bir kısmını Düzce'de oturan kişiler oluşturmaktadır (6). Ersoy'un çalışmasında Hastaların %62,5'i bu sağlık ocağına muayene için tekrar gelebileceğini %52'si sağlık ocağını başkalarına muayene için tavsiye edebileceğini söylemiştir (8). Bu bilgilerden anlaşılıyor ki, insanlar hastalandığında yakınlarında hemen başvurabileceği bir sağlık kurumunun olmasını istemekte ve bu kurumları kullanmaktadır.

Sonuç olarak Silvan Devlet Hastanesi'nde ayakta tedavi alan hastaların memnuniyet düzeyleri yüksek bulunmuştur. Hasta memnuniyeti, hizmetin sunumunu, hasta ile hizmeti verenlerin etkileşimini, hizmetin varlığını, hizmetin sürekliliğini, hizmeti verenlerin yeterliliği ve iletişim özelliklerini içeren çok boyutlu bir kavramdır. Bundan dolayı, hasta memnuniyeti sağlık hizmetlerinin bir sonucu ve genellikle hizmet kalitesinin bir göstergesi olarak kabul edilmektedir. Aynı zamanda hizmetin değerlendirilmesi ve sürdürülebilirliğinde, kalitenin belirlenmesinde bir geri bildirim sağlamaktadır. Bu nedenle hasta memnuniyetinin ölçülmesi yararlı ve gereklidir.

* Katkılarından dolayı Dr. Recai ALDEMİR'e teşekkür ederiz.

KAYNAKLAR

1. Carr-Hill AR, The measurement of patient satisfaction, Journal of Public Health Medicine 1992;14: 236-249.
2. Tezcan S, Altuntaş KH ,Yeşildal N.:Hacettepe Üniversitesi İhsan Doğramacı Çocuk Hastanesi Polikliniklerine Başvuran Hastaların Hizmetlerden Memnuniyet Düzeyi. Hacettepe Tıp Dergisi 1999; 3: 267-285,
3. Williams B, Patient satisfaction: a valid concept?, Social Science and Medicine, 1994; 38: 509-
4. Wilkin D, Hallam L, Dogget MA (1992), Measures of Need and Outcome for Primary health care, Oxford, Oxford University Press,s. 16-18.
5. Yılmaz M. Sağlık Bakım Kalitesinin Bir Ölçütü: Hasta Memnuniyeti. C. Ü. Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, 2001, 5

6. Aytar G, Yeşildal N. Yatan Hasta Memnuniyeti Düzce Tıp Fakültesi Dergisi 2004; 3: 10-14.

7. Yıldırım A, Maral I, Aycan S, Bumin MA: Gazi Hastanesi Yataklı Servislerinde Hizmet Alanların Bazı Temel Özelliklerine Hastaneden Memnuniyet Durumları. Gazi Kalite Günleri II Bildiri Özet Kitabı 71, 1999.

8. Ersoy F, Edirne T, Yıldırım C. Birinci Basamakta Hasta Memnuniyeti www.sabem.saglik.gov.tr/Akademik_Metinler/goto.aspx?id=2332

9. Walker 3, Brooksby A, McInerney 3, Taylor A. Patient perceptions of hospital care: building confidence, faith and trust, Journal of Management 6: 193-200.

10. Mor H, Koyun M, Baysal YE, Akman S, Gür G A. Çocuk Nefroloji Polikliniğinde Hasta Memnuniyeti Ve Hemşirelik Hizmetlerinin Önemi. 50. Milli Pediatri Kongresi www.millipediatri.org.tr/bildiriler/HP-08.htm - 5k

11. Ertem M, Oto R, Karayel P. “Dicle Üniversitesinde yatan hastalarda hasta Memnuniyeti Araştırması” Modern Hastane Yönetimi Dergisi 2000;4: 25-29

Yazışma Adresi

Mansur ÖZCAN
D.Ü.Tıp Fak. Deontoloji ve Tıp Tarihi A.D.
E-mail: mansurozcan@dicle.edu.tr