

Bir üniversite hastanesine başvuran hastaların memnuniyet düzeyleri

The satisfaction levels of the patients admitted to a university hospital

Abdurrahim Emhan¹, Yasin Bez²

¹Dicle Üniversitesi İİBF İşletme Bölümü, Diyarbakır

²Dicle Üniversitesi Tıp Fakültesi Psikiyatri Anabilim Dalı, Diyarbakır, Türkiye

Geliş Tarihi / Received: 19.02.2010, Kabul Tarihi / Accepted: 14.06.2010

ÖZET

Amaç: Bu çalışmada bir üniversite hastanesinde yatarak veya ayaktan tedavi gören hastaların memnuniyet düzeylerinin çeşitli yönleriyle araştırılması ve ilişkili olabilecek sosyo-demografik değişkenlerin incelenmesi amaçlanmıştır.

Gereç ve Yöntem: Yatarak ve ayaktan tedavi gören hastaların memnuniyet derecelerini değerlendirmek için iki farklı anket hazırlanmıştır. Yatarak tedavi gören 379 (%46.2) ve ayaktan tedavi gören 441 (%53.8) hasta ile yüz yüze görüşme yapılarak toplam 820 anket elde edilmiştir.

Bulgular: Yatarak tedavi gören hastaların %79.5'i, ayaktan tedavi gören hastaların %76.2'si, genel olarak beklenti düzeylerinde veya beklentilerinin üzerinde bir hizmet aldıklarını bildirmişlerdir. Çalışmamıza katılan yatan ve ayaktan hastaların memnuniyet düzeyleri karşılaştırıldığında yatan hastalar; doktor ilgisi, laboratuvar ve radyoloji hizmet kalitesi ve hasta güvenliği açısından ayaktan hastalara göre daha fazla memnuniyet bildirmişlerdir. Genel temizlik konusunda ise, ayaktan tedavi görenlerin memnuniyet düzeyleri, yatarak tedavi görenlere göre daha yüksek olduğu görülmüştür. Yatarak tedavi gören hastalarda ise, ileri yaş grubundakiler, laboratuvar ve radyoloji hizmet kalitesi, genel temizlik, yemek kalitesi ve klinik temizliği konularında genç yaştaakilere göre daha fazla memnuniyet bildirmişlerdir. Okur-yazar veya ilköğretim mezunları, doktorun verdiği bilgiden, danışmanlık hizmetlerinden, genel temizlik ve poliklinik hizmet kalitesi açısından lise veya üniversite mezunlarına göre daha fazla memnuniyet bildirmişlerdir. Hastaların yaklaşık yarısı (%48) düşük sosyo-ekonomik düzeye sahip olmakla birlikte bazı açılardan sosyo-ekonomik düzeyi yüksek olan hastalara göre daha az memnuniyet bildirmişlerdir.

Sonuç: Yatarak ve ayaktan tedavi gören hasta grupları çeşitli memnuniyet değişkenleri açısından farklılıklar göstermişlerdir. Sosyo-ekonomik düzey ile hasta memnuniyeti arasında doğrusal bir ilişkisi olduğu görülmüştür.

Anahtar kelimeler: Yatan hasta, ayaktan hasta, hasta memnuniyeti, kalite, hastane.

ABSTRACT

Objectives: The aim of this study was to determine various aspects of satisfaction levels and related socio-demographical variables of both inpatients and outpatients admitted to a university hospital.

Materials and Methods: Two different questionnaires were prepared to evaluate the satisfaction levels of both inpatients and outpatients. Face to face interview was conducted with a total of 820 patients, 379 (46.2%) inpatients and 441 (53.8%) outpatients, to fill out the prepared questionnaires.

Results: Among the inpatients 79.5% reported that they were generally satisfied at the level of or above their expectations, whereas it was the case for 76.2% of outpatients in the study. When the satisfaction levels of the inpatients and outpatients were compared; inpatients were more satisfied with the care provided by their doctors, the laboratory and radiology services and patient security than the outpatients. In terms of general hospital hygiene outpatients reported a greater satisfaction than the inpatients. Among inpatients, the patients with advanced age were found to be more satisfied in terms of laboratory and radiology services, general hospital hygiene, food quality and hygiene of the clinic than the younger patients. Patients who were literate or who have graduated from primary school reported higher degrees of satisfaction from the information provided by their doctors, information desk services, general hygiene and outpatient clinic services than high school or university graduates. Almost half of the patients in the study (48%) were from lower socio-economical status and in some dimensions they reported less satisfaction than the patients from higher socio-economical status.

Conclusion: Patients treated in inpatient and outpatient settings may differ in terms of various satisfaction variables. Socio-economic status and patient satisfaction was seen as a linear relationship between.

Key words: Inpatient, outpatient, customer satisfaction, patient satisfaction, quality, hospital.

GİRİŞ

Küreselleşmenin bir sonucu olarak günümüzün rekabet koşulları, işletmeleri rekabette üstünlük sağlamaya yardımcı olacak yöntemler aramaya itmiştir. İşletmelerin varlıklarını sürdürebilmeleri, müşteri odaklı, kaliteli hizmet vermelerine bağlıdır.¹ İşletmeler açısından müşteri inceleme basamağı çok önemli bir süreçtir. Kalite açısından, müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin sunulan ürün ya da hizmete yansıtılması olduğundan dolayı müşterilerin ihtiyaç ve beklentilerinin bilinmesi hayati önem taşımaktadır.² Bu beklentilerin belirlenmesinde çoğunlukla memnuniyet anketlerinden yararlanır.³ Bunun için bir hastanenin müşterisi olan hastalarının memnuniyetine önem vermesi, profesyonel işletme yöneticiliği açısından kaçınılmazdır.^{4,5}

Müşteri açısından memnuniyet, müşterilerin tüm istek, beklenti ve ihtiyaçlarının giderilmesi olarak tanımlanmaktadır. Memnuniyetsizlik ise, beklentiler ile gerçekleşen hizmet performansı arasındaki algılanan olumsuz fark olarak ifade edilir.⁶ Müşteri memnuniyetini gerçekleştirmeyi amaç edinmek ve başarmak, uzun vadeli örgütsel başarıda en önemli faktörlerden biridir.⁷ Bu faktörlerin ihmali durumunda kalite, memnuniyet ve maliyet konularında sorunlar artacaktır.

Sağlık hizmetlerinin üretildiği anda tüketilen ve depolanamayan bir özellik göstermesi, bu hizmetin kalitesinin ölçülmesini zorlaştırmaktadır. Hasta memnuniyeti, sağlık hizmetinde kalitenin önemli bir bölümünü oluşturmaktadır.⁸ Memnuniyete ilişkin bilginin, kalite değerlendirmesinde olduğu kadar; sağlık bakım sistemlerinin şekillenmesinde ve yönetiminde de çok değerli olduğu kaydedilmektedir. Son yıllarda gerek kamu gerekse özel sağlık kuruluşlarında hasta memnuniyeti konusuna giderek daha çok ilgi duyulduğu ve ölçüm çalışmalarının yaygınlaştığı görülmektedir.^{8,9}

Hasta tatminini belirleyen birinci faktör, hasta beklentileri, ikinci faktör ise hastanın aldığı hizmeti algılamasıdır¹⁰. Hasta memnuniyeti; hastaların istek ve beklentilerinin karşılanması veya üstünde hizmet verilmesi olarak tanımlanabilir.^{11,12,13} Müşteri memnuniyetini sağlamak kadar müşteri memnuniyetinde süreklilik de önemlidir. Hastanelerin tekrar tercih edilmesi ve özellikle geliştirilmesi gereken hizmetlerin saptanabilmesi için hasta memnuniyeti anketleri periyodik olarak uygulanmalıdır.^{14,15} Hasta

memnuniyet araştırmaları sağlık sisteminin yönetilmesi ve tasarlanması için vazgeçilmez bir kalite değerlemesidir. Bu tür araştırmalar, hasta memnuniyetine etki eden faktörlerin geliştirilmesine veya yeniden planlanmasına yardımcı olmaktadır.¹⁶

Bazı araştırmacılara göre memnuniyeti oluşturan faktörler, farklı koşullarda değişebilir veya bir faktörün etki düzeyi değişebilir.¹⁷ Hasta memnuniyetini etkileyen faktörler hastaya ilişkin özellikler, hizmet verenlere ilişkin özellikler ve kurumsal özellikler olmak üzere üçe ayrılabilir:¹⁸

Hastaya ilişkin özellikler: Hastanın yaşı, cinsiyeti eğitim düzeyi, sosyal güvence durumu, gelir durumu, hastalığının cinsi ve hastanede kalış süresi.

Hizmet verenlere ilişkin özellikler: Sağlık personelinin kişilik özelliği, eğitim düzeyi, hastaya gösterilen şefkat, ilgi ve nezaket.

Kurumsal özellikler: Sağlık hizmetinin verildiği hastanenin devlet, üniversite veya özel hastane olması ile fiziki (aydınlatma, ısı, havalandırma bekleme salonları, otopark vb.) imkanlar.

Bu çalışmada Dicle Üniversitesi Hastanesi'nde yatarak veya ayaktan tedavi gören hastaların memnuniyet düzeylerinin çeşitli boyutlarıyla araştırılması ve ilişkili olabilecek sosyo-demografik değişkenlerin incelenmesi amaçlanmıştır.

GEREÇ VE YÖNTEM

Araştırma yapılan hastanenin özellikleri: Araştırmada bulunduğumuz üniversite hastanesinin yatak kapasitesi: 1200, günlük poliklinik hizmeti alan ortalama hasta sayısı: 950-1050, toplam doktor sayısı: 606, hemşire sayısı: 419, yardımcı sağlık personel sayısı: 95, destek personeli sayısı: 1110' dur.

Araştırmanın tipi, zamanı ve yöntemi: Dicle Üniversitesi Hastanesinde yatarak veya ayaktan tedavi gören hastalar (hastaneden ayrılmadan hemen önce) ile yüz yüze görüşülerek daha önceden hazırlanmış olan anket formlarının doldurulması istenmiştir. 27 Nisan- 08 Mayıs 2009 tarihleri arasında 10 iş gününde rastgele seçilen hastalarla anket çalışması yapılmıştır. Çalışmaya 18 yaş altı hastalar veya ebeveynleri alınmamıştır. Çalışma ekibi tarafından her gün mesai bitimine kadar günlük ortalama 82 hastaya ulaşılmış olup, toplamda 820 hastadan elde edilen verilerle bu çalışma ger-

çekleştirilmiştir. Tanımlayıcı nitelikteki bu çalışma, Diyarbakır Valiliği (SODES) Sosyal Destek projesi desteğiyle Dicle Üniversitesi İİBF İşletme Bölümü ve Üniversite Hastanesi Hasta Hakları Birimi koordinasyonunda yapılmıştır.

Bu anketlerin hazırlanmasında, literatür taraması yapılarak hasta memnuniyetini konu alan çeşitli çalışmalardan yararlanılmıştır^{8,9}. Ayaktan hastalara uygulanan ankette, poliklinik hizmet kalitesi, doktorun ilgisi, doktorun verdiği bilgiden memnuniyet, hemşirelik hizmet kalitesi, sağlık personelinin ilgisi, laboratuvar, radyoloji, danışma, temizlik ve hasta güvenliği konularında çeşitli sorular yöneltilmiştir. Yatarak tedavi gören hastalara ise, bu sorulara ek olarak klinik hizmet kalitesi, yemek kalitesi, yemek servis elemanlarının tutumu, yatış ve çıkış işlemleri konularında çeşitli sorular yöneltilmiştir. Anketteki soruların derecelendirilmesinde 3'lü Likert tipi ölçekleme kullanılmıştır. Ankette cevaplar 1= Beklentimin altında, 2= Beklentim seviyesinde ve 3=Beklentimin üzerinde şeklinde verilmiştir. Anket formlarında elde edilen verilerin değerlendirilmesinde SPSS versiyon 11.5 kullanılmıştır. Demografik ve kesikli değişkenlerin gruplar arasında kıyaslanmasında χ^2 testi kullanılmıştır. İstatistikî anlamlılık düzeyi $p < 0.05$ olarak kabul edilmiştir.

BULGULAR

Araştırmamıza 441 (%53.8) ayaktan, 379 (%46.2) yatan hasta olmak üzere toplam 820 hasta katılmıştır. Araştırmaya katılanların cinsiyet, yaş dağılımları, eğitim durumları ve sağlık güvenceleri aşağıdaki Tablo 1'de gösterilmiştir. Buna göre araştırmaya katılanların, yaklaşık 2/3'si erkek, 1/3'i kadın hastalardan oluşmaktadır. Eğitim durumlarına bakıldığında %60 okur-yazar ve ilköğretim, %20'si lise, %7'lik bölümü ise üniversite mezunudur. Sosyal güvence açısından incelendiğinde ise, hastane hizmetlerinden yararlananların %4.5'nin sağlık güvencesi bulunmazken, %95.5'nin sosyal güvencesi bulunmaktadır. Ayrıca yeşil kart sahibi olanların oranı, tüm hastaların yarısına yakını (%48) oluşturmaktadır.

Ayaktan tedavi gören hastaların poliklinik hizmet kalitesi, doktor ilgisi, doktorun verdiği bilgiden memnuniyet, yardımcı sağlık personeli ve hemşire ilgisi; ayrıca laboratuvar, radyoloji, danışma, temizlik ve hasta güvenliği ile ilgili beklentilerinin hangi ölçüde karşılandığını gösteren bilgiler Tablo 2'de sunulmuştur. Bu hastaların %51.2 (n=226)'si ihtiyaç halinde hastaneyi tekrar tercih etme ihtimalinin yüksek olduğunu, %25.9 (n=114)'u ise, bu konuda kararsız olduğunu bildirmiştir. Ayaktan hastaların %22.9 (n=101)'u ise hastaneyi tekrar tercih etmeyeceğini söylemiştir.

Tablo 1. Araştırmaya katılanların tanımlayıcı özellikleri.

	n	%
Cinsiyet		
Erkek	530	64.6
Kadın	290	35.4
Eğitim durumu		
Okuryazar	251	30.6
İlköğretim	346	29.5
Lise	163	19.9
Üniversite	60	7.3
Yaş dağılımları		
18-30	295	36.0
31-40	238	29.0
41-50	146	17.8
51 ve daha fazla	141	17.2
Sosyal güvence		
Yeşil Kart	394	48.0
SSK	265	32.3
Emekli Sandığı	66	8.0
Bağ-Kur	54	6.6
Yok	37	4.5
Özel Sigorta	4	0.5

Tablo 2. Ayaktan tedavi gören hastalarda beklentilerin karşılanma düzeylerine göre memnuniyet oranları.

Değişkenler	Beklentimin Altında		Beklentim Düzeyinde		Beklentimin Üstünde		Toplam
	n	%	n	%	n	%	
Poliklinik genel hizmet kalitesi	105	23.8	300	68.0	36	8.2	441
Doktorun ilgisi	105	23.8	262	59.4	74	16.8	441
Doktorun verdiği bilgiden memnuniyet	132	29.9	242	54.9	67	15.2	441
Hemşirelik hizmet kalitesi	103	23.4	277	62.8	61	13.8	441
Sağlık personelinin ilgisi	65	14.7	293	66.4	83	18.8	441
Laboratuvar hizmet kalitesi	89	20.2	274	62.1	78	17.7	441
Radyoloji hizmet kalitesi	139	31.5	267	60.5	35	7.9	441
Danışma hizmet kalitesi	78	17.7	308	69.8	55	12.5	441
Genel temizlik seviyesi	124	28.1	260	59.0	57	12.9	441
Hasta güvenliği	108	24.5	305	69.2	27	6.1	440

Tablo 3. Yatarak tedavi gören hastalarda beklentilerin karşılanma düzeylerine göre memnuniyet oranları.

Değişkenler	Beklentimin Altında		Beklentim Düzeyinde		Beklentimin Üstünde		Toplam
	n	%	n	%	n	%	
Klinik genel hizmet kalitesi	77	20.3	236	62.3	65	17.2	379
Doktorun ilgisi	56	14.8	241	63.6	82	21.6	379
Hemşirelik hizmet kalitesi	95	25.1	235	62.0	49	12.9	379
Sağlık personelinin ilgisi	70	18.5	244	64.4	65	17.2	379
Laboratuvar hizmet kalitesi	53	14.0	274	72.3	52	13.7	379
Radyoloji hizmet kalitesi	64	16.9	276	72.8	39	10.3	379
Danışma hizmet kalitesi	54	14.2	280	73.9	45	11.9	379
Genel temizlik seviyesi	145	38.3	191	50.4	43	11.3	379
Hasta güvenliği	62	16.4	274	72.3	43	11.3	379
Klinikteki temizlik seviyesi	137	36.1	192	50.7	50	13.2	379
Yemek kalitesi	164	43.3	193	50.9	22	5.8	379
Yemek servis elemanlarının tutumu	88	23.2	256	67.5	35	9.2	379
Yatış ve çıkış işlemlerinin kolaylık derecesi	54	14.2	294	77.6	31	8.2	379

Yatarak tedavi gören hastaların klinikteki hizmet kalitesi, doktor ilgisi, yardımcı sağlık personeli ve hemşire ilgisi; ayrıca laboratuvar, radyoloji, danışma, temizlik, hasta güvenliği, yatış ve çıkış işlemleri, yemek kalitesi, yemek servis elemanlarının tutumu ile ilgili beklentilerinin hangi ölçüde karşılandığını ve hastaneyi tekrardan tercih etme

eğilimlerini gösteren bilgiler Tablo 3'te sunulmuştur. Bu hastaların %52.2 (n=198)'si ihtiyaç halinde hastaneyi tekrar tercih etme ihtimalinin yüksek olduğunu, %29.3 (n=111)'ü ise, bu konuda kararsız olduğunu bildirmiştir. Ayaktan tedavi gören hastaların %18.5 (n=70)'i ise, hastaneyi tekrar tercih etmeyeceğini söylemiştir.

Yaş gruplarında inceleme yapıldığında ayakta tedavi görenler içerisinde herhangi bir fark tespit edilmemiştir. Yatarak tedavi gören hastalardan 51 ve üzeri yaş grubunda olanlar diğer yaş gruplarına göre laboratuvar ve radyoloji hizmet kalitesi, genel temizlik, yemek kalitesi ve klinikteki temizlik açısından daha fazla sıklıkta memnuniyet bildirmişlerdir ($p<.05$). Ayrıca yatarak tedavi gören ve hastaneyi tekrardan tercih edebileceklerini bildiren hastaların oranı 51 ve üzeri yaş grubunda genç hastalara göre daha yüksek bulunmuştur ($p<.05$). Tüm grup cinsiyet açısından incelendiğinde hastaneyi tekrardan tercih etme oranının erkeklerde daha düşük olduğu tespit edilmiştir ($p<.05$).

Hastaların memnuniyet oranları öğrenim durumlarına göre karşılaştırıldığında okur-yazar veya ilköğretim mezunu olanların, doktorun verdiği bilgiden, danışmanlık hizmetlerinden, genel temizlik ve poliklinik hizmet kalitesinden duyduğu memnuniyet oranı lise veya üniversite mezunlarına kıyasla istatistiksel olarak anlamlı derecede daha yüksek bulunmuştur ($p<.05$). Ayrıca hastaneyi yeniden tercih edeceğini bildirenlerin oranının, benzer şekilde okur-yazar veya ilköğretim mezunları arasında lise veya üniversite mezunlarına kıyasla daha yüksek olduğu tespit edilmiştir ($p<.05$).

Yatarak ve ayakta tedavi görmüş hastaların memnuniyet oranları açısından karşılaştırılmıştır. Yatan hastaların doktor ilgisi, laboratuvar ve radyoloji hizmet kalitesi ve hasta güvenliği bakımından ayakta hastalara göre daha fazla oranda memnuniyet bildirmişlerdir ($p<.05$). Genel temizlik konusunda ise memnuniyet bildirenlerin oranının ayakta hastalarda daha yüksek olduğu görülmüştür ($p<.05$).

Çalışmaya katılanların %48'i (n=394) yeşil kart, %32.3'ü (n=265) SSK, %8'i (n=66) Emekli Sandığı, %6.6'sı (n=54) Bağ-Kur güvencesine sahip bulunmaktadır. Sağlık güvencesi olmayan 37 (%4.5) kişi, özel sağlık sigortası olan ise, 4 (%0.5) kişi bulunmaktadır. Özel sağlık sigortası olan veya herhangi bir sağlık güvencesi olmayan toplam 41 (%5) hasta değerlendirme dışı bırakılmıştır. Ayrıca SSK, Emekli Sandığı ve Bağ-Kur güvencesine sahip olanlar SGK adı altında birleştirilerek değerlendirilmiştir. Ayaktan ve yatarak tedavi gören hasta gruplarında SGK mensubu olanların veya yeşil kart sahibi olanların birbirine benzer oranda olduğu tespit edilmiştir ($p=.955$). Yatan hasta grubunda SGK mensubu olan hastaların doktor ilgisi, yemek ve ye-

mek servis elemanlarının hizmet kalitesi açısından yeşil kart sahiplerine oranla daha yüksek memnuniyet bildirmiştir ($p<.05$). Ayaktan tedavi gören hastalarda ise, SGK mensupları ve yeşil kartlı hastalar arasında herhangi bir fark bulunamamıştır.

TARTIŞMA

Bu çalışma ülkemizde daha önce yapılmış olan benzer araştırmalara göre daha geniş bir örneklem hacmine sahiptir. Örneğin Düzce Tıp Fakültesinde Aytar ve Yeşildal tarafından 2004'te yapılmış çalışmada 61 hasta¹⁹, İstanbul'da Marmara Üniversitesi Hastanesinde Önsüz ve arkadaşları tarafından 2008'de yapılmış olan çalışmada 135 hasta⁸, Silvan Devlet Hastanesinde Özcan ve arkadaşları tarafından 2008'de yapılmış bir başka çalışmada 117 hasta²⁰ ve ayrıca 2009 yılında Atatürk Üniversitesinde Apay ve diğerlerinin çalışmasında 473 hasta²¹ değerlendirilmiştir.

Çalışmamızı önceki çalışmalardan ayıran önemli diğer bir özellik ise, yatarak ve ayakta tedavi edilen hasta memnuniyetlerini karşılaştırmasıdır. Birçok çalışma yatan hasta memnuniyetini veya ayakta hasta memnuniyetini değerlendirmiştir. Yatan hastaların memnuniyetini değerlendiren nadir çalışmalardan birisi Andaleeb'in 2001 yılında yaptığı çalışmadır.⁹ Bu çalışmada da yatarak tedavi görmüş hastaların memnuniyeti taburcu olduktan sonraki dönemde değerlendirilmiştir.

Çalışmaya katılanların çoğunluğunun eğitim düzeyi düşük ve yaklaşık yarısı yeşil kart sahibiydi. Güneydoğu bölgesi dışında yapılmış önceki çalışmalarda ise, yeşil kart sahibi hastaların oranı %1.5 ile %15 arasında değişmektedir. Bu oranlara kıyasla çalışmamıza katılan hastaların %48'inin yeşil kart sahibi olduğu göz önüne alındığında Dicle Üniversitesi Hastanesinin sosyoekonomik açıdan daha düşük düzeyde olan bir popülasyona hizmet verdiği söylenebilir.

Ayaktan tedavi gören hastaların %76.2'si, yatarak tedavi gören hastaların ise, %79.5'i genel olarak beklentisi düzeyinde veya üstünde bir hizmet aldığını bildirmiştir. Herhangi bir kesinlik ve üzerinde hem fikir olunan bir oran olmamakla birlikte genel olarak hastaların yaklaşık %70'inin memnuniyeti hizmetlerin yeterli kalitede olduğunun bir göstergesi olarak kabul edilebilir. Genel memnuniyetini ifade eden hasta oranları Düzce Tıp Fakültesi Hastanesin-

de %91.8, Gazi Üniversitesi Hastanesinde %85.5, Marmara Üniversitesi Hastanesinde %64.5 ve Silvan Devlet Hastanesinde %76 olarak bildirilmiştir. Ertem ve arkadaşlarının 2000 yılındaki yaptıkları çalışmada²² Dicle Üniversitesi Hastanesinde yatan hastalardaki memnuniyet oranının %68.2 olduğu bildirilmiştir. Çalışmamızda bulunan oranlar ile kıyaslandığında 10 yıl öncesine göre önemli ölçüde memnuniyet artışının olduğu görülmüştür.

Ayaktan tedavi gören hastalarda, her yaş grubundaki hastaların hastaneden memnuniyet oranları birbirine yakın iken, yatarak tedavi gören hastalarda ileri yaş grubundakiler genç yaştakilere göre, laboratuvar ve radyoloji hizmet kalitesi, genel temizlik, yemek kalitesi ve klinikteki temizlik yönünden daha fazla oranda memnuniyet bildirmişlerdir. Bu bulgu yayınlanmış önceki çalışmalar ile uyumludur. Hsieh ve Kagle 1991'de²³, Özer ve Çakıl 2007'de yaptıkları çalışmalarında¹⁸ bu konuyu tartışmışlar ve genel olarak yaş ilerlemesi ile memnuniyet düzeyinin doğru orantılı olarak artış gösterdiğini bildirmişlerdir. Memnuniyet düzeylerine paralel olarak bu hastaların hastaneyi tekrar tercih etme eğilimleri de gençlerden daha fazladır. Özcan ve arkadaşları ile Aytar ve Yeşildal'ın çalışmalarında yatan hastalar sırasıyla %33.3 ve %59 oranlarında ilgili hastaneyi tekrar tercih etmeyi düşündüklerini bildirmişlerdir. Çalışmamızda hastaneyi tekrar tercih etme ihtimalini yüksek olarak bildiren yatan hasta oranı %52, ayaktan tedavi gören hasta oranı ise %51'dir.

Tersine bulgular olsa da önceki birçok araştırma, eğitim düzeyi arttıkça beklenti düzeyinin arttığını ve memnuniyetin azaldığını bildirmiştir. Çalışmamızda lise veya üniversite mezunlarının, okur-yazar veya ilköğretim mezunlarına kıyasla doktorun verdiği bilgiden, danışmanlık hizmetlerinden, genel temizlik ve poliklinik hizmet kalitesinden memnuniyet oranları daha düşük olduğu görülmüştür. Benzer şekilde okur-yazar veya ilköğretim mezunlarının lise veya üniversite mezunlarına göre hastaneyi tekrar tercih etme oranlarının bu çalışmada daha yüksek olarak tespit edilmesi literatürü destekler niteliktedir.¹⁸

Çalışmamıza katılan yatan hastalar doktor ilgisi, laboratuvar ve radyoloji hizmet kalitesi ve hasta güvenliği bakımından ayaktan hastalara göre daha yüksek oranda memnuniyet bildirmişlerdir. Bu memnuniyet farkı doktor ile daha fazla zaman geçirme imkânı bulabilme, yatarak tedavi gören has-

taların radyoloji hizmetlerini almada önceliklerinin olması, yataklı servislerin daha yoğun denetim altında olmaları ve herkese açık olmaması gibi unsurlardan kaynaklanmış olabilir. Dolayısıyla çeşitli çalışmalarda sunulan bulgular ayaktan veya yatarak tedavi alıyor olmanın farklılıkları göz önüne alınarak değerlendirilmelidir. Yatarak tedavi gören hastalar hastanede daha fazla süre kaldıkları için ihtiyaçları da o ölçüde fazladır. Bu açıdan bakıldığında çalışmamıza katılan ayaktan hastaların genel temizlik konusunda memnuniyet oranlarının yatan hastalara kıyasla daha yüksek olması, genel temizliğin ayaktan hastalar için daha az önemli olması veya ayaktan hastaların bu konudaki beklentilerinin daha düşük olmasından kaynaklanmış olabilir.

Araştırmamız kapsamındaki hastaların yaklaşık yarısı yeşil kart sahibi kişilerden oluşmaktadır. Ülkemizde yeşil kart sahibi olmak sosyoekonomik açıdan düşük düzeyde olmanın en belirgin göstergelerinden biri olarak kabul edilir. Bu açıdan değerlendirildiğinde, bu çalışmamız ülkemizin diğer yerlerinde yapılan çalışmalardan önemli derecede farklılık göstermektedir. Sosyo-ekonomik düzey ile memnuniyet derecesi arasında pozitif bir bağıntı olduğu yerli ve yabancı birçok çalışmada bildirilmiştir.^{21,23} Çalışmaların bir kısmı bu ilişkiyi sosyo-ekonomik düzeyi düşük olan hastaların daha şüpheli olmasına bağladığı gibi, bir kısmı da bu hastaların hastalıklarının şiddeti ile ilişkilendirmişlerdir.^{16,21} Çalışmamızda yeşil kartlı hastalar bir başka deyişle sosyoekonomik düzeyi düşük olan hastalar yatarak tedavi alan grupta çeşitli değişkenler açısından daha az memnuniyet bildirmişlerdir. Sosyoekonomik düzeyi düşük olan hastalar çalışmamızda tüm katılımcıların neredeyse yarısını oluşturduğundan, bu popülasyonun görüşlerinin diğer çalışmalara kıyasla araştırmamızda daha iyi yansıtılmış olduğu söylenebilir. Bu bağlamda literatürün sunduğu sosyoekonomik düzeyi düşük olan hastalar ile memnuniyet arasındaki ilişkiyi bulgularımız güçlü bir şekilde desteklemektedir.

Sonuç olarak yatarak ve ayaktan tedavi gören hasta gruplarının genel memnuniyet düzeyleri benzer olmakla birlikte doktor ilgisi, radyoloji hizmetleri, hasta güvenliği ve genel temizlik açısından farklılıklar göstermektedir. Ayrıca düşük orandaki hasta memnuniyetinin, düşük sosyo-ekonomik düzey ile ilişkili olduğu gözlemlenmiştir.

KAYNAKLAR

1. Koparal C. Yönetim ve Organizasyon. Anadolu Üniversitesi Yayınları No:951. Eskişehir 1997;324.
2. Koçel T. İşletme Yöneticiliği. Arıkan Basım 11.Bası. İstanbul 2007;289.
3. EFQM Mükemmellik Modeli 2000. Kalder Yayınları. İstanbul 2000;30.
4. Peters TJ, Waterman RH. Yönetme ve Yükseltme Sanatı "Mükemmeli Arayış". Çev.: Selami Sargut. Altın Kitaplar. İstanbul 1987;178.
5. Kingır S. Toplam Kalite Yönetimi. Nobel Yayınları. Ankara 2006;53.
6. Aslan Ş, Sezgin M, Haşiloğlu S.B. Özel sağlık kuruluşlarında müşteri memnuniyeti ve memnuniyeti oluşturan unsurların araştırılması. Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 2008;20:24-40.
7. Yağcı Mİ, Duman T. Hizmet kalitesi - müşteri memnuniyeti ilişkisinin hastane türlerine göre karşılaştırılması: devlet, özel ve üniversite hastaneleri uygulaması. Doğu Üniversitesi Dergisi 2006;7:218-238.
8. Önsüz MF, Topuzoğlu A, Cöbek U.C, Ertürk S, Yılmaz F, Birol S. İstanbul'da bir tıp fakültesi hastanesinde yatan hastaların memnuniyet düzeyi. Marmara Medical Journal 2008;21:33-4.
9. Andaleeb SS. Service quality perceptions and patient satisfaction: A study of hospitals in a developing country. Social Science & Medicine 2001;52:1359-1370.
10. Yılmaz M. Sağlık bakım kalitesinin bir ölçütü: Hasta memnuniyeti, C.Ü. Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi 2001;5:69-73.
11. Kavuncubaşı, Ş. Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi. Siyasal Kitapevi. Ankara 2000;294.
12. Ali S, Hina A, Mehvish R, Ali R. Impact of process improvement on patient satisfaction in public health care facility in Pakistan. [http://www.ep.liu.se/ecp/033/041/ecp0803341\(2010\)2008;4-10](http://www.ep.liu.se/ecp/033/041/ecp0803341(2010)2008;4-10).
13. Topaçoğlu H. Acil servise başvuran hastaların memnuniyetini etkileyen faktörlerin analizi, Yayınlanmamış uzmanlık tezi, İzmir Dokuz Eylül Üniversitesi 2002;8
14. Sarp N, Tükel B. İbn-i Sina hastanesinde hasta memnuniyeti araştırması. Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası 1999;52:147-151.
15. Margolis, S, Almarzouqi S, Revel T, Reed R. Patient satisfaction with primary health care service in the United Arab Emirates, International Journal For Quality Health Care 2003;23:241-249.
16. Mandharia A.S, Hassanb A.A, Haranb D. Association between perceived health status and satisfaction with quality of care: Evidence from users of primary health care in Oman Family Practice 2004;21:519-527.
17. Andaleeb S.S, Conway C. Customer satisfaction in the restaurant industry: an examination of the transaction-specific model. Journal of Services Marketing 2006;20:3-11.
18. Özer A, Çakıl E. Sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyetini etkileyen faktörler. Tıp Araştırmaları Dergisi 2007;5:140-143.
19. Aytar G, Yeşildal N. Yatan hasta memnuniyeti. Düzce Tıp Fakültesi Dergisi 2004;3:10-14.
20. Özcan M, Özkaynak V, Toktaş İ. Silvan devlet hastanesine başvuran kişilerin memnuniyet düzeyleri. Dicle Tıp Dergisi 2008;35:96-101.
21. Apay S.E, Arslan S. Bir üniversite hastanesinde yatan hastaların tatmin olma düzeyleri. TAF Preventive Medicine Bulletin 2009; 8:239-244.
22. Ertem M, Oto R, Karayel P. Dicle üniversitesi hastanesinde yatan hastalarda hasta memnuniyeti araştırması. 1. Ulusal Sağlık İdaresi Kongresi Bildiriler Kitabı. Ankara 2000;325-31.
23. Hsieh MO, Kagle JD. Understanding patient satisfaction and dissatisfaction with health care. Health & Social Work 1991;16:281-290.