

## HASTANE ÖNCESİ ACİL SAĞLIK HİZMETLERİ SUNUMUNDA HASTA VE HASTA YAKINI MEMNUNİYETİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

İbrahim UYSAL<sup>1</sup>, Kemal TEMEL<sup>2</sup>, Emine SEVİNÇ POSTACI<sup>3</sup>, Kamil Şükrü KABAŞ<sup>4</sup>

### ÖZ

**Amaç:** Bu çalışmada hastane öncesi acil sağlık hizmetlerinde hasta ve hasta yakını memnuniyetinin ölçülmesi, uygun anket sorularının belirlenmesi ve uygulama örneği oluşturulması amaçlanmıştır.

**Gereç ve Yöntem:** Yapılan çalışma Ağustos ve Kasım 2013 tarihleri arasında bir ilin 112 komuta kontrol merkezinde gerçekleştirilmiştir. Veriler, telefonla geri arama yöntemiyle uygulanan 15 soruluk anket çalışması ile elde edilmiştir. Anket çalışmasında katılımcıların demografik verileri haricinde diğer sorularda cevaplar üçlü Likert skalasına göre (1=evet, 2=Biraz/Bazen ve 3=Hayır) sınıflandırılmıştır. Anketler rastgele örneklem metoduyla seçilen 300 hasta ve hasta yakınına uygulanmıştır. Elde edilen anket sonuçlarının tanımlayıcı ve analitik değerlendirmelerinde SPSS 20.0 istatistik paket programı kullanılmıştır.

**Bulgular:** Çalışmaya katılan grubun %70,7'si hasta yakını, %21,7'si olaya tanıklık eden kişi ve %7,7'si hasta veya yaralının kendisi olmuştur. %43'ü kadın, %57'si erkek ve yaş ortalaması 42,70'dir (15-77). Yapılan çalışmada hasta ve hasta yakını memnuniyet puanı ortalaması 89.83 olarak hesaplanmıştır. Hazırlanan ölçekte güvenilirlik düzeyi (Cronbach's Alpha) 0,812 bulunarak anket sorularının güvenilir olduğu belirlenmiştir.

**Sonuç:** Yapılan çalışma ile hazırlanan anket sorularının hastane öncesi acil sağlık hizmetleri sunumunda hasta ve hasta yakını memnuniyetinin belirlenmesinde, güvenilir bir ölçek olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca yapılan çalışma ile elde edilen memnuniyet puan ortalamaları daha sonra yapılacak değerlendirmeler için karşılaştırma imkanı sağlayacaktır.

**Anahtar Kelimeler:** Hastane Öncesi Acil Sağlık Hizmetleri, Kalite Yönetim Sistemleri, Ambulans Hizmetleri,, Hasta ve Hasta Yakını Memnuniyeti

<sup>1</sup> Öğrt.Gör., Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu, Çanakkale, uysalibrahim@comu.edu.tr, ORCID:0000-0002-7507-3322

<sup>2</sup> Öğrt.Gör., Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu, Çanakkale, ORCID:0000-0001-8011-2923

<sup>3</sup> Dr.Öğr.Üyesi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu, Çanakkale, ORCID:0000-0002-2816-4029

<sup>4</sup>112 Komuta Kontrol Merkezi, Çanakkale, ORCID:0000-0003-2200-9447

## EVALUATION OF PATIENT AND PATIENT RELATIVES' SATISFACTION WITH THE PRE-HOSPITAL EMERGENCY HEALTH SERVICES PROVISION

### ABSTRACT

**Objective:** With this study, it was aimed to measure the satisfaction of patients and their relatives in pre-hospital emergency health services, to determine appropriate questionnaire questions and to form an application sample.

**Material and Method:** This study was carried out between August and November 2013 in a city's command control center. The data were obtained through a 15-question questionnaire which was applied by telephone callback method. In the questionnaire, the answers to the other questions except for the demographic data of the participants were classified according to the triple Likert Scale (1 = yes, 2 = Slight / Sometimes and 3 = No). The data was obtained from the results of the survey implemented to 300 patients and patient relatives selected with random sampling method by calling them back one day after their application. SPSS 20.0 statistical package program was used for descriptive and analytical evaluations of the survey results.

**Findings:** 70.7% of the participants were relatives of the patient, 21.7% were the witnesses and 7.7% of the patients or the injured themselves. 43% were women, 57% were men and the average age was 42.70 (15-77). In the study, the average satisfaction score of the patient and relatives was calculated as 89.83. The reliability level of the scale (Cronbach's Alpha) was found to be 0.812 and the questionnaire questions were found to be reliable.

**Conclusion:** It was determined that the questionnaire prepared by the study was a reliable scale in determining the satisfaction of patients and their relatives in the provision of pre-hospital emergency health services. In addition, the average satisfaction score obtained with the study will provide a comparison opportunity for further evaluation.

**Keywords:** Pre-Hospital Emergency Health Services, Quality Management Systems, Ambulance Services, Patient and Relative Satisfaction

### GİRİŞ

Günümüzde sağlık hizmetleri de dâhil, yaşantımızın bütün alanlarında karşımıza "kalite kavramı" çıkmaktadır. Sağlık hizmeti sunumunun kalitesini değerlendirmek için birçok metot vardır. Hasta ve hasta yakını memnuniyetinin belirlenmesi de sağlık hizmeti sunumunun kalitesini değerlendirme yöntemlerinden biridir. İlki 1956 yılında, hemşirelik alanında uygulanan hasta memnuniyeti çalışmaları, sağlık hizmeti sunumundaki kalite ölçümlerinin önemli bir bölümünü oluşturmaktadır (Merkouris, 1999).

Hastane öncesi acil sağlık hizmetleri, sağlık hizmeti sunumunu talepte bulunan kişinin bulunduğu yere taşıyarak toplumun gözü önünde bu hizmeti sunmaktadır. Bu nedenle toplumun gözünde hastane öncesi acil sağlık hizmetleri sunumunun kalitesi tüm sağlık hizmetleri sunumunun kalitesini yansıtmaktadır. Acil Sağlık Hizmetleri (ASH), son 15 yılda dünyada ve ülkemizde büyük gelişmeler göstermiştir. Yaşanan gelişmeler ile birlikte hasta ve hasta yakınlarının beklentilerinde değişim göstermesi muhtemeldir. Hızla değişen yapı içerisinde hizmet alanların memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi hizmet kalitesini yükseltecek verilerin elde edilmesi açısından önem taşımaktadır.

Hastane öncesi acil sağlık hizmeti sunumunun etkinliği arttıkça ulaşılan hasta sayısı da giderek artmaktadır. Çalışmanın yapıldığı Çanakkale İl Ambulans Servisi 2011 yılında 20.144, 2012 yılında 32.612 ve 2013 yılında 37.361 vakaya müdahale etmiştir. Her geçen yıl giderek artan vaka sayılarıyla birlikte daha hızlı, etkin ve kaliteli hizmet sunma yönünde bir çaba ve gelişim göstermektedir. Ulusal düzeyde sağlık hizmeti sunumunun kalitesini arttırmaya yönelik olarak kurulan sağlıkta kalite ve akreditasyon daire başkanlığı; 2. ve 3. basamak sağlık kuruluşlarında, hasta ve hasta yakını memnuniyet anketi uygulanmasını her ay yatak sayısına göre yapılmasını ve sonuçların değerlendirilmesini istemektedir (Tablo 1). Hastane öncesi acil sağlık hizmetlerinde de hasta ve hasta yakını memnuniyet anketlerinin hasta sayılarıyla orantılı bir şekilde yapılması hizmet kalitesinin artmasına katkı sağlayabilir.

**Tablo 1. Sağlık bakanlığı, kalite geliştirme daire başkanlığı tarafından hastanelere yönelik hasta ve hasta yakını memnuniyet anketi uygulama tablosu.**

Anket türü	Uygulama Periyodu	Uygulama Zamanı	Uygulama Alanı	Ay içinde Anket Uygulanacak Asgari Kişi Sayısı		
				0-200 Yatak	201-500 yatak	500 ve üstü Yatak
Ayakta Hasta	Her ay	Kişinin işlemleri bittiğinde	Tüm Hastanelerde	15	35	50
Yatan Hasta	Her ay	Hasta taburcu edildiği gün	İstisna teşkil etmeyen tüm Hastanelerde	15	20	25
Acil Servis Hasta	Her ay	Ayakta hasta taburcu edilirken ya da hasta gözlemdeyken	istisna teşkil etmeyen tüm hastanelerde	15	20	25

Hastanelerde hizmet sunum kalitesini arttırmayı hedefleyen hasta memnuniyet anketlerinin uygulanması ve anket sonuçlarının değerlendirmesine dayalı birçok çalışma yapılmıştır (Calnan vd., 1994; Yılmaz, 2001; Tükel vd., 2004; Jin-An Huang vd., 2004; Soleimanpour vd., 2011; Papatya vd., 2012; Kabaroglu vd., 2013). Hastane öncesi acil sağlık hizmetlerinde ise hizmet kalitesinin değerlendirilmesi amacı ile hasta ve hasta yakını memnuniyet anketi uygulamasının yapıldığı çalışmalar oldukça sınırlı sayıdadır (Perneger vd., 1997; Kersnic vd., 2003).

Hastane öncesi acil sağlık hizmetleri sunumundaki kalitenin günden güne yükselmesi ile kalitenin çeşitli ölçeklerle değerlendirilerek seviyesinin belirlenmesi oldukça önem kazanmıştır. Kalite ölçüm yöntemlerinde en iyi yöntemlerden biri olan, hasta ve hasta yakını memnuniyet anketlerinin uygulanması ile elde edilecek veriler ışığında sistemde görülen aksaklık ve eksiklikler çok daha hızlı bir şekilde tespit edilerek iyileştirilebilecektir. Yapılan çalışma ile hastane öncesi acil sağlık hizmetlerinde hasta ve hasta yakını memnuniyetinin ölçülmesi, uygun anket sorularının belirlenmesi ve uygulama örneği oluşturmak amaçlanmıştır.

## 1.GEREÇ VE YÖNTEM

Yapılan çalışma Çanakkale ili 112 Komuta Kontrol Merkezi'nde (KKM) gerçekleştirilmiştir. Anket uygulanacak hasta ve hasta yakınları seçilirken rastgele örneklem metodu kullanılmıştır. Anket uygulamaları vakaya müdahalenin bir gün sonrasında gerçekleştirilmiştir. Örneklem genişliği hesaplanırken, toplam kitle Ağustos ve Kasım ayları arasında ilde ambulans görevlendirmesi yapılan ve vaka sonucu hastaneye nakil olarak sonlanan 7150 kayıt göz önüne alınmıştır. Kitledeki evren sayısı bilindiğinden minimum örneklem genişliği hesabı aşağıdaki formüle göre yapılmıştır.

$$n_{min} = \frac{N \times Z^2 \times p \times (1 - p)}{d^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times (1 - p)}$$

Formülde;

**N**= Kitledeki sayı, **Z**: Belirli bir güven düzeyi için Z istatistiği, %95'e karşılık gelen Z değeri 1,96'dır, **p**: Araştırılan kitlede tahmin edilen oran, prevalans, **d**: Kabul edilen örneklem hatasıdır (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004).

0,10 örnekleme hatası ve 0,5 prevalans oranı için minimum örneklem genişliği 95 olarak hesaplanmıştır. Anket uygulama süresince minimum örneklem genişliği aşılacak 300 hasta ve hasta yakınına anket uygulaması yapılmıştır.

$$n_{min} = \frac{7150 \times (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{(0.10)^2 \times 7149 + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5} = 94.78$$

Örneklem belirlenirken bir önceki günün tüm kayıtları arasından 10 vaka kaydı rastgele seçilmiş ve geriye dönük telefonla arama yapılarak uygulanmıştır. Toplamda 300 hasta ve hasta yakını ile anket çalışması gerçekleştirilmiştir. Anket uygulamasına başlanmadan önce anketör kendini ve kurumu tanıtarak anketin amacı hakkında hasta ve hasta yakınlarına bilgi vermiştir. Anket uygulaması için geri aranan bazı hasta ve hasta yakınları devam eden acil durumları nedeni ile anket uygulamayı kabul etmemiştir. Geriye dönük diğer aramalarda ise anketin 112 hizmet kalitesinin belirlenmesi ve daha iyi hizmet sunumuna yönelik bir çalışma olduğu

belirtildiğinde tüm hasta ve hasta yakınları ankete olumlu yaklaşarak anket sorularına cevap vermişlerdir.

Uygulanan anket soruları, uygulama kitlesinin demografik özelliklerini ve hasta-hasta yakını memnuniyetini belirlemek için iki kısımdan oluşturulmuştur. Hasta ve hasta yakını memnuniyetinin değerlendirilmesinde; 5 soru KKM personelinin hasta ve hasta yakınları ile iletişim becerisini, 10 soru acil sağlık hizmetleri istasyonlarında çalışan personelin profesyonel yaklaşım ve acil sağlık hizmeti alan hasta-hasta yakınlarının memnuniyeti ile ilgili sorulardan oluşmaktadır. Anket çalışmasında katılımcıların demografik verileri haricinde diğer sorularda cevaplar üç-noktalı Likert Skalasına göre (1=Evet, 2=Biraz/Bazen ve 3=Hayır) sınıflandırılmıştır.

Ankete katılan tüm hasta ve hasta yakınlarından anket görüşmesinden önce bilgilendirilerek onay alınmış ve tüm görüşmeler acil sağlık hizmetleri iletişim sistemi üzerinde kaydedilmiştir. Kaydedilen kayıtlar 112 komuta kontrol merkezi serverlarında depolanmıştır. Yapılan çalışma ve anket uygulaması için araştırmanın yürütüldüğü kurum bildirilerek onay alınmıştır. Elde edilen verilere tanımlayıcı ve analitik istatistikler analizler SPSS 20.0 paket programı kullanılarak uygulanmıştır. Hasta ve hasta yakını memnuniyet puanı ortalaması hesaplanmasında [(anket toplam puanı /kişi sayısı) x (100/Alınabilecek maximum puan)] formülü kullanılmıştır (Performans Yönetimi Kalite Geliştirme Daire Başkanlığı 2012). Anket sorularının güvenilirliğini belirlemek için ise güvenilirlik analizi (Cronbach's Alpha) uygulanmıştır.

Kısıtlılık; Anket çalışması sırasında vaka sonucu ex (ölü) yerinde bırakıldı ile sonuçlanan vakalarda hasta ve hasta yakınları ankete dahil edilmezken, rastgele olarak başka bir vaka seçilmiştir. Acil durumu devam eden hasta ve hasta yakınları (11 kişi) ise anket çalışmasına katılmak istememesi nedeni ile anket sonuçları pozitif yönde etkilenmiş olabilir. Yine de belirlenen anket sonuçlarının hizmet sunumu kalitesini yansıttığını düşünmekteyiz. Nitekim hastane öncesi acil sağlık hizmetleri sunumunda bu tip vakaların çoğunlukta olması hasta ve hasta yakını memnuniyeti anket çalışmalarının uygulanmasını zorlaştırmaktadır.

## 2.BULGULAR

Anket uygulaması için rastgele seçilen 300 hasta ve hasta yakınından 289'u anket çalışmasına katılırken, 11'i acil durumları devam ettiği için anket çalışmasına katılmak istememiştir. Anket uygulamasına katılmayan 11 kişi yerine bir sonraki vaka protokolünde yer alan hasta ve hasta yakını aranarak toplam anket uygulanan kişi sayısı 300'e tamamlanmıştır.

Yapılan anket değerlendirilmesinde 112 KKM'ne acil yardım çağrısında bulunan kişilerin %70,7'si hasta yakını, %21,7'si olaya tanıklık eden vatandaş ve %7,7'si hasta ve yaralının kendisi olmuştur. Anket uygulaması yapılan kişilerin yaş ortalamaları 42,70 (15-77), %43'ü kadın ve %57'si erkek hasta ve hasta yakını olmuştur. Anket uygulaması yapılan kişilerin demografik özellikleri Tablo 2'de verilmiştir. Acil çağruların %17,8'i travma ve trafik kazası, %40,5'i solunum ve dolaşım sistemi rahatsızlıkları gibi medikal rahatsızlıklar, %20,6'sı psikolojik ve % 21,1'i ise diğer nedenlerle yapılmıştır.

**Tablo 2. Anket uygulanan kitlenin demografik özellikleri (n: Toplam kişi sayısı)**

Özellik	Alt Grup	n	Yüzde
Cinsiyet	Kadın	129	%43
	Erkek	171	%57
Yaş	15-30	74	%24,6
	31-50	155	%51,7
	51-80	71	%23,7
Öğrenim Durumu	Okur yazar değil	7	%2,3
	İlk okul /Orta okul	142	%47,3
	Lise ve dengi okul	93	%31
	Ön Lisans	19	%6,3
	Lisans	35	%7,7
Hasta Yakınlık Derecesi	Lisansüstü	4	%1,3
	Hasta Yakını	212	%70,7
	Vatandaş	65	%21,7
	Kendisi	23	%7,7
<b>TOPLAM</b>		<b>300</b>	<b>%100</b>

Hasta ve hasta yakını memnuniyet derecelerini belirlemek amacı ile hazırlanan sorular, uygulanan kişi sayısı, elde edilen puanlamaların dağılımı, ortalaması, standart hata ve standart sapma değerleri Tablo 3'te verilmiştir. Gerçekleştirilen anket çalışmasında hastane öncesi acil sağlık hizmetlerinden ortalama memnuniyet skoru ortalaması **89,83** [(12935/300)x(100/48)] olarak hesaplanmıştır (anket toplam puanı /kişi sayısı) x (100/Alınabilecek maximum puan).

Anket soruları tek tek değerlendirildiğinde hasta ve hasta yakınları memnuniyet düzeyleri puanlamaları en yüksek memnuniyet puanları KKM'nin kurduğu iletişim ve yönlendirmelere verilmiştir. Daha sonra sırası ile ASH ambulans ekibinin kurduğu iletişim, hasta ve yaralıya yaklaşımı, yeterliliği ve etkinliği memnuniyet yüzdesini arttıran başlıklar olmuştur (Tablo 3).

Uygulanan anket çalışması soruları, hizmet sunumunun hasta ve hasta yakınlarının gözünde kalitesini değerlendirmek amacı ile üç başlık altında gruplandırılabilir. Bu üç başlık hizmetin etkinliği, performansı ve iletişim başarısı şeklindedir. Bu üç başlık altında hizmetin etkinliğini ölçmek amacı ile 4, 6, 9, 13, 15 numaralı sorular, iletişim başarısını ölçmek amacı ile 2, 5, 7, 8, 11 numaralı sorular ve hizmet sunumunun performansını değerlendirmek amacı ile 1, 3, 10, 12 numaralı sorular yöneltmiştir. Anket sonucunda oluşan memnuniyet puanları

ortalaması; sunulan hizmetin etkinliği 876,2; iletişim başarısı 868 ve hizmet sunumunun performansı 884 puan olarak hesaplanmıştır. Hasta ve hasta yakınları tarafından memnuniyet puanının en düşük olduğu sorular 14 ve 7 numaralı sorular olmuştur. Hasta ve hasta yakını memnuniyet düzeyinin düşmesinde etkili olan bu sorulardaki iki faktör, ambulans sürücüsünün trafikte tehlikeli araç kullandığını düşünmeleri ve Ambulans ekibinin kendilerini tanıtarak onam almadan hastaya müdahale etmeleri olmuştur. Hasta ve hasta memnuniyet puanının en yüksek olduğu ve memnuniyet düzeyini arttıran sorular ise 1 ve 2 numaralı sorular olmuştur. Hastane öncesi acil sağlık hizmetleri çağrı numarasına hızlı bir şekilde ulaşılması ve çağrı karşılayıcı personelin etkin iletişim becerisi hasta ve hasta memnuniyetini en fazla arttıran faktörler olmuştur.

**Tablo 3. Hasta ve hasta yakını memnuniyet ölçümü için hazırlanan soru seti ve cevapların yüzdesel dağılımı (Ort.: Ortalama; S.E.: Standart Hata; S.D.: Standart Sapma)**

Anket soruları	Toplam Kişi (n)	EVET (3)	BİRAZ/BAZEN (2)	HAYIR (1)	Ort.	S.E.	S.D.	Toplam Puan
1 112'yi aradığınızda görevliye kısa sürede bağlanabildiniz mi?	300	297 (%99,0)	2 (%0,7)	1 (%0,3)	2,99	0,008	0,133	896
2 Telefondaki görevlinin sizinle iletişim tarzından memnun oldunuz mu?	300	295 (%98,3)	3 (%1,0)	2 (%0,7)	3,00	0,004	0,060	893
3 Telefondaki görevli size şikâyetinizi, açık adresinizi ve hastanın durumunu öğrenmek için yeterli soru sordu mu?	300	290 (%96,7)	3 (%1,0)	7 (%2,3)	2,95	0,018	0,306	883
4 Telefondaki görevli size ambulansı beklerken ne yapmanız gerektiği ile ilgili bilgi verdi mi?	300	278 (%92,7)	5 (%1,7)	17 (%5,7)	2,86	0,029	0,491	861
5 Telefondaki görevli size ambulansın ne zaman ve nereden geleceği ile ilgili bilgi verdi mi?	300	284 (%94,7)	3 (%1,0)	13 (%4,3)	2,90	0,025	0,426	871
6 Ambulansın size mümkün olan en kısa sürede ulaştığını düşünüyor musunuz?	300	286 (%95,3)	10 (%3,3)	4 (%1,3)	2,94	0,019	0,321	876
7 Ambulans ekibi kendini size tanıttı mı?	300	259 (%86,3)	12 (%4,0)	29 (%9,7)	2,77	0,037	0,612	830
8 Ambulans ekibinin hasta/yaralıya yaklaşımı olumlu muydu?	300	290 (%96,7)	5 (%1,7)	5 (%1,7)	2,95	0,018	0,295	885
9 Ambulans ekibi profesyonelce şikâyetinize yönelik muayene yaptı mı?	300	285 (%95,0)	8 (%2,7)	7 (%2,3)	2,92	0,021	0,351	878
10 Ambulans ekibi yeterli bilgi ve beceriye sahip olduğunu düşünüyor musunuz?	300	282 (%94,0)	11 (%3,7)	7 (%2,3)	2,91	0,022	0,365	875
11 Hastanın durumu ve yapılacak müdahale hakkında size açıklayıcı bilgi verildi mi?	300	277 (%92,3)	7 (%2,3)	16 (%5,3)	2,87	0,028	0,473	861
12 Ambulans ekibinin hasta/yaralıya müdahale için gerekli donanı var mıydı?	300	287 (%95,7)	8 (%2,7)	5 (%1,7)	2,94	0,017	0,290	882
13 Taşıma sırasında gerekli tedbirler alınarak hastanız uygun şekilde taşındığını düşünüyor musunuz?	300	290 (%96,7)	7 (%2,3)	3 (%1,0)	2,96	0,015	0,253	887
14 Ambulans sürücüsünün trafikte tehlikeli araç kullandığını düşündünüz mü?	300	183 (%61,0)	12 (%4,0)	105 (%35,0)	2,78	0,052	0,613	678
15 Genel olarak Ambulans ekibinin etkili	300	285 (%95,0)	9 (%3,0)	6 (%2,0)	2,93	0,021	0,262	879

bir şekilde görevini yerine getirdiğini düşünüyor musunuz?

<b>Toplam</b>	<b>4168</b> (%92,6)	<b>105</b> (%2,3)	<b>227</b> (%5)	<b>12935</b>
---------------	------------------------	----------------------	--------------------	--------------

Uygulanan anket çalışmasında her soru bir ölçme aracı olarak değerlendirilmiş ve kullanılan ölçeğin güvenilirlik analizi yapılmıştır. Güvenilirlik analizi ile ölçeğin güvenilirlik düzeyleri (Cronbach's Alpha) 0,812 olarak belirlenmiştir. Güvenilirlik düzeyi belirlenirken 0 ile 1 arasındaki değer 1'e yakın olması soruların anlaşıldığını ve güvenilirlik düzeylerinin yüksek olduğunu göstermektedir (Tablo 4).

**Tablo 4. Acil sağlık hizmeti sunumunda hasta ve hasta yakını memnuniyet düzeyinin tespitinde kullanılan ölçeğin güvenilirlik (Cronbach's Alpha) düzeyleri**

Anket soruları (Ölçekler)	Ölçek çıkarıldığında ortalamaya etkisi	Ölçek çıkarıldığında Varyans'a etkisi	Ölçeğin toplam korelasyona oranı	Ölçek çıkartıldığında oluşacak Cronbach's Alpha değeri
1 112'yi aradığınızda görevliye kısa sürede bağlanabildiniz mi?	40,81	7,925	0,058	0,816
2 Telefondaki görevlinin sizinle iletişim tarzından memnun oldunuz mu?	40,81	7,876	0,155	0,814
3 Telefondaki görevli size şikâyetinizi, açık adresinizi ve hastanın durumunu öğrenmek için yeterli soru sordu mu?	40,85	7,367	0,361	0,805
4 Telefondaki görevli size ambulansı beklerken ne yapmanız gerektiği ile ilgili bilgi verdimi?	40,89	6,914	0,429	0,800
5 Telefondaki görevli size ambulansın ne zaman ve nereden geleceği ile ilgili bilgi verdimi?	40,87	7,528	0,158	0,819
6 Ambulansın size mümkün olan en kısa sürede ulaştığını düşünüyor musunuz?	40,86	7,615	0,161	0,816
7 Ambulans ekibi kendini size tanıttı mı?	41,02	5,772	0,653	0,781
8 Ambulans ekibinin hasta/yaralıya yaklaşımı olumlu muydu?	40,86	6,851	0,667	0,787
9 Ambulans ekibi profesyonelce şikâyetinize yönelik muayene yaptı mı?	40,87	6,780	0,684	0,785
10 Ambulans ekibi yeterli bilgi ve beceriye sahip olduğunu düşünüyor musunuz?	40,94	5,996	0,820	0,765
11 Hastanın durumu ve yapılacak müdahale hakkında size açıklayıcı bilgi verildi mi?	40,94	6,012	0,737	0,772
12 Ambulans ekibi hasta/yaralıya müdahale için gerekli donanıma sahip miydi?	40,85	7,285	0,490	0,800
13 Taşıma sırasında gerekli tedbirler alınarak hastanız uygun şekilde taşındığını düşünüyor musunuz?	40,84	7,242	0,572	0,797
14 Ambulans sürücüsünün trafikte tehlikeli araç kullandığını düşündünüz mü?	41,01	6,967	0,202	0,834
15 Genel olarak Ambulans ekibinin etkili bir şekilde görevini yerine getirdiğini düşünüyor musunuz?	40,88	7,310	0,415	0,802

\*Tüm ölçeklerin toplam Cronbach's Alpha Değeri: 0,812

## 4.TARTIŞMA

Son yıllarda hastane öncesi acil sağlık hizmetlerine yapılan yatırımlarla birlikte acil yardım ambulanslarının donanımları, sayıları, yetişmiş personel sayısı ve hizmetin etkinliği giderek artmaktadır. Yaşanan gelişmelerle birlikte kaynakların etkili biçimde kullanılması ve hizmet kalitesinin artırılması ise temel hedefler haline gelmiştir. Sağlık hizmeti sunumunun kalitesinin ölçümünde en yaygın kullanılan yöntemlerden biri ise hasta ve hasta yakını memnuniyetin ölçülmesidir.

Özellikle 2.ve 3. basamak sağlık hizmetlerinde düzenli olarak uygulanan hasta ve hasta yakını memnuniyet anketleri hastane öncesi acil sağlık hizmetlerinde ise sınırlı sayıda uygulanarak değerlendirilmiştir (Kernic vd., 2003; Perneger vd., 1997). Acil hizmet sunumları ile ilgili yapılan çalışmalar ise çoğunlukla acil servislerde gerçekleştirilmiştir. Soleimanpour vd. (2011) acil serviste gerçekleştirdikleri çalışmalarında hasta ve hasta yakını memnuniyet düzeyini üç ana başlık altında belirlemişlerdir. Hekimlerin hastalarla iletişiminin (% 82,5), güvenlik görevlilerinin nezaretinin (% 78,3) ve hemşirelerin hastalarla iletişiminin (% 78) memnuniyet oranlarını belirtmişlerdir. Kabaroğu vd. (2013) ise acil servise başvuran hastalar üzerinde yaptıkları çalışmalarında memnuniyet ortalamasının %95 olduğunu ve en önemli etkenlerden birinin hekim ve sağlık personeli iletişimi olduğunu belirtmişlerdir. Huang vd. (2004) acil servise başvuru sıklıklarına göre memnuniyet oranlarını karşılaştırdıkları çalışmalarında daha az acil servise başvuranların daha sık başvuranlara göre daha yüksek bir memnuniyet derecesine sahip olma eğilimleri tespit edilmiştir.

Hasta memnuniyeti anket çalışmalarının hizmet kalitesinin artırılmasında pozitif etkilerinin olacağı belirtilmektedir (Perneger vd., 1997; Kersnic vd., 2003). Bu nedenle yapılan çalışma ile Hastane Öncesi Acil Sağlık Hizmetleri sunumunda hasta ve hasta yakınlarının memnuniyet skorlarının belirlenerek hizmet kalitesinin artırılması için belirleyici faktörlerin ortaya konması ve yaşanan gelişmelerle ileride yapılacak çalışmalar için öncü verilerin toplanması amaçlanmıştır.

Kersnic vd. (2003) Hastane öncesi acil sağlık hizmetlerinin sunumuna ilişkin hasta memnuniyetinin hastaneler ve diğer sağlık hizmetlerine göre ihmal edilmiş bir araştırma alanı olmaya devam ettiğini belirtmektedirler. Slovenyada hastane öncesi acil sağlık hizmetleri sunumundan faydalanan 377 hasta ve hasta yakını ile yaptıkları çalışmalarında 277 kişinin ankete katıldığını ve memnuniyet skorunun 100 üzerinden 88,7 olarak hesaplandığını

bildirmişlerdir. Perneger vd. (1997) ise isviçrede yaptıkları çalışmada yaş ve tedavinin hasta tarafından algılanan etkinliği hasta memnuniyetini arttıran en güçlü etki olduğunu belirttikleri çalışmalarında memnuniyet skorunu bekleme süresi ve sağlık personelinin etkili iletişiminin arttırdığını tespit etmişlerdir. Yapılan çalışmada, Çanakkale ilinde 112 acil yardım hizmeti alan 300 hasta ve hasta yakınına ulaşılmış ve hata ve hasta yakını memnuniyet oranı 89.83 olarak hesaplanmıştır. Elde edilen memnuniyet skoru hastane öncesi acil sağlık hizmeti sunumunun değerlendirildiği literatür ile paralellik göstermiş ve memnuniyeti etkileyen en önemli faktör literatürde olduğu gibi personelin iletişim becerisi olmuştur. Yapılan çalışmada memnuniyet skorunu olumsuz etkileyen en önemli faktörler ambulans sürücüsünün trafikte tehlikeli araç kullandığını düşünülmesi ve ambulans ekibinin onam almadan hastaya müdahale etmeleri olmuştur. Memnuniyet düzeyini en olumlu etkileyen faktörler ise çağrı numarasına hızlı bir şekilde ulaşılması ve çağrı karşılayıcı personelin etkin iletişim becerisi olmuştur.

## SONUÇ

Hastane öncesi acil sağlık hizmeti sunumunda hasta ve hasta yakınlarının içinde bulunduğu panik, kaygı ve acil durumlarına bağlı genel durum bozuklukları gibi nedenlerden dolayı hizmet kalitesi beklentileri ikinci plana atılmakta ve çoğu zaman göz ardı edilmektedir. Ancak acil durumlarına müdahale edildikten sonra telefonla geri aranarak memnuniyet düzeyleri belirlenebilir. Bu amaçla oluşturulan anket sorularının uygun bir ölçek olabileceği ortaya konmuştur. Yapılan çalışmada uygulanan hastane öncesi acil sağlık hizmetleri hasta ve hasta yakını memnuniyet ölçeğinin yaygınlaştırılmasının sunulan hizmetin kalitesinin artırılmasında yol gösterici olacağı düşünülmektedir. 2. ve 3. basamak sağlık kuruluşlarında yatak sayısına göre belli aralıklarda uygulanan hasta memnuniyet anketlerinin, hastane öncesi acil sağlık hizmetlerinde de uygulanması sistemin açıklarının belirlenmesinde, beklentilerin karşılanmasında ve sunulan hizmetin iyileştirilmesinde önemli rol oynayacaktır. Ayrıca yapılan çalışma ile elde edilen memnuniyet puan ortalamaları daha sonra yapılacak değerlendirmeler için karşılaştırma imkanı sağlayacaktır.

## Kaynaklar

Acil Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü (2011). *Sağlık İstatistikleri Yıllığı*.

[http://sbu.saglik.gov.tr/Ekutuphane/kitaplar/siy\\_2011.pdf](http://sbu.saglik.gov.tr/Ekutuphane/kitaplar/siy_2011.pdf). Haziran 22, 2018).

Calnan, M., Katsoyiannopoulos, V., Ovcharov, V.K., Prokhorskas, R., Ramic, H., Williams, S. (1994).

Major determinants of consumer satisfaction with primary care in different health systems. *Fam Pract*; 11:468-78.

- Huang, J., Lai, C., Tsai, W., Weng, R., Hu, W., Yang, D. (2004). Determining Factors and Patient Satisfaction for Frequent Users of Emergency Services in a Medical Center. *Journal Chin. Med. Assoc.* 67: 403-410.
- Kabaroğlu, K., Eroğlu, S.E., Ecmel, O.Ö., Denizbaşı, A., Akoğlu, H. (2013). Acil Serviste Hasta memnuniyetini etkileyen Faktörlerin Araştırılması. *Marmara Medical Journal*; 26:82-9.
- Kersnik, J., Demsar, M., Svab, I. (2003). Development of a questionnaire on Patient Satisfaction with Emergency Medical Interventions. *Zdrav Var.* No:42; 110-115.
- Merkouris, A., Ifantopoulos, J., Lanara, V., Lemomdou, C. (1999). Patient satisfaction: a key concept for evaluation and improving nursing services. *J Nurs Meas* 1999; 7: 19-28.
- Tükel, B., Acuner, M.A., Önder, Ö.R., Üzgül, A. (2004). Ankara Üniversitesi İbn-i Sina Hastanesi' nde Yatan Hasta Memnuniyeti (Genel Cerrahi Anabilim Dalı Örneği). *Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası*, Cilt: 57, Sayı: 4.
- Performans Yönetimi Kalite Geliştirme Daire Başkanlığı (2012). *Memnuniyet Anketi Uygulama Rehberi*. [https://kalite.saglik.gov.tr/content/files/duyurular\\_2011/2011/28subat2012/marehber.pdf](https://kalite.saglik.gov.tr/content/files/duyurular_2011/2011/28subat2012/marehber.pdf). Haziran 22, 2018).
- Perneger, T.V., Vouilloz, M., Grender, B., Barros, J., Froidevaux, J., Froidevaux, P. (1997). Patient satisfaction with emergency calls. *International Journal for Quality in Health Care*; 9:367-75.
- Soleimanpour, H., Gholipouri, C., Salarilak, S., Raoufi, P., Vahidi, R.G., Rouhi, A.J., Ghafouri, R.R., Soleimanpour, M. (2011). Emergency department patient satisfaction survey in Imam Reza Hospital, Tabriz, Iran. *International Journal of Emergency Medicine*, 4:2.
- Yazıcıoğlu, Y., Erdoğan, S. (2004). *Spss uygulamalı bilimsel araştırma yöntemleri*. Ankara: Detay Yayıncılık. s: 49-50.
- Yılmaz, M. (2001). Sağlık Bakım Kalitesinin Bir Ölçütü: Hasta Memnuniyeti. *C. Ü. Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 5 (2).