

Genç Bir Hastane ve Pediatri Hizmetlerinden Memnuniyetini Etkileyen Faktörler

Selda BÜLBÜL, Ayşegül ALPCAN, İshak İKİZ, Gülşah Ağırtaş

Kırıkkale Üniversitesi Tıp Fakültesi, Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları A.D., Kırıkkale.

Özet

Amaç: bu çalışma yeni kurulmuş bir üniversite hastanesine ve bu hastanenin çocuk sağlığı ve hastalıkları (ÇSH) klinik ve polikliniklerine başvuran hastaların memnuniyet düzeylerinin ve bunu etkileyen faktörlerin belirlenmesi ve hasta hizmetlerinin kalitesinin geliştirilmesi için yapılabilecekler konusunda önerilerde bulunmak amacı ile planlanmıştır.

Bulgular: Çalışmaya yaş ortalaması 36.34±7.150 yıl olan 493 kişi (% 41.4 kadın, % 58.6 erkek) katılmıştır. Araştırılan hastaneye grubun % 63.5'i başvurduğunu, genel olarak hastaneden %54'ünün çok memnun/memnun olduğunu belirtmiştir. Hastaneye başvurmama nedeni olarak; polikliniklerin sıkışıklığı (% 21.2), ulaşımın zorluğu (% 14.6) ve çok sıra beklenmesi (% 10.6) gösterilmiştir.

Hastanede en sık başvuru ÇSH polikliniği (% 27.1) olup, başvuranların %58.7'si çok memnun/memnun olduğunu, %76.4'ü doktorun açıklamalarını anlaşılır bulduğunu, %58.5'i doktorun ilgisinden çok memnun/memnun olduğunu, %81.3'ü doktorun yeterli muayene yaptığını, %74.3'ü doktorun yanında kendisini rahat hissettiğini ve %76.4'ü poliklinikleri temiz bulduğunu belirtmiştir.

Katılımcıların % 46.9'unun en az bir çocuğu ÇSH kliniğinde yatarak tedavi görmüştür. Bu katılımcıların, % 89.2'si klinikteki doktorların, % 82.4'si de hemşirelerin tutumundan çok memnun/memnun olduğunu, %12.5'u doktorları kaba bulduğunu, %31.9'u doktor ve hemşirelerin yeterince ilgilenmediğini belirtmiş olup, memnuniyetsizlik nedeni olarak daha çok genel hastane işleyişine ilişkin (tuvaletlerin temizliği, genel temizlik, sıcak su olmaması, su akmaması, güvenlik endişesi, ilaç bulunamaması) nedenler belirtilmiştir.

Sonuç: Bir kendi kendini değerlendirme olan bu araştırmanın sonuçlarına göre; genel olarak hastaneden ve ÇSH klinik ve poliklinik hizmetlerinden memnuniyetin düşük olduğu saptanmıştır. ÇSH hizmetlerinde eksikler saptanmış, hasta memnuniyetini düşüren yetersizlikler hasta istek ve ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik iyileştirici çalışmalar yapılmıştır. Sağlık bakım hizmetinde insan faktörünün etkinliği unutulmamış ve ÇSH çalışanları hasta-hekim ilişkileri konusunda eğitime alınmıştır.

Anahtar sözcükler: memnuniyet, kalite, hastane hizmetleri, çocuk sağlığı ve hastalıkları, poliklinik, yataklı servis

Abstract

Objective: The present study was planned to determine satisfaction levels of patients applying to a newly established university hospital and the pediatrics clinic and polyclinics of this hospital, and the factors affecting the satisfaction levels, to make suggestions on things to be done to improve the quality of patient services.

Methods: Totally, 493 people (58.6% male; 41.4% female) with a mean age of 36.34±7.150 years participated in the study. Of the group, 63.5% applied to the investigated hospital, and overall, 54% stated that they were very satisfied/satisfied with the hospital. The reasons for not applying to the hospital were; crowdedness of the polyclinics (21.2%), difficulty in transportation (14.6%), and long waiting time in the line (10.6%).

Result: The most frequently referred unit in the hospital was the polyclinic of the department of pediatrics (27.1%), and 58.7% of the appliers stated that they were very satisfied/satisfied, 76.4% found the explanations of the physician comprehensible, 58.5% stated that they were very satisfied/satisfied with the physician's attention, 81.3% stated that the physician examined sufficiently, 74.3% felt comfortable by the physician, and 76.4% found the polyclinics clean.

At least one child of 46.9% of the participants received inpatient treatment at the clinic of department of pediatrics. Of these participants, 89.2% stated that they were very satisfied/satisfied with the attitudes of the physicians at the clinic, and 82.4% were with the nurses, 12.5% found the physicians impolite, and 31.9% stated that the physicians and the nurses attended inadequately. The reasons for dissatisfaction were rather related to general operation of the hospital (cleanness of toilets, general sanitation, lack of hot water, lack of running water, safety concerns, unavailability of medications).

Conclusion: According to the results of the present study, which is a self-assessment, satisfaction with the services of the hospital and pediatric clinic and polyclinics was found to be low. Several deficiencies were detected in the pediatrics clinics, and reformative efforts were made to improve the inadequacies reducing the patient satisfaction and to meet patient demands and needs. Keeping efficiency of human factor in health care services, staff of the pediatrics department received a series of training on patient-physician relations.

Keywords: satisfaction, quality, hospital

Giriş

Sağlıklı olma ve sağlıklı kalma hakkı insanın en temel ve vazgeçilmez haklarından birisidir. Bu hakkın kullanılması topluma sunulan sağlık hizmetleri yolu ile karşılanır. Sağlık hizmetleri sunumunun, toplumun sağlıkla ilgili taleplerini karşılaması ve hasta tatminini sağlaması

gerekmektedir. Hasta tatminin sağlanması, hastanın beklentilerinin iyi bir şekilde karşılanmasıyla mümkündür¹.

Hasta memnuniyeti subjektif bir hasta/hasta yakını algısı olmakla birlikte, sağlık hizmeti kalitesinin ölçülmesinde yer alan en önemli belirteçlerden birisidir². Hasta memnuniyeti algılanan kalite ile

beklenen kalitenin bir fonksiyonudur. Buna göre bir hastanın hizmeti almadan önce bazı beklentileri olmakta ve hizmetin sunumundan sonra geçirdiği deneyime dayalı olarak belli algılara sahip olmaktadır. Hasta, algıladığı kalite ile beklediği kalite arasında kıyaslama sonucunda tatmin olup olmadığına karar vermektedir³. Hastaların sağlık kurumlarında aradıkları veya görmek istedikleri; hastaların yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, sosyokültürel özelliklerine, sağlık hizmetleri ve sağlık kurumları ile ilgili geçmiş deneyimlerine göre değişmektedir. Algılama faktörü, hastaların özelliklerine ve sağlık kurumlarıyla ilgili geçmiş deneyimlerine göre farklılaşmaktadır⁴. Tatmin edilen ve tatmin edilmeyen hasta farklı şekilde davranmaktadır. Aldığı bakımdan tatmin olmayan hastaların hastane hizmetlerine ilişkin deneyimlerini tatmin olanlara göre daha fazla paylaşmaktadır. Ayrıca tatmin olmayan hastanın planlanan tedavisinin uygulanmasında güçlük çekilmekte ve bu hastalar hizmeti veren personele de yardımcı olmamaktadır. Bu nedenle hasta tatmini, tedavi uyumunun ön şartı sayılmaktadır⁵. Ülkemizde son yıllarda sağlık hizmetlerinde önem kazanan kalite çalışmalarında amaç hastaneye başvuranların ve hastane çalışanlarının beklenti ve ihtiyaçlarının karşılanması ve hizmet kalitesinin yükseltilmesidir. Sağlık çalışanlarının temel görevi hastaların gereksinimlerine ve isteklerine cevap verebilmek ve hastaların iyilik halini artırmaktır. Bu nedenle kaliteli sağlık bakımında hasta memnuniyeti önemlidir⁶.

Hasta memnuniyetinin korunması ve artırılması için, hastanın hizmeti satın alma öncesinde hizmetten haberdar olmasından, onunla ilişkisi tümüyle kesilene kadar geçen süreçte beklentilerine doğru karşılık verilmesi koşuldur. Hasta tatminini etkileyen ölçütler olarak hijyen, ilgi, teknolojik alt yapı, zamanlılık gibi hizmetin fiziksel özelliklerinin yanı sıra, gereksinim duyulduğunda ulaşılabilen, uygun fiyata ve uygun kalitede olma kriterleri göz önünde bulundurulmalıdır³.

Memnuniyete ilişkin bilginin, kalite değerlendirilmesinde olduğu kadar sağlık bakım sistemlerinin şekillenmesinde ve yönetiminde de çok değerli olduğu kaydedilmektedir. Son yıllarda gerek kamusal gerek özel sağlık kuruluşlarında hasta memnuniyeti konusuna giderek daha çok ilgi duyulmakta ve ölçüm çalışmaları yaygınlaşmaktadır⁷.

Bu çalışma yeni kurulmuş bir üniversite hastanesine ve bu hastanenin çocuk sağlığı ve hastalıkları klinik ve polikliniklerine başvuran hastaların memnuniyet düzeylerinin ve bunu etkileyen faktörlerin belirlenmesi ve bu hastaneye başvurmayan hastaların başvurmama nedenlerinin

belirlenmesi ve hasta hizmetlerinin kalitesinin geliştirilmesi için yapılabilecekler konusunda önerilerde bulunmak amacı ile planlanmış ve gerçekleştirilmiştir.

Hasta ve Yöntem

Bu kesitsel çalışma 2008 yılı eylül-ekim aylarında, il merkezinde bulunan üç devlet hastanesine başvuran hastalar, il emniyet müdürlüğü personeli, makine ve kimya endüstrisi kurumu personeli, il merkezinde bulunan çarşı esnafı ve iki ilköğretim okulundaki öğretmenler arasında yapılmıştır. Araştırma yanlı olmaması için, üniversitenin tıp fakültesi hastanesinde uygulanmamıştır. Herhangi bir örnekleme yöntemi seçilmeksizin rastgele seçilen ve anketi doldurmayı kabul eden 493 kişi (204 kadın, 289 erkek) araştırmaya dahil edildi. Araştırma kapsamındaki hastanelerin farklı polikliniklerinde araştırma günü poliklinik sırası bekleyenler ile diğer kurumlarda araştırma günü iş yerinde olan ve 16 yaş altı çocuğu olan bireylerden araştırmaya katılmayı kabul edenler çalışma alınmıştır. Araştırma grubunun çalışmanın yapıldığı yere göre dağılımı Tablo 1’de verilmiştir.

Önceden hazırlanmış 53 sorudan oluşan anket formu kendi doldurma tekniği ile katılımcılar tarafından doldurulmuştur. Okuma yazması olmayanlara araştırma asistanı anketin okunmasında yardımcı olmuştur. Anket formunun ilk bölümünde yaş, cinsiyet, eğitim durumu, çocuk sayısı, gelir düzeyi gibi sosyo-demografik özelliklerini içeren sorular yer almıştır. İkinci bölümde ise hastane işleyişi ve temizliğinin sorgulandığı sorular ve son bölümde ise çocuk polikliniği ve kliniği ile ilgili sorular yer almıştır. Hasta memnuniyetini ölçmek amacıyla hem genel hastane işleyişi, temizliği hem de çocuk sağlığı ve hastalıkları klinik ve polikliniklerine ait aynı sorular sorulmuştur. Memnuniyet soruları; çok memnunum, memnunum, kararsızım, memnun değilim şeklinde derecelendirilmiştir. Analiz aşamasında bu derecelendirme, “memnunum ve çok memnunum” “memnun” olarak, “memnun değilim ve kararsızım” ise “memnun değilim” olarak değerlendirilmiştir.

Doldurulan anket formları SPSS 16 for windows programı ile değerlendirildi. Sürekli değişkenler ortalama \pm SD, kesikli değişkenler ise sayı ve yüzde olarak verildi. Karşılaştırmalarda ki kare testi kullanıldı ve $p < 0.05$ anlamlılık sınırı olarak kabul edildi.

Tablo I: Çalışmanın yapıldığı yere göre araştırma grubunun dağılımı

Araştırmanın yapıldığı yer	kadın		erkek		toplam	
	n	%	n	%	n	%
Yüksek ihtisas hastanesi*	47	23	25	8.6	72	14.6
Emniyet md. Çalışanları	6	2.9	48	16.6	54	11
Kadın doğum hastanesi*	43	21.1	18	6.2	61	12.4
Mke çalışanları	18	8.8	74	25.6	92	18.7
Merkez çarşı esnafı	21	10.3	78	27	99	20.1
Öğretmenler (ilköğretim)	25	12.3	17	5.9	42	8.5
Devlet hastanesi*	44	21.6	29	10	73	14.8
Toplam		204		289		493

*Bu hastanelerde polikliniklerde bekleyen hastalar

Bulgular

Demografik Özellikler

Çalışmaya yaş ortalamaları 36.34 ± 7.15 yıl (min18-max 56 yaş) olan 493 kişi (% 41.4 kadın, % 58.6 erkek) katılmıştır (Tablo II). Çalışmaya katılanların çoğunluğu 31-40 yaş grubunda (% 53.5), % 67.2'si 8 yıl üzerinde eğitim almış, % 93.5'i evli ve eşiyile birlikte yaşıyor. Çoğunlukla araştırma grubunun sağlık güvencesi vardır (% 96.6), % 72.8'i (% 46.1 kadın ve %91.7 erkek) çalışıyor, % 23.3'ünün herhangi bir geliri yoktur ve eğitim durumu ve çalışma durumuna göre kadın ve erkekler arasında anlamlı fark vardır (Tablo III). Araştırma grubu, ailelerinin ekonomik durumunu % 50.5 orta, % 45 çok iyi/iyi ve % 4.5 kötü/çok kötü olarak değerlendirmiştir ve %26.2'si tek çocuk sahibi, % 65.9'unun 2-3 çocuğu ve % 7.9'unun 4 den fazla çocuğu vardır. Araştırma grubunun sahip oldukları çocuk sayısı ve en küçük çocuğun yaş ortancası (median) 2 ve 6'dır (Tablo II). Katılımcıların % 14.4'ün en küçük çocuğu 0-1 yaş arasında, %31.4'ünün 2-5 yaş arasında, % 29.2'sinin 6-10 yaş arasında, % 24.9'unun 11-16 yaş arasındadır.

Çocukları İçin Sağlık Hizmetlerinin Kullanımı

Araştırma grubunun en küçük çocuklarının aşılarını en fazla sağlık ocağında yaptırdıkları (%89.7), daha sonra sırasıyla devlet hastanesinde (%4.9), üniversite hastanesinde (%1.4), özel hastanede (% 1.8) ve özel doktora (% 2.2) yaptırdıkları görüldü. Sağlık ocağında aşı yaptıranlara nedeni sorulduğunda %98'i burada yapılması gerektiğini düşündüğünü belirtilmiştir.

Katılımcıların çocukları hastalandıklarında tercih ettiği kurum sırasıyla devlet hastanesi (% 54), özel hastane (% 20.9), sağlık ocağı/ana çocuk sağlığı (% 11.4), üniversite hastanesi (% 10.5), özel muayenehane (% 3.2) idi. Son başvuruları sorusuna da benzer yanıtlar işaretlenmiştir (% 49.5 devlet hastanesi, % 26.3 özel hastane/muayenehane, % 12.4 sağlık ocağı ve % 11.8 üniversite hastanesi). Katılımcılar devlet hastanesini tercih nedeni olarak en fazla sosyal güvencesi ve ulaşım kolaylığı belirtmiştir (% 24.8 ve % 22.2). Üniversite hastanesini tercih nedeni olarak da öncelikle teşhis

ve tedavinin daha iyi olması (% 46.2) ve daha çok ilgilenilmesi (% 30.8) belirtilmiştir (Tablo IV). Sosyoekonomik durum da (SED) başvuru yerinde etkili bir faktör gibi görünmektedir; sağlık ocağına başvuranların % 58.9'u, devlet hastanelerine başvuranların % 61'i ve üniversite hastanesine başvuranların % 50'si, özel poliklinik ve hastanelere başvuranların % 42.7'si SED'ünü orta/kötü/çok kötü olarak değerlendirenlerdir (X²: 43.170, p<0.001).

Üniversite Hastanesinin Kullanımı ve Hasta Memnuniyeti

Çalışmaya katılanların % 63.5'i üniversite hastanesine başvurduğunu belirtmiştir. Başvurular % 70 hastalık nedeniyle olmuştur ve % 39.1'i bir yıldan fazla süre önce, % 33.2'si son bir yıl içinde, % 27.7'si de son iki ay içinde hastaneye başvurmuştur. Başvurmayanlara nedeni sorulduğunda % 21.2'si polikliniklerin çok sıkışık olduğunu, % 16.6'sı gerek görmediğini, % 14.6'sı ulaşımın zor olduğunu, % 10.6'sı da sırada çok beklediklerini ifade etmiştir.

Başvuru poliklinikleri incelendiğinde en sık başvurunun çocuk sağlığı ve hastalıkları (ÇSH) polikliniğine (% 16.6) olduğu saptanmıştır (Tablo V). Başvurulan klinikten memnun olma durumuna bakıldığında hastaların % 54'ünün çok memnun/memnun olduğu saptanmıştır.

Genel olarak kayıttan memnuniyet % 29.9 iken, memnun olmayanların ve kararsızların nedeni olarak (sırasıyla % 38.6, % 43.9) çok sıra olması gösterilmiş. Katılımcılar arşiv işleminden % 16.1 çok memnun/memnun, % 15.4 memnun değil, hastane temizliğinden % 23.3'ü çok memnun/memnun, % 36.1'i memnun değildir. Genel olarak hastaneden memnuniyet sorulduğunda yanıtlar; % 64.4 memnun değil, % 25.4 memnun ve % 10.2 çok memnun şeklinde olmuştur (Tablo VI). Hastanenin temizliği hakkında % 49.7'si hastanenin orta derecede temiz, % 11.7'si çok temiz olduğunu, % 11.7'si genel olarak temiz olmadığını ve % 26.8'i çok kirli olduğunu düşünmektedir (Tablo VII).

Tablo II: Araştırma grubunun demografik özellikleri

	Minimum	Maksimum	Ortalama ± SD	Median
Yaş (yıl)	18,0	56,00	36,34±7, 15	36,0
Çocuk sayısı	1,00	7,00	2,13 ± 1,00	2,0
En küçük çocuk yaşı	1,00	16,00	6,85 ±4,56	6,0
Evde kişi sayısı	3,00	8,00	4,20 ± 1,02	4,0

Tablo III: Araştırma grubunun yaşa, eğitim, çalışma durumu ve sosyal güvencesine göre dağılımı

	Kadın		Erkek		Toplam	
	n	%	n	%		
Yaş dağılımı						
18-30 yaş	63	30.9	44	15.2	107	21.7
31-40 yaş	105	51.5	159	55	264	53.5
41 ve üzeri	36	17.6	86	29.8	122	24.7
Eğitim durumu						
Okur yazar değil	3	1.5	3	1	6	1.2
8 yıl altı	105	51.4	51	17.7	156	31
8 yıl üstü	96	47.3	335	81.3	131	67.2
$\chi^2= 77.689, \quad p<0.001$						
Medeni durumu						
Evli	185	90.7	276	95.5	61	93.5
Ayrı yaşıyor	11	5.4	7	2.4	18	3.7
Dul	8	3.9	6	2.1	14	4.8
Çalışma durumu						
Çalışıyor	94	46.1	265	91.7	359	72.8
Emekli	7	3.4	12	4.2	19	3.9
Geliri yok	103	50.5	12	4.2	115	23.3
$\chi^2= 1.444 \quad p<0.001$						
Sosyal güvence						
Var	198	97.1	278	96.2	476	96.6
Yok	6	2.9	11	3.8	17	3.4
$\chi^2= 6.649 \quad p=0.156$						
Toplam	204		289	493		

Tablo IV: Araştırma grubunun hastalanınca tercih ettikleri kurum ve tercih nedenleri

Tercih nedeni	Sağlık ocağı/AÇS*		Devlet Hastanesi		Üniversite Hastanesi		Özel kurum/ Muayenehane		Toplam	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Ulaşımı daha kolay	29	51.8	59	22.2	6	11.5	9	8.7	103	20.9
Daha ucuz	7	12.5	21	7.9	2	3.8	1	1	31	6.3
Daha az sıra bekliyorum	3	5.4	39	14.7	-	-	42	40.8	84	17
Daha temiz	7	12.5	11	4.1	1	1.9	6	16.4	25	5.1
Daha çok ilgileniyorlar	4	7.1	27	10.2	16	30.8	38	58	85	17.2
Daha güler yüzlüler	1	1.8	3	1.1	-	-	5	15.4	9	1.8
Teşhis ve tedavi iyi	4	7.1	40	15	24	46.2	13	44.3	81	16.4
Sosyal güvencem	1	1.8	66	24.8	3	5.8	5	15.4	75	15.2
Toplam	56	100	266	100	52	100	119	100	493	100

*AÇS: Ana Çocuk Sağlığı, $\chi^2: 2.317 \quad p<0.001$

Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Polikliniği Kullanımı ve Hasta Memnuniyeti

Araştırma grubunun ÇSH poliklinik muayenesi için bekleme süresi % 33.8'inde bir saatten fazla, %38.3'ünde yarım ila bir saat, % 27.9'unda ise yarım saatten azdır. Poliklinikte katılımcıları karşılayan sağlık personelinin tutumu için, % 46.5'i biraz yardımcı oldu, % 41.5'i çok yardımcı oldu, % 12.2'si kabaldı şeklinde değerlendirme yapmıştır. Katılımcıların % 40.5'i poliklinikte aynı doktoru gördüğünü, aynı doktoru göremeyenlerin %8.3'ünün farklı doktorları görmesinin iyi olduğunu, % 72.6'sı ise bu durumdan memnun olmadığını ifade etmiştir.

Katılımcılar doktorun muayenesini % 47.7'i yeterli bulduğunu, % 33.6'sı yeterli sayılabileceğini, % 11.4'ü tam muayene yapılmadığını, % 6'sı muayenenin çok hızlı olduğunu, % 1.3'ü ise çocuğunun muayenesinin yapılmadığını belirtmiştir. Doktorun açıklamalarını % 76.4'ü anlaşılır ve % 39.1'i de yeterli olduğunu düşünmektedir. Doktorun ilgisinden % 33.8'i memnun, % 24.3'ü çok memnun, doktorun bilgisinden ise % 36.7 memnun, % 21.8 çok memnun idi. ÇSH polikliniğinde genel olarak katılımcıların % 67.6'sı, doktorun yanında ise % 74.3'ü kendisini rahat hissettiğini ifade etmiştir.

ÇSH polikliniği temizliğini % 60.1 orta derece temiz, % 16.3 çok temiz, % 15.7 çok kirli, % 7.8 genelde temiz değil olarak değerlendirmiş olup, genel olarak temizlikten memnuniyet % 69.1 memnun değil, % 15.8 memnun, % 15.1 çok memnun şeklindedir (Tablo VII). Genel olarak poliklinik hizmetlerinden memnuniyet % 48'dir.

Çocuk Sağlığı Ve Hastalıkları Yataklı Servisi Kullanımı ve Hasta Memnuniyeti

Araştırma grubunun % 46.9'unun en az bir çocuğu en az bir kez ÇSH kliniğine yatarak tedavi almıştı. Yatışların % 41.3'ünün ağır hastalık, % 32'sinin araştırma amaçlı, % 26.7'sinin de izlem amaçlı olduğu ifade edilmiştir.

Araştırma grubunun ÇSH yataklı servisi hakkındaki genel düşünceleri tablo VIII verilmiştir. Klinikteki doktorların tutumundan genel olarak % 89.2'si çok memnun/memnun, hemşirelerin tutumundan %82.4'ü çok memnun/memnun, klinikteki diğer sağlık personelinin %86.5'i çok memnun/memnun olduğunu belirtmiştir.

ÇSH kliniği temizliğini araştırma grubunun % 16.4'ü çok temiz, % 58.9'u genelde temiz, %24.6'sı genelde temiz değil/çok kirli şeklinde değerlendirmiştir (Tablo VIII). Klinik temizliğinden % 32.8'i çok memnun/memnun olduğunu belirtmiştir. Katılımcılar ÇSH kliniğinde genel olarak % 67.1'i kendisini rahat/çok rahat hissettiğini ve genel olarak % 43.1'i çok memnun/memnun olduğunu belirtmiştir.

Doktor ve hemşire tutumları ile klinikten genel memnuniyet arasındaki ilişki araştırılarak, eğer

araştırmacı doktor veya hemşire tutumundan memnun değilse klinikten memnun olmama durumunun daha yüksek olduğu saptanmıştır (Tablo IX).

Hastaneden, ÇSH poliklinik ve yataklı servisinden memnuniyet düzeyleri şekil 1 de verilmiş ve en yüksek memnuniyet düzeylerinin ÇSH polikliniğinden olduğu saptanmıştır. Memnuniyet düzeylerine etki eden faktörler araştırıldığında eğitim düzeyi arttıkça memnuniyetsizlik düzeyinin arttığı ve farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu saptanmıştır (Tablo X).

Tartışma

Hizmet kalitesi ile ilgili olarak yapılan araştırmalar hizmet kalitesinin firmanın performansıyla müşteri tatminiyle ve satın alma amacıyla ilişkili olduğunu ortaya koymaktadır^{8,9}. Hastaların hizmet kalitesiyle ilgili algılamaları, hastaların tatmin elde etmelerindeki ve hastane kullanımına etkisi nedeniyle, bir sağlık kurumunun başarısında kilit öneme sahip bir değişken olarak ortaya konmaktadır¹⁰. Üniversite hastanelerinin daha ileri teknolojik olanaklara ve akademik kadrolara sahip olması, gelişmeye açık olması, çalışanlarının bu doğrultuda hizmet vermesi, ayrıca hizmetlerinin mümkün olduğunca bilimsel şekilde yürütülmesi, hem tercih edilmesi açısından, hem de memnuniyetin yüksek olması nedenleri olarak sayılabilir^{11,12}. Ülkemizde farklı üniversitelerde yapılan araştırmalar hastane memnuniyetlerin % 68.2 - 90.2 arasında değiştiğini göstermektedir^{13,14,15}. Hasta memnuniyeti ile ilgili çalışmalarda, memnuniyet düzeyi için bir kritik sınır değer belirlenmemiştir, ancak literatürde % 70 ve üzerindeki memnuniyet oranının hizmetlerden memnuniyeti yansıttığı, bunun da hizmetlerin nitelik ve nicelik olarak yeterli kalitede olduğunu gösterdiği genel ifadelerde yer bulmuştur¹. Araştırmamızda, başvuru klinikten memnuniyet % 54, hastane hizmetlerinden genel memnuniyet ise % 35.6 olarak saptanmıştır. Verilen kritik sınırın ve diğer üniversite hastanelerinin memnuniyet düzeylerinin oldukça altında olduğu görülmektedir. Hizmet kalite boyutları çeşitli çalışmalarda farklı tanımlamalar olsa da, yayınlarda en yaygın kullanılan hizmet kalite boyutları Parasuraman, Berry ve Zeithaml (1985) tarafından tanımlanmış 10 hizmet kalite boyutudur (tablo XI). Bunlar, güvenilirlik, heveslilik, yeterlilik, ulaşılabilirlik, nezaket, iletişim, itibar, müşteriye bilmek ve anlamak, güvenlik ve fiziksel varlıklardır¹⁶. Hastanemiz diğer boyutları güçlü olsa da fiziksel koşulları ne yazık ki oldukça zayıf olduğu için (yatak sayısı az, fizik alan az, poliklinikler küçük, bekleme salonları yetersiz) hasta memnuniyet düzeyinin düşük olduğu düşünülebilir. Araştırmaya katılanların hastaneye başvurmama nedeni olarak %

21.2'inin polikliniklerin çok sıkışık olduğunu göstermesi, kayıttan memnuniyetin % 29.9 ve hastane temizliğinden memnuniyetin % 23.3 olması bu olasılığı destekler niteliktedir. Tatmin düzeyi yüksek hastaların, hekimin önerilerine uyma, verilen ilaçları kullanma ve hekim hasta ilişkisini sürdürme eğilimlerin tatmin düzeyi düşük hastalara göre daha yüksek olduğu görülmüştür^{15,12}. Bu nedenle, araştırmamız sonuçları, hastanemize başvuran hastaların memnuniyetini yükseltmek ve tedaviye verilen öneriler uyumunu artırmak amacıyla hastanemizde bu alanda yapılacak çalışmaların hızlandırılması ve öncelikle güçlü bir fiziksel alt yapının ivedilikle geliştirilmesi gerekliliğini göstermesi açısından çok önemlidir.

Hastaların sağlık kurumlarında aradıkları veya görmek istedikleri bilimsel, yönetsel ve davranışsal özellikler olarak tanımlanabilen beklentiler, hastaların yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, sosyal kültürel özelliklerine, sağlık hizmetleri ve sağlık kurumları ile ilgili geçmiş deneyimlerine göre farklılaşmaktadır³. Araştırmaya katılanların çocukları hastalandıklarında tercih edilen kurum öncelikle devlet hastaneleri (% 54) ve özel hastaneler (% 20.9) olmuştur. Üniversite hastanesi ancak % 10.5 oranında tercih edilmiştir. Devlet hastanesini tercih nedeni olarak en fazla sosyal güvence ve ulaşım kolaylığını belirtmiştir (% 24.8 ve % 22.2). Çalışmada sağlık güvencesi olmayanların veya yeşil kartlı olanların hastanemize başvuru oranlarının oldukça düşük olduğu (sırasıyla, % 0 ve % 7.7) görüldü. Isparta'da yapılan bir çalışmada da, sağlık ocağına başvuruların daha yüksek olduğu ve sağlık güvencesi olmayanların daha fazla sağlık ocağına başvurduğu saptanmıştır (17). Üniversite hastanesini tercih nedeni olarak öncelikle teşhis ve tedavinin daha iyi olması (% 46.2) ve daha çok ilgilenilmesi (% 30.8) belirtilmiştir. Bu da hastane akademik ve hizmet veren personelinin bilimsel ve davranışsal özelliklerinin hastanenin fiziksel özellikleri önüne geçerek seçilme kriteri olduğunu düşündürmektedir. Memnuniyetsizliğin nedenleri uzun bekleme süresi, uzun işlemler, personel davranışları ve yüksek faturalar olarak belirtmiştir¹⁸. Walsh ve arkadaşları ise, hasta ile başarılı bir iletişimde hekimlerin vücut dili, etkili konuşma ve dinleme kabiliyetlerinin önemli olduğu vurgulanmaktadır¹⁹. Çalışmamızda doktorun tıbbi bakımı, davranışları, hastaya ilgisi ve tutumunun genel memnuniyeti artırdığı saptanmıştır. Doktor ve hemşire tutumları ile klinikten genel memnuniyet arasındaki ilişki araştırılarak, eğer araştırmacı doktor veya hemşire tutumundan memnun değilse klinikten memnun olmama durumunun daha yüksek olduğu saptanmıştır (Tablo IX).

Çocuk sağlığı ve hastalıkları polikliniği ve yataklı servislerinde genel hastaneye göre hasta

memnuniyet düzeyleri daha (sırasıyla % 47.9, 43.1 ve 35.6) yüksektir (Şekil I). ÇSH kliniğinde doktor, hemşire, personel tutumundan genel bir memnuniyet var iken, temizlik, tuvaletler, ziyaretçi alımı hakkında memnuniyetsizlik söz konusudur (Tablo VIII). Çevresel faktörler de hasta memnuniyetinde önemlidir. Birinci basamak sağlık kurumlarında yapılan bir çok çalışmada memnuniyetsizlik konuları arasında; yemek hizmetleri, temizlik hizmetleri, fiziki ortam, ve laboratuvar hizmetleri yer almaktadır¹. Araştırmamızda da genel klinik memnuniyetini etkileyen en önemli faktörün klinik temizliği olduğu görülmektedir (Tablo X). Son yıllarda hastanelerde yemek ve temizlik hizmetleri dışarıdan farklı firmalardan satın alınmaktadır. Tablo VIII'de görüldüğü gibi ÇSH kliniğinde sağlık personeli tutumlarına göre çevresel faktörlerden memnuniyetin daha düşük olması araştırmanın yapıldığı hastanede otelcilik ve destek hizmetlerinin geliştirilmesi ile hizmet kalitesini ve hasta/ hasta yakını memnuniyetinin artırılabilceği düşünülebilir.

Hasta memnuniyeti çalışmaları, bir kuruluşun hedefine ulaşması ve bunu sürdürmesi için en temel yardımcı stratejik çalışmalarıdır. Hastalar memnun olduğunda; daha kaliteli bakıma ulaşılabilir, personel işlerinden daha fazla hoşnut olabilir ve finansal olarak hastanelerin fiziksel yapıları düzelerek, diğer sağlık kurumlarına göre rekabetçi pozisyonu güçlendirilebilir. Hastaların neye önem verdiklerini bilmek, beklentilerini saptamak, hastane çalışanlarının performansını artırmak, yönetimi güçlendirmek, hastalar ve hizmet sunucuları arasındaki iletişim ve işbirliğini güçlendirme yolunda önemli yardımcı unsurlardır. Bu nedenle, başvuran hasta sayısını artırmak ve başvuran hastalar ile hastane çalışanlarının beklenti ve ihtiyaçlarının karşılanması amacıyla her hastane ve kliniğin öz denetlemesini periyodik olarak yapması gerekir. Bu amaçla, hastanelerde hasta memnuniyeti belirli aralıklarla ölçülmeli, şikayet ve öneri sistemi geliştirilerek problem alanları belirlenmeli, çözüm yolları geliştirilmelidir.

Sonuç olarak; hastanemizde hasta yakınlarının memnuniyetinin hastanenin farklı özelliklerine göre fazla yüksek olmaması, hastanenin fizik yapı, otelcilik hizmetleri, temizlik, kayıt, arşiv sistemleri konuları ile hizmet sunumunu yapan sağlık personelinin tutum ve davranışlarına yönelik ek çalışmalar yapılması gerekliliğini göstermiştir. Hizmet içi programlara yer verilmelidir. Bir kendi kendini değerlendirme çalışması olan bu araştırmanın sonuçlarına göre hastanede klinik ve poliklinik hizmetlerinde eksikler saptanmış, hasta memnuniyetini düşüren temizlik ve otelcilik hizmetindeki yetersizlikler, hasta istek ve ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik iyileştirici çalışmaları yapılmıştır. Sağlık bakım hizmetinde

insan faktörünün etkinliği unutulmamış ve ÇSH konusunda hizmet içi eğitime alınmıştır. poliklinik ve klinik çalışanları hasta-hekim ilişkileri

Tablo V: Araştırma grubunun araştırılan hastanede başvurduğu klinik/polikliniklerin dağılımı

Başvurulan klinik/poliklinik	n	%
Çocuk polikliniği	82	16.6
KHD* polikliniği	22	4,5
Cerrahi poliklinikleri	112	22.7
Dahili poliklinikleri	78	15.7
Acil servis	16	3.2
Başvurmayan	184	37.3
Toplam	493	100

*KHD: Kadın Hastalıkları ve Doğum

Tablo VI: Araştırma grubunun hastanenin farklı hizmetlerinden memnuniyet düzeyi

	Memnun		Memnun değil	
	n	%	n	%
Kayıt	67	37,8	110	62.2
Arşiv	79	46,7	84	53,3
Temizlik	42	23,3	138	86,7
Genel hastane	63	35.6	114	64,4

Tablo VII: Araştırma grubunun hastane, çsh poliklinik ve yataklı servisi temizliği hakkında düşünceleri

	Hastane	%	ÇSH* polikliniği	%	ÇSH* yataklı servisi	%
Çok temiz	11.7		16.3		16.4	
Orta derece temiz	49.7		60.1		58.9	
Genelde temiz değil	11.7		7.8		8.2	
Çok kirli	26.8		15.7		16.4	
Temizlikten çok memnun/memnun	23.3		30.9		32.8	

ÇSH: Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları

Tablo VIII: Araştırma grubunun çocuk sağlığı ve hastalıkları yataklı servisi hakkındaki genel düşünceleri

	Katılıyorum		Katılmıyorum	
	n	%	n	%
Doktorlar çok kaba	6	12.5	42	87.5
Doktor ve hemşireler ilgilenmiyor	15	31.9	32	68.1
Temizlik görevlileri çok kaba	14	30.4	32	69.6
Aradığımızda doktor/ hemşire bulunmuyor	18	39.1	28	60.9
Çok fazla kan alınıyor	23	48.9	24	51.1
Hastanın yanına ziyaretçiler her zaman alınmıyor	21	46.7	24	53.3
Hastanenin suyu genelde akıyor	22	48.1	23	51.1
Sıcak su ve banyo yapma olanağı yok	22	50	22	50
Tuvaletler temiz değil	32	71.1	13	28.9
İlaç bulunmuyor	24	54.5	29	45.5
Hastamızın güvenliği sağlanmıyor	21	47.7	23	52.3

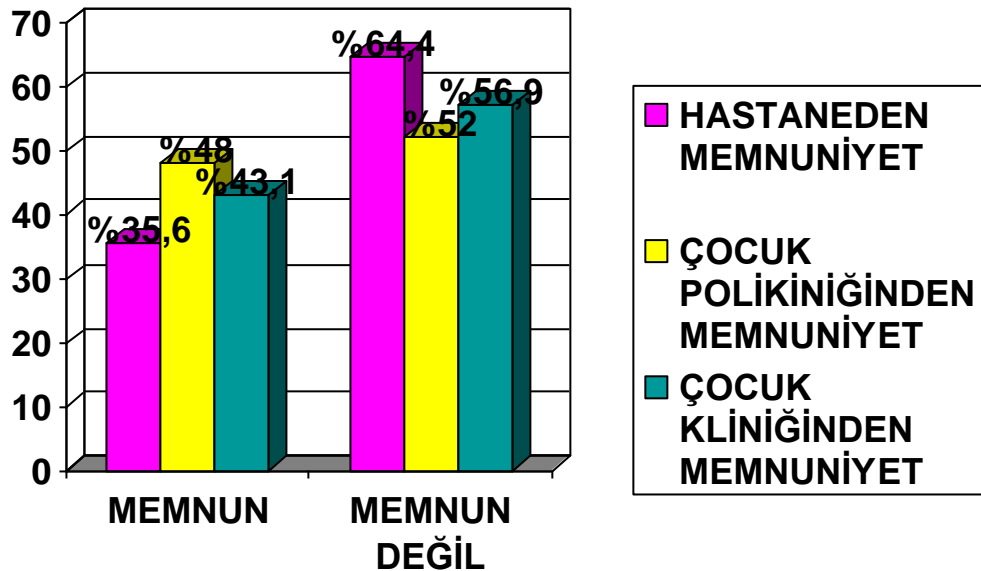
Tablo IX: Doktor ve hemşirelerin tutumundan memnuniyet ile klinikten memnuniyet ilişkisi

	Klinikten Memnuniyet				
	Memnun		Memnun Değil		Toplam n
	n	%	n	%	
Doktor Tutumu					
Çok Memnun	14	63.6	8	36.4	22
Memnun	15	35.7	27	64.3	42
Memnun Değil	2	25	6	75	8
X²: 5.788 P=0.055					
Hemşire Tutumu					
Çok Memnun	11	55	9	45	20
Memnun	19	48.7	20	51.3	39
Memnun Değil	1	7.7	12	92.3	13
X²: 8.305 P=0.016					
Klinik Temizliği					
Çok Memnun	10		0		10
Memnun	21		0		21
Memnun Değil	0		41		41
X²: 72.000 P<0.001					
Toplam	31		41		72

Tablo X: Araştırma grubunun hastane, ÇSH poliklinik ve yataklı servisinden memnuniyeti etkileyen faktörler

	Genel Hastaneden		ÇSH Polikliniğinden		ÇSH Yataklı Servisinden	
	Memnun değil n %	Memnun n %	Memnun değil n %	Memnun n %	Memnun değil n %	Memnun n %
Cinsiyet						
Kadın	43 61.4	27 38.6	28 46.6	32 53.4	13 50	13 50
Erkek	71 66.3	36 33.7	48 55.8	38 44.2	28 60.9	18 39.1
p=0.305		p=0.179		p=0.258		
Yaş grubu						
<30 yaş	20 58.8	14 41.2	14 50	14 50	5 41.7	7 58.3
>30yaş	94 65.8	49 34.2	62 53.5	56 46.5	36 60	24 40
p=0.393		p=0.029		p=0.196		
Sosyoekonomik durum						
çok iyi/iyi orta/kötü	55 65.4	29 34.6	32 47.2	35 52.2	40 59.7	27 40.3
	59 63.4	34 36.6	44 55.6	35 44.4	18 52.9	16 47.1
p=0.707		p=0.301		p=0.099		
Eğitim durumu						
8 yıl ve altı	16 47	23 53	13 37.1	22 62.9	8 40	11 60
8 yıl üzeri	100 71.5	40 28.5	63 56.7	48 43.3	33 62.3	20 37.7
p=0.009		p=0.247		p=0.072		
Medeni durumu						
Evli	109 65.3	58 34.7	72 52.2	66 47.8	40 59.7	27 40.3
Dul/ayrı yaşıyor	5 50	5 50	4 50	4 50	1 20	4 80
p=0.619		p=0.760		p=0.202		

Şekil I: Araştırma grubunun genel olarak hastaneden, çsh poliklinik ve yataklı servisinden memnuniyet durumu



Tablo XI: Parasuraman'a göre hizmet kalitesi boyutları

Boyutlar	Özellikler
Fiziksel	Hizmet sunumu sırasında kullanılan bina, araç-gereç, teçhizat ve personelin fiziksel görünümü, hizmetin fiziki simgeleri, hizmet alan ya da bekleyen diğer müşteriler.
Güvenilirlik	Hizmeti ilk seferde doğru olarak sunma yetisi, hizmetle ilgili kayıtların doğru ve tam tutulması, hizmeti söz verilen zamanda yerine getirebilme.
İsteklilik	Personelin hizmet sunumundaki istekliliği, müşterilere hızlı hizmet verme ve yardım konusunda gönüllülük, ödeme veya duyuruların zamanında postalanması, arayan müşterilere hızlı cevap verme, randevuların hızlı ayarlanması.
Yeterlilik	Hizmetleri gerçekleştirebilmek için gerekli bilgi ve deneyime sahip olma.
Nezakət	Müşterilerle doğrudan iletişim kuran personelin saygılı ve içten olması.
İnanılabilirlik	Hizmet sunum sürecinde müşteri çıkarlarının korunduğunun hissettirilip güvenlerinin kazanılması.
Güvenlik	Verilen hizmetler konusunda tehlike, risk, kuşku ortadan kaldırılması
Ulaşılabilirlik	Hizmete ulaşmak için gerekli fiziki koşulların sağlanması ve iletişim araçlarıyla hizmete kolay erişimin desteklenmesi.
Anlayış	Müşteri beklentilerini anlamak için çaba göstermesi, düzenli hizmet alan müşterilerin tanınması, müşterilerin kişiye özel taleplerinin giderilmesi.
İletişim	Müşteriler arasında kültür ve eğitim farklılıklarının dikkate alınması suretiyle müşterileri bilgilendirme, sorunlarının dinlenip çözümlerinin sağlanması

Kaynaklar

- Şahin Tk, Bakıcı H, Bilban S, Dinçer Ş, Yurtçu M, Günel E. Meram Tıp Fakültesi çocuk cerrahisi servisinde yatan hasta yakınlarının memnuniyetinin araştırılması. Genel Tıp Dergisi 2005; 15 (4):137-142.
- Pakdil F. Konur Hastanesi'nde Hasta Memnuniyeti Araştırmaları Ve Hasta Odaklı Sağlık Hizmeti. <http://www.merih.net/m1/wfatpak01.htm>. 20.06.2009
- Tükel B, Münir Aa, Rıfkı Öö, Arzu A. Ankara Üniversitesi İbn-İ Sina Hastanesi'nde Yatan Hasta Memnuniyeti. Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası 2004; 57 (4):205-214
- Önsüz Mf, Topuzoğlu A, Cöbek Uc, Ertürk S, Yılmaz F, Birol S. İstanbul'da Bir Tıp Fakültesi Hastanesinde Yatan Hastaların Memnuniyet Düzeyi. Marmara Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi 2008; 21 (1): 33-49
- Yalçın A, Özveri H, Gürbüz Y, Akdaş A. Özel Bir Hastane İle Üniversite Hastanesinde Yatan Hastaların Tatmin Düzeyleri. Taf Prev Med Bull 2009; 8 (3) :239-244
- Aksakal T, Bilgili N. Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyetin Değerlendirilmesi; Jinekoloji Servisi Örneği. Erciyes Tıp Dergisi (Erciyes Medical Journal) 2008; 30 (4): 242-249
- Engiz O. Sağlık Hizmetlerinde Hasta Tatmini. <http://www.merih.net/m1/Woguzen21.htm> 24.06.2009
- Varinli, İnci Ve Çakır, Aysel "Hizmet Kalitesi, Değer, Hasta Tatmini Ve Davranışsal Niyetler Hakkındaki İlişki -Kayseri'de Poliklinik Hastalarına Yönelik Bir Araştırma", Kayseri:Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 2004;17:2
- Bitner Mj, Booms Bh, Tetrault Ms: "The Service Encounter: Diognasing Favorable And Unfavorable Incident", Journal Of Marketing, 1990;January:71-84
- Bolton Rn, Drew Jh: "Multistage Model Of Customers Assessment Of Service Quality And Value", Journal Of Consumer Research, 1991;17(4):375-384.
- Sarp N, Tükel B. İbn-İ Sina Hastanesinde Hasta Memnuniyeti Araştırması. Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası 1999; 52 (3):147-151
- Uzun E, Güney M, Oral B, Özsoy M, Mungan T: Kadın Hastalıkları Ve Doğum Servisi: Verilen Hizmetlerle İlgili Hasta Memnuniyeti Ve Etki Eden Faktörler. Uzmanlık Sonrası Eğitim Ve Güncel Gelişmeler Dergisi 2006;3(3):167-171
- Ertem M, Oto R, Karayel P: Dicle Üniversitesi Hastanesi'nde Yatan Hastalarda Hasta Memnuniyeti Araştırması. 1. Ulusal Sağlık İdaresi Kongresi Bildiriler Kitabı, Ankara; 2000, S.325-31.
- Aytar G, Yeşildal N: Yatan Hasta Memnuniyeti. Düzce Tıp Fakültesi Dergisi 2004;3:10-14.
- Yıldırım A, Maral I, Aycan S, Bumin Ma: Gazi Hastanesi Yataklı Servislerinde Hizmet Alanların Bazı Temel Özelliklerine Hastaneden Memnuniyet Durumları. Gazi Kalite Günleri 10 Bildiri Özet Kitabı, Ankara; 1999, Ss.71.
- Parasuraman A., Zeithaml V, Berry L: "A Conceptual Model Of Service Quality And Its

Implications For Future Research Journal Of Marketing, 1985; 49:41-50.

17. Kişioğlu An, Öztürk M, Kırbıyık S, Demirel R Isparta'da Halkın Sağlık Ocaklarından Yararlanma ve Memnuniyet Durumu. T Klin Tıp Etiği-Hukuku-Tarihi 2003, 11:184-188

18. Yildirim C, Koçoğlu H, Göksu S, Gunay N, Savas H. Patient Satisfaction İn A University

Hospital Emergency Department İn Turkey. Acta Medica (Hradec Kralove). 2005; 48:59-62.

19. Walsh D. P.; Seff L. R.; Mayer T. A. Customer Relations İn The Emergency Department. In: Salluzzo R. F.; Mayer T. A.; Strauss R. W.; Kidd P. Eds. Emergency Department Management: Principles And Applications. St. Louis: Mosby; 1997: 768-779.

Yazışma Adresi:

Prof. Dr. Selda BÜLBÜL

Konrad Adenour cad. 48/9

Yıldız, Çankaya, Ankara

E-mail: seldabulbul@gmail.com

Tel: 0318 2252485/2154

Fax: 0318 225 28 19