

HASTALARIN HASTANE İŞLEYİŞ VE UYGULAMALARINDAN MEMNUNİYETLERİ VE ETKİLEYEN FAKTÖRLER: BİR KAMU HASTANESİ ÖRNEĞİ

Yasemin ŞANLI *
Ayşe Sonay TÜRKMEN **
Nejla CANBULAT ŞAHİNER ***

ÖZ

Çalışmanın amacı tanı ya da tedavi amacı ile hastaneye ayaktan başvuran hastaların hastane işleyiş ve uygulamalarından memnuniyetlerini ve etkileyen faktörleri saptamaktır. Araştırma 02-31 Ocak 2020 tarihleri arasında bir kamu hastanesine ayaktan tedavi ya da tanı amacıyla gelen 392 hasta ile gerçekleştirilmiştir. Verilerin toplanmasında araştırmacılar tarafından geliştirilen anket formu kullanılmıştır. Veri toplama süreci içerisinde hastadan alınan bilgilerin yanında hastanenin yönlendirme birimi, levhaları, personellerden yardım alınması vb. süreçleri hastanın takibi ile değerlendirilmiştir. Veri toplama süresi hastanın hastaneden ayrılması ile sonlandırılmıştır. Nicel veriler SPSS 21 paket programında sayı, yüzde, ortalama, standart sapma, korelasyon testleri ile değerlendirilmiştir. Nitel verilerin değerlendirmesinde çözümünde, tümevarımsal içerik analizi tekniğinden yararlanılmıştır. Araştırma kapsamındaki hastaların yaş ortalamasının 59,45±15,55 yıl olduğu, çoğunluğunun kadın (%64,5), ilkokul mezunu (%53,3), il merkezinde yaşadığı (%75), kronik bir hastalığının bulunduğu (%62,8) ve düzenli ilaç kullandığı (%70,9) belirlenmiştir. Hasta kabul işlemlerinin süresi ortalama 10,46±20,95 dk, muayene sırasında ayrılan vakit ortalama 7,53±4,11 dk, poliklinikte bekleme süresi 59,44±54,5 dk, laboratuvar işlemlerinin süresi ortalama 26,85±48,58 dk, tıbbi görüntüleme işlemlerinin süresi ortalama 18,53±17,16 dk olarak belirlenmiştir. Hastaların hastanede verilen hizmetlerden genel olarak memnuniyet puanının ortalama 7,31±2,27 olduğu, hastanede geçirilen süre arttıkça hastane hizmetlerinden memnun olma düzeyinin azaldığı saptanmıştır. Ayrıca memnuniyet durumlarının en çok hangi birime gelindiği, hasta kabul görevlisinin ilgisi ve hasta kabul işlemlerinin zamanında yapılmasından etkilendiği ve istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmüştür (p<0,05). Hastaların hastane memnuniyet düzeyinin orta değer üzerinde olduğu ve hastanede kalma süreleri ile negatif yönde ilişkili olduğu, en çok hangi birime gelindiği, hasta kabul görevlisinin ilgisi ve hasta kabul işlemlerinin zamanında yapılmasından etkilendiği belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Hasta memnuniyeti, hastanede geçirilen süre, ayaktan hasta

MAKALE HAKKINDA

* Dr. Öğr Üyesi, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Ebelik Bölümü, yasminalya.09@gmail.com

 <https://orcid.org/0000-0001-9169-0577>

** Doç. Dr., Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Hemşirelik Bölümü, asonaykurt@gmail.com

 <https://orcid.org/0000-0002-3716-3255>

*** Prof. Dr., Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Hemşirelik Bölümü, ncanbulat@gmail.com

 <https://orcid.org/0000-0003-3322-5372>

Gönderim Tarihi: 06.02.2021

Kabul Tarihi: 01.06.2021

Atıfta Bulunmak İçin:

Şanlı, Y., Türkmen, A.S., & Canbulat Şahiner, N. (2021). Hastaların hastane işleyiş ve uygulamalarından memnuniyetleri ve etkileyen faktörler: Bir kamu hastanesi örneği. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 24(4): 717-728

PATIENTS SATISFACTION WITH HOSPITAL FUNCTIONING AND PRACTICES AND INFLUENCING FACTORS: AN EXAMPLE OF A PUBLIC HOSPITAL

Yasemin ŞANLI[†]
Ayşe Sonay TÜRKMEN^{**}
Nejla CANBULAT ŞAHİNER^{***}


ABSTRACT

The aim of this study is to determine the satisfaction and influencing factors of hospital operation and practice of patients admitted to the hospital for diagnosis or treatment purposes. The research was conducted between 02-31 January 2020 with 392 patients who came to a public hospital for outpatient treatment or diagnosis purposes. A survey form developed by researchers was used to collect the data. In addition to the information received from the patient during the data collection process, the guidance unit of the hospital, its plates, the help of the personnel, etc. processes were evaluated with the follow-up of the patient. The data collection period was terminated when the patient left the hospital. Quantitative data were evaluated by number, percentage, mean, standard deviation, correlation tests in SPSS 21 package program. In the evaluation of qualitative data, intertextual content analysis technique was used. The mean age of the patients covered by the study was 59.45±15.55 years, the majority were female (64.5%), primary school graduates (53.3%), lived in the provincial center (75%), had a chronic disease (62.8%) and used regular medications (70.9%). The mean duration of admission procedures is 10.46±20.95 minutes, the average time allocated during the examination was 7.53±4.11 minutes, the waiting time at the outpatient clinic was 59.44±54.5 minutes, the duration of laboratory procedures was 26.85±48.58 minutes on average, and the duration of medical imaging procedures was 18±53±17.16 minutes. It was determined that the satisfaction score of the patients from the services provided in the hospital was 7±31±2.27 on average and the level of satisfaction with hospital services decreased as the time spent in the hospital increased. In addition, satisfaction status was most affected by which unit it came to, the interest of the patient admission officer and the timely execution of patient admission procedures and was statistically significant ($p<0.05$). It was determined that the hospital satisfaction level of the patients was above the middle value and was negatively related to the duration of hospitalization, which unit was visited most, the attention of the admissions officer and the timely performance of the patient admission procedures

Keywords: Patient satisfaction, time spent in hospital, outpatient

ARTICLE INFO

* Assit. Prof., Karamanoglu Mehmetbey University, yasminalya.09@gmail.com,

 <https://orcid.org/0000-0001-9169-0577>

** Assoc. Prof., Karamanoglu Mehmetbey University, asonaykurt@gmail.com,

 <https://orcid.org/0000-0002-3716-3255>

*** Prof. Dr., Karamanoglu Mehmetbey University, ncanbulat@gmail.com,

 <https://orcid.org/0000-0003-3322-5372>

Received: 06.02.2021

Accepted: 01.06.2021

Cite This Paper:

Şanlı, Y., Türkmen, A.S., & Canbulat Şahiner, N. (2021). Hastaların hastane işleyiş ve uygulamalarından memnuniyetleri ve etkileyen faktörler: Bir kamu hastanesi örneği. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 24(4): 717-728

I. GİRİŞ

Sağlık sektöründe sunulan hizmet kalitesini belirlemek için, hizmet kalitesini oluşturan faktörleri incelemek gerekmektedir. Ancak sağlık hizmetlerinin üretildiği anda tüketilen ve depolanamayan bir özellik göstermesi, bu hizmetin kalitesinin ölçülmesini zorlaştırmaktadır. Sağlık sektöründe sunulan hizmet kalitesini belirleyici en önemli unsurun hizmet sunulan hastalar ve onların memnuniyet durumu olduğu söylenebilir (Aslan vd., 2012).

Hasta memnuniyeti, hastanın değer ve beklentilerinin ne düzeyde karşılandığı konusunda bilgi veren ve merkezinin hasta olduğu, bakımın kalitesini gösteren bir ölçüt olarak tanımlanmaktadır (Agustin vd., 2005; Demirci vd., 2018). Özellikle hastanelerde oluşacak zaman kayıplarının minimuma indirilmesi ve kaynak verimliliğinin artırılması için hizmet kalitesinin ve hasta memnuniyetinin geliştirilmesi gerekmektedir (Öcel, 2016). Bu da hastaların istek ve beklentilerinin karşılanması veya bu istek ve beklentilerin üstünde hizmet verilmesi ile mümkün olmaktadır (Topal ve Şahin, 2017).

Hasta memnuniyetini doğru tanı ve tedaviyle birlikte birçok faktör etkilemektedir. Hasta memnuniyetini etkileyen faktörler; hastaya, personele ve kuruma ilişkin nedenler olarak üç başlık altında incelenebilir (Polat, 2018). Hastaya ait faktörler; yaş, eğitim seviyesi, cinsiyet, sosyal güvence ve maddi durumu, yaşadığı yer, hastanın tanısı ve tedavisi, kurumla ilgili geçmiş deneyimleri, hastanede yatma süresi olarak sıralanabilir. Personele ait faktörler; iletişim, davranışlar, hastalıkla alakalı bilgilendirmeler ve yönlendirmeler, çalışan ve hasta arasındaki etkileşim, teknik ve klinik düzeydeki yeterlilik, beceriyi ve bilgiyi sunma şekli, nezaket, şefkat, anlayış, güven, ilgi gibi durumlardır. Kuruma ait faktörler ise; aydınlatma, temizlik, havalandırma sistemi, sıcaklık, gürültü, konumu ve kolay ulaşılabilirliği, bekleme odaları, otopark, bekleme süresi, binanın dış görünüşü, bürokratik işlemler, beslenme hizmetleri, ziyaretçi politikasıdır (Özer ve Çakıl, 2007).

Literatürde hasta memnuniyetini etkileyen bazı unsurlara yönelik çalışmalar mevcuttur. Dölek ve diğerleri (2005) ve Demirci ve diğerlerinin (2018) yaptığı çalışmalarda yaş ve cinsiyetin genel memnuniyeti etkilediği, kadınların erkeklere oranla daha fazla memnun oldukları bulunmuştur. Yıldırım ve diğerlerinin (2005) çalışmasında ise yaş ve cinsiyetin hasta memnuniyetini etkilemediği belirlenmiştir.

Hastalar, sağlık hizmeti aldıkları sağlık kuruluşlarından memnun kaldıklarında bir sonraki hastane işlemleri için tekrar aynı sağlık kuruluşlarına başvurmakta ayrıca yakınlarına da bu kuruluşu önermektedir. Memnun olmayan hasta ise, tedaviyi yarıda kesebilmekte veya başka bir sağlık kurumuna gitmeyi seçerek sağlık kuruluşu açısından başarısız bir hizmet sunulmasına yol açmaktadır. Oysaki sağlık kurumlarının başarısı, memnun olmuş hastanın katılımı ile tedaviyi uygulamak ve başarılı bir şekilde sonuçlandırmaktır. Memnun edilmemiş bir hasta, hastasını memnun edememiş hastanelere birtakım maliyetleri de beraberinde getirebilmektedir (Çankaya, 2016; Topal ve Şahin, 2017). Hasta memnuniyeti aynı zamanda hastanelerin kalite performanslarını ölçen en önemli göstergelerdendir. Kaliteli sağlık hizmeti zamanında, verimli ve hasta merkezli hizmetlerin sunulması ile mümkün olabilmektedir (Prakash, 2010).

Hastaların hastane hizmetleri ve onlara hizmet verenlerden beklenti ve gereksinimlerinde önceliklerin belirlenmesi ile hizmet sunumuna ilişkin görüş ve geri bildirimleri, sağlık hizmetlerinde kalitenin iyileştirilmesi için önemli etmenlerdendir (Topal ve Şahin, 2017). Hastaların memnuniyeti, gördükleri hizmetlere bağlı olduğu kadar hastanede harcadıkları zamanla da ilişkilidir. Uzun bekleme sürelerine maruz kalan hastalar, beklemenin oluşturduğu huzursuzluktan ve hizmet kalitesinin düşmesinden dolayı memnuniyetsizlik yaşayabilmektedirler. Sağlık personelinin, hastalara hizmet verebilecek nitelikte ve sayıda olmaması, poliklinikler önünde yığılmalara yol açarak verilen hizmetin kalitesinde düşüşe neden olmaktadır (Sun vd., 2017, Yardım ve Eser, 2017). Böylece talep ettikleri hizmeti bekledikleri kalitede alamayan hastalarda, rahatsızlık ve memnuniyetsizlik yaşama olasılığı da artmaktadır. Bu bağlamda hastaların hastanede geçirdikleri sürelerin ve memnuniyetlerinin belirlenmesi önem arz etmektedir. Bir hastanın hastanede geçirdiği süre önceden randevu alması ya da randevusuz direkt hastaneye giriş yapması ile hasta kabul biriminden giriş yaptırarak sıra numarası aldığı andan

itibaren başlamaktadır. Daha sonra, ilgili poliklinikte hekim tarafından muayene edilmesi, gerek duyulursa istenen tetkik ve tedavilerle devam etmekte ve tüm işlemlerinin sonuçlandırılarak hastaneden ayrılması ile son bulmaktadır. Literatürde tüm bu süreçleri ölçen herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu çalışma ile ayaktan başvuran hastaların hastane işleyiş ve uygulamalarından memnuniyet düzeyleri, bu uygulamalar sırasında geçirdikleri sürelerin ve birimlerdeki memnuniyetlerini etkileyen faktörlerin belirlenmesi amaçlanmıştır. Ayrıca çalışma sonuçları sağlık sektörü yöneticilerine ve çalışanlarına yol göstererek bundan sonraki hizmetlerin planlanması açısından rehberlik edebilecektir.

II. YÖNTEM

2.1. Araştırmanın Tipi

Araştırma kesitsel nitelikte tanımlayıcı olarak yapılmıştır.

2.2. Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

Araştırmanın evrenini İç Anadolu Bölgesi'nde yer alan bir kamu hastanesine tanı ya da tedavi amacı ile ayaktan başvuran hastalar oluşturmaktadır. Örneklem büyüklüğü Dünya Sağlık Örgütü tarafından yayınlanan sağlık çalışmalarında örneklem hesaplaması rehberine göre; %95 güçle 0,03 hata payı ve 0,10 önemlilik seviyesi ile 384 olarak belirlenmiştir (Lwanga ve Lemeshow, 1991). Veri kaybı olabileceği düşünüldüğünden 392 hasta ile çalışma tamamlanmıştır.

2.3. Veri Toplama Aracı

Verilerin toplanmasında kullanılan anket formu araştırmacılar tarafından literatür taranarak (Arslan vd., 2012; Demirci vd., 2018; Polat, 2018; Çankaya, 2016; Bayat vd., 2015) ve uzman görüşlerinden yararlanılarak oluşturulmuştur. Anket formu; demografik verileri (yaş, cinsiyet, öğrenim durumu, vb.), hastaneye giriş-çıkış saatini, kronik hastalık durumunu, son 6 ay içerisindeki hastaneye geliş sayısını ve sağlık sorununu, geliş nedeni ve ulaşımını, hasta kabul işlemlerini, poliklinik değerlendirmeyi, hekim muayenesini, bilgilendirme, genel değerlendirme ve öneriler bölümlerini içeren toplam 31 sorudan oluşmaktadır. Son altı soru muayene, laboratuvar, tıbbi görüntüleme hizmetleri ve personelleri ile genel olarak verilen tüm hizmetlerden memnuniyetlerini sorgulayan bir skaladan oluşmaktadır. Puan aralığı 0'dan 10'a kadar değişmektedir. Skalada 0 puan "hiç memnun olmamayı", 10 puan ise "son derece memnun olmayı" ifade etmektedir. Ayrıca açık uçlu sorular aracılığı ile hastaların genel olarak önerileri alınmış ve aldıkları hizmet sürelerinin ölçümleri yapılmıştır.

2.4. Veri Toplama Prosedürü

Çalışmada verilerin toplanmasına etik kurul ve kurum onayı alındıktan sonra başlanmıştır. Örneklem dahil edilmeyen 10 hasta ile ön uygulama yapılmış ve anket sorularında gerekli düzenlemeler yapıldıktan sonra veri toplamaya geçilmiştir. Araştırmacılar tarafından hastanenin poliklinik giriş kapısında hastalar karşılanarak çalışmanın amacı açıklanmış, sözlü onamları alınarak hastaneye girişten hastanedeki tüm işlemlerinin bitip hastaneden ayrılış süreci boyunca izlenmeleri sağlanmıştır. Hastaların tüm başvurdukları birimlerdeki (hasta kabul, muayene bekleme alanı, muayene, laboratuvar, röntgen vb.) bekleme ve işlem süreleri ölçülmüş, sonrasında başvurdukları birimlerle ilgili aldıkları hizmet ve personellerden memnuniyet düzeyleri, genel olarak süreçlerle ilgili görüş ve önerileri hastalara sorularak kayıt edilmiştir. Hastalara izlem sırasında araştırmacılar tarafından yalnızca yanlarında eşlik edilmiş ve herhangi bir yönlendirme yapılmamıştır.

2.5. İstatistiksel Analiz

Veriler SPSS 21 paket programında sayı, yüzde, ortalama, standart sapma, korelasyon ve regresyon testleri ile değerlendirilmiştir. Veri analizi öncesinde parametrik test yöntemlerine uygunluğu sınaama amacıyla normallik testleri yapılmıştır. Kolmogorov-Smirnov Normal dağılım test sonuçlarına göre $p > 0,05$ olduğundan araştırma değişkenlerinin normal dağılım gösterdiği kabul edilmiştir. Nitel verilerin

değerlendirmesinde tümevarımsal içerik analizi tekniğinden yararlanılmıştır. Verilerin analizinde veriler satır satır okuma tekniği ile birkaç kez okunduktan sonra verilerden çıkarılan kavramlara göre elde edilen veriler sayısallaştırılarak yüzde olarak ifade edilmiştir.

2.6. Araştırmanın Etik Yönü

Çalışmanın ilgili kurumda yapılabilmesi Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulu'ndan (10-2019/50) etik kurul onayı, kurum izni ve hastalardan sözlü ve yazılı bilgilendirilmiş gönüllü olur alınmıştır.

III. BULGULAR

Araştırma kapsamındaki hastaların yaş ortalamasının $59,45 \pm 15,55$ yıl olduğu, %64,5'inin kadın, %53,3'ünün ilkököl mezunu ($n=209$) olduğu, %75'inin il merkezinde yaşadığı ($n=253$), %62,8'inin ($n=246$) kronik hastalığa sahip olduğu ve %70,9'unun ($n=278$) düzenli ilaç kullandığı belirlenmiştir (Tablo 1). Katılımcıların hastanede geçirdikleri süre ortalama $115,68 \pm 81,19$ dk olarak belirlenmiştir.

Tablo 1. Katılımcıların Bazı Demografik ve Hastalık Özellikleri ($n=392$)

Bazı Demografik ve Hastalık Özellikleri	Sayı (%)
Cinsiyet	
Kadın	253(64,5)
Erkek	139 (35,5)
Eğitim Durumu	
Okur yazar değil	49 (12,5)
Okur yazar	37 (9,4)
İlkokul	209 (53,3)
Ortaokul	38 (9,7)
Lise	42 (10,7)
Üniversite ve üstü	17 (4,3)
Yaşanılan Yer	
İl merkezi	294 (75)
Diğer	98 (25)
Kronik Hastalık Varlığı	
Var	246 (62,8)
Yok	146 (37,2)
Düzenli İlaç Kullanma Durumu	
Kullanıyor	278 (70,9)
Kullanmıyor	114 (29,1)

Katılımcıların son 6 ay içinde en fazla 1-3 kez hastaneye geldikleri (%42,6, $n=167$), son 6 ay içinde aynı sorunla hastaneye gelme oranlarının %43,1 olduğu ($n=169$), %83,4'ünün ($n=327$) hastaneye kolaylıkla ulaştığı, %89,8'inin ($n=352$) polikliniğe, %88'inin ($n=345$) muayene için hastaneye başvurduğu, %74,7'sinin ($n=293$) gidilecek yeri kolaylıkla bulabildiği, %82,1'inin ($n=322$) yönlendirme levhalarını yeterli gördüğü, %77'sinin ($n=302$) danışma görevlilerinden destek aldığı, %82,1'inin ($n=322$) hasta kabul cihazını kullanmadığı, %65,6'sının ($n=257$) hasta kabul görevlisinin ilgili olduğu ve %80,1'inin ($n=314$) hasta kabul işlemlerinin zamanında yapıldığını bildirdiği belirlenmiştir. Katılımcılar, %81,4 oranında ($n=319$) hekimlerin hastalıkları hakkında bilgi verdiklerini bildirmiştir (Tablo 2).

Tablo 2. Katılımcıların Hastaneye Başvuruları ile İlgili Özellikleri (n=392)

Hastaneye Başvuru ile İlgili Özellikler	Sayı (%)
Son 6 ay içinde hastaneye başvurma sayısı	
Hiç gelmedim	58 (14,8)
1-3 kez	167 (42,6)
4-5 kez	82 (20,9)
5 ve üzeri	85 (21,7)
Son 6 ay içinde aynı sorunla hastaneye başvurma durumu	
Evet	169 (43,2)
Hayır	222 (56,8)
Hastaneye ulaşım kolaylığı	
Evet	327 (83,4)
Hayır	65 (16,6)
Başvurulan birim	
Acil servis	40 (10,2)
Poliklinik	352 (89,8)
Hastaneye geliş nedeni	
Tetkik	15 (3,8)
Muayene	345 (88)
Sonuç gösterme	18 (4,6)
Diğer	14 (3,6)
Başvurulan birimi kolaylıkla bulma durumu	
Evet	293 (74,7)
Hayır	99 (25,3)
Yönlendirme levhalarının yeterlilik durumu	
Evet	322 (82,1)
Hayır	70 (17,9)
Danışma görevlilerinden destek alma durumu	
Evet	302 (77)
Hayır	90 (23)
Hasta kabul görevlilerinin ilgi durumu	
İlgili	257 (65,6)
Kısmen ilgili	119 (30,4)
İlgisiz	16 (4,1)
Hasta kabul işlemlerinin zamanında yapılma durumu	
Evet	314 (80,1)
Kısmen	51 (13)
Hayır	27 (6,9)
Hekimin hastalık hakkında bilgi verme durumu	
Evet	319 (81,4)
Kısmen	53 (13,5)
Hayır	20 (5,1)

Katılımcılara başvuru biriminin kolaylıkla nasıl bulunabileceği sorulduğunda; yönlendirme levhalarının daha belirgin ve birçok yerde olması, asansör yerlerinin gösterilmesi ve asansörde poliklinik isimlerinin yazılması, özellikle yaşlıların başvuracakları polikliniklere kadar birinin yardımıyla götürülmesi gibi önerilerde buldukları belirlenmiştir. Yönlendirme levhalarının kullanımı için katılımcılar; büyük yazılı, ışıklı, daha fazla yerde ve okuma yazması olmayanlar için düzenlenmesi gerektiğini belirtmişlerdir. Danışma görevlileri ile ilgili katılımcılar; danışma görevlilerinin belli olmadığını ve ayırt edemediklerini, iletişimde sıkıntı yaşadıklarını, az sayıda olduklarını ve ilgisiz davrandıklarını bildirmişlerdir. Hasta kabul cihazları ile ilgili katılımcılar; cihazın nasıl kullanıldığını bilmediklerini, görevlilerin yardımcı olmaları gerektiğini, kimlik kartlarını değiştirmedikleri için çalıştıramadıklarını ve yaşlıların cihazı kullanmada sorun yaşadıklarını belirtmişlerdir. Hastaların

hastane işlemleri ile ilgili önerileri doğrultusunda verdikleri cevaplar sıklıklarına göre sıralanmış ve Tablo 3'teki başlıklar altında toplanmıştır.

Tablo 3. Hastaların Hastane İşlemleri ile İlgili Önerileri (n=392)

Birimler	Öneriler	Sayı (n)	Yüzde (%)
Hasta kabul görevlileri	İlgi, güler yüz ve kibarlık	201	51,2
	Çalışanların denetimleri	95	24,2
	Tanıdıklarına yakın davranmama ve öncelik vermeme	52	13,2
Laboratuvar hizmetleri	Çalışan sayısının artırılması	128	32,6
	Güler yüzle iletişim kurulması	111	28,3
Tıbbi görüntüleme hizmetleri	Randevu sürelerinin kısaltılması	189	48,2
	Erken raporlama yapılması	156	39,7
	Cihazların artırılması	105	26,7
	Güler yüzlü ve ilgili yaklaşım kurulması	98	25
Muayene sırasında ayrılan zaman	Zaman artırılması	219	55,9
	İlgili olma	150	38,2
	Ayrıntılı bilgi verilmesi	122	31,1
	Hekim sayısının artırılması	118	30,1
	Yoğunluğun azaltılması	105	26,7
Hastane hizmetleri	Asansörlerin işlerliğinin sağlanması	278	70,9
	Personel eksikliğini giderilmesi	251	64
	Tekerlekli sandalye sayısının artırılması	213	54,3
	Yönlendirme personeli sayısının artırılması ve ilgili davranılması	211	53,8
	Tuvalet temizliğinin artırılması	176	44,8
	Kolay randevu sisteminin geliştirilmesi	159	40,5
	Yaşlı ve çocuk önceliğine dikkat edilmesi	104	26,5

Çalışmaya katılan hastaların hasta kabul işlemlerinin süresi ortalama $10,46 \pm 20,95$ dk, muayene sırasında ayrılan vakit ortalama $7,53 \pm 4,11$ dk, poliklinikte bekleme süresi $59,44 \pm 54,5$ dk, laboratuvar işlemlerinin süresi ortalama $26,85 \pm 48,58$ dk, tıbbi görüntüleme işlemlerinin süresi ortalama $18,53 \pm 17,16$ dk. olarak saptanmıştır.

Katılımcıların laboratuvar hizmetlerinden memnun olma düzeyleri ortalama $7,44 \pm 2,09$, laboratuvar sağlık personelinde memnun olma düzeyleri ortalama $7,72 \pm 2,83$, tıbbi görüntüleme hizmetlerinden memnun olma düzeyleri ortalama $7,46 \pm 2,17$, tıbbi görüntüleme personelinde memnun olma düzeyleri ortalama $7,76 \pm 2,06$, hastanede verilen hizmetlerden genel olarak memnun olma düzeyleri ortalama $7,31 \pm 2,27$ olarak belirlenmiştir.

Katılımcıların memnuniyet düzeylerini etkileyebilecek bağımsız değişkenlerin çoklu lineer regresyon analizi ile değerlendirilmesi Tablo 4'te verilmiştir. Buna göre; memnuniyet durumlarının en çok hangi birime geldiği, hasta kabul görevlisinin ilgisi ve hasta kabul işlemlerinin zamanında yapılmasından etkilendiği ve istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmüştür ($p < 0,05$). Katılımcıların memnuniyet düzeylerinin en çok hangi birime geldiğinden, hasta kabul görevlisinin ilgisinden ve hasta kabul işlemlerinin zamanında yapılmasından %14 oranında etkilendiği belirlenmiştir. Katılımcıların memnuniyet düzeylerinin yaş, cinsiyet, eğitim durumu, yaşanan yer, kronik hastalık varlığı, düzenli kullanılan ilaç varlığı, son 6 ay içinde hastaneye başvurma sayısı, son 6 ay içinde aynı sorunla hastaneye başvurma durumu, hastaneye geliş nedeni, başvurulacak yeri kolay bulma durumu, danışma görevlilerinden destek alma durumu, hasta kabul cihazlarını kullanma durumu ve hastaneye ulaşımın kolaylığı durumlarından etkilenmediği belirlenmiştir ($p > 0,05$).

Tablo 4. Katılımcıların Memnuniyetlerini Etkileyebilecek Bağımsız Değişkenlerin Çoklu Lineer Regresyon Analizi ile Değerlendirilmesi

Özellikler	β	t	p
Yaş	0,102	1,686	0,093
Cinsiyet	-0,021	-0,413	0,680
Eğitim durumu	0,069	1,157	0,248
Yaşanılan yer	0,057	1,132	0,258
Kronik hastalık varlığı	-0,027	-0,411	0,681
Düzenli kullanılan ilaç varlığı	0,039	0,598	0,550
Son 6 ay içinde hastaneye başvurma sayısı	0,012	0,244	0,807
Son 6 ay içinde aynı sorunla hastaneye başvurma durumu	0,010	0,193	0,847
Hastaneye ulaşımın kolaylığı	-0,081	-1,634	0,103
En çok hangi birime geldiği	0,135	2,639	0,009*
Hastaneye geliş nedeni	0,047	0,954	0,341
Başvurulacak yeri kolay bulma durumu	-0,090	-1,777	0,076
Danışma görevlilerinden destek alma durumu	0,020	0,411	0,681
Hasta kabul cihazlarını kullanma durumu	-0,090	-1,846	0,066
Hasta kabul görevlisinin ilgisi	-0,163	-3,145	0,002*
Hasta kabul işlemlerinin zamanında yapılması	-0,142	-2,777	0,006*
$R^2= 0,146$ $F=3,988$			

* $p<0,05$ olduğundan istatistiksel olarak anlamlıdır

Tablo 5’de hastanede geçirilen süre ve hastane hizmetlerinden genel olarak memnun olma durumlarının korelasyonu incelendiğinde hastanede kalma süresi ile hastane memnuniyeti arasında negatif yönde, zayıf, istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır ($r=-0,109$; $p=0.031$).

Tablo 5. Hastanede Geçirilen Süre ve Hastane Hizmetlerinden Genel Olarak Memnun Olma Durumlarının Korelasyonu

	Hastanede geçirilen süre	Hastane hizmetlerinden genel olarak memnuniyet
Hastanede geçirilen süre		
Pearson Korelasyon	1	-0,109
p		0,031*
n	392	392
Hastane hizmetlerinden genel olarak memnuniyet		
Pearson Korelasyon	-0,109	1
p	0,031*	
n	392	392

* $p<0,05$ olduğundan istatistiksel olarak anlamlıdır.

IV. TARTIŞMA

Sağlık kurumlarının sağlık hizmetinin sunulduğu yer olmasından dolayı hasta ile sağlık profesyonellerini bir araya getirerek tedavi için uygun ortamı hazırlayıcı sorumlulukları bulunmaktadır. Teknolojinin gelişmesi ve şartların değişimiyle birlikte hastaların ve hasta yakınlarının sağlık kurumlarından beklentileri de değişmiştir. Böylece sağlık kurumlarında hasta memnuniyetini artırmak önemli bir duruma gelmiştir. Hasta memnuniyeti, sağlık hizmetlerinin kalitesinin önemli bir göstergesidir (Merkouris vd., 2013). Hasta memnuniyeti aynı zamanda hastanın başvurduğu sağlık kurumuna tekrar başvurmasını sağlamada onu motive edici önemli bir faktör olarak hastanın bu yöndeki tutumunu da göstermektedir (Prakash, 2010).

Yapılan çalışmada hasta memnuniyet düzeylerinin katılımcıların yaşı ve cinsiyeti ile ilişkili olmadığı görülmüştür. Literatürde benzer çalışmalar mevcuttur (Yıldırım vd., 2005; Sitzia ve Wood, 1997; Alsaqri, 2016; Arslan ve Kelleci, 2011). Demirci ve diğerlerinin (2018) çalışmasında ise ayaktan tedavi edilen hastalar arasında kadınların erkeklere göre bilgilendirme yönünden daha az memnun oldukları tespit edilmiştir.

Alsaqri (2016) çalışmasında, kendilerini sağlıklı olarak algılayan kişilerin bakıma erişimden ve verilen sağlık hizmetlerinden memnun olma durumlarının daha yüksek olduğunu saptamıştır. Ayrıca aynı çalışmada, bir kişinin hastaneye gelmeden önceki sağlığının, kaza, kronik bir durum veya gönüllü bir işlem için başvurmanın, hastaların bakımla ilgili beklentilerini etkileyebileceği belirtilmektedir. Laschinger ve diğerleri (2005) sağlık durumu iyi olan hastaların sağlık durumu kötü olanlara göre daha fazla memnuniyet bildirdiklerini saptamışlardır. Benzer şekilde çalışmamızda da genel memnuniyet düzeyinin yüksek olmasının nedeni olarak daha fazla sağlık durumu çok kötü olmayan ayaktan hastaların poliklinik hizmetlerini almak için hastaneye başvurması ve hastanede verilen hizmetlerin hastaların beklentilerini büyük oranda karşılamış olabileceği düşünülmektedir. Çalışmada hastane hizmetlerinden genel olarak memnuniyeti etkileyen en önemli faktörün hastanede geçirilen zaman olduğu görülmüştür. Hastanede işlemlerini daha kısa sürede tamamlayan hastalar daha fazla memnuniyet bildirmişlerdir. Tekin (2015)'in çalışmasında sağlık personelinin başvuran hastalara cevap verebilecek nitelikte ve sayıda olmamasının, poliklinikler önünde yığılmalara ve bu nedenle de verilen hizmetin kalitesinde düşme ile hastaların talep ettikleri hizmeti bekledikleri kalitede alamadıklarından rahatsızlık ve memnuniyetsizlik yaşamalarına neden olduğu belirtilmektedir. Polikliniklerde bekleme süresinin uzaması hasta memnuniyetini olumsuz yönde etkileyerek memnuniyet düzeyini düşürmektedir (Pişgin ve Ateşoğlu, 2015; Sun vd., 2017; Quyen, Ha ve Minh, 2021). Çalışmamızda hastaların, daha az zaman harcadıklarını düşünmeleri ve kısa zamanda sağlık hizmetlerine erişimde sorun yaşama fırsatlarının da daha az olmasına bağlı olarak daha fazla memnuniyet bildirmiş olabilecekleri düşünülmektedir.

Hastaların çoğunun kronik hastalığının olup düzenli ilaç kullandıkları ve büyük bir kısmının son 6 ay içinde birden fazla hastaneye geldiği görülmektedir. Pişkin ve Ateşoğlu (2015)'nin 780 hasta ile yaptıkları çalışmalarında hasta memnuniyetinin hasta bağlılığı üzerinde önemli bir etken olduğu ve pozitif yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Literatürde de bakımın sonuçlarının algılanması ve beklentilerin karşılanması ile ilişkili olan hasta memnuniyetinin hastaların tekrar aynı kurumu tercih etmelerinde önemli bir faktör olduğu belirtilmektedir (Zaim ve Tarım, 2010). Araştırmamızda da hastaların hastane hizmetlerine güvenmeleri ve hizmetlerden memnun kalmaları hastaneyi tekrar tercih etmelerini sağlamış olabilir.

Araştırmada büyük bir oranda hasta, hekimin hastalığı hakkında yeterince bilgi verdiğini belirtmesine karşın öneri ve görüşlerde kendilerine daha fazla zaman ayrılması, hekimlerin daha ilgili olmaları, daha ayrıntılı bilgi verilmesi, hekim sayısının artırılması ve yoğunluğun azaltılması gerektiğini belirtmeleri bu konuda yakınmalarının olduğunu ortaya çıkarmaktadır. Kırılmaz (2013)'in hasta memnuniyetini etkileyen faktörleri belirlemek amacıyla poliklinik hastaları ile gerçekleştirdiği çalışmada muayene hizmetlerinden genel olarak memnuniyet düzeyinin yüksek olmasına karşın muayene için yeterli zaman ayırma, hastalık ve tedavi hakkında bilgilendirme konusunda özen gösterilmesi gerektiği sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca çalışmamız ile bu çalışmadaki laboratuvar ve görüntüleme hizmetleri ve personellerinden memnuniyet düzeylerinin de benzer ve yüksek olduğu görülmüştür. Zaim ve Tarım (2010)'ın farklı 5 ilde ayaktan hastalarla yürüttükleri çalışmada hastaların %70,8'i kendilerine yeterince vakit ayrıldığını, %12'si bu konuda kararsız kaldığını, %17,2'si ise kendilerine yeterince vakit ayrılmadığını bildirmişlerdir. Aynı çalışmada hastaların %78,6'sı doktorların kendilerini yeterince bilgilendirdiğini, %12,4'ü bu konuda kararsız kaldığını ve %9'u ise yeterince bilgilendirilmediğini belirtmişlerdir. Kaya ve Maimaiti (2018)'nin ayaktan hasta memnuniyeti ile ilgili çalışmalarında da en düşük memnuniyet ortalamasının randevu sistemi ile bekleme süresi ve danışmanlık boyutunda olduğu bulunmuştur. Çin'de üçüncü basamak 136 kamu hastanesinde yapılan bir çalışmada, ayaktan muayene için başvuran hastaların uzun bekleme sürelerinden dolayı düşük memnuniyet gösterdikleri, bunun temel nedenin de hasta talebinin artmasının sağlık kaynaklarınıninkinden daha hızlı olduğu bulgulanmıştır (Sun vd., 2017). Çalışma sonuçlarımız belirtilen

bu çalışma sonuçları ile benzerlik göstermektedir. Dünya Sağlık Örgütü'nün belirlediği en az hasta bakma süresi 20 dakika olup Türk Tabipleri Birliği hekimlerin bir hastaya en az 15-20 dakika zaman ayırmaları gerektiğini belirtmektedir. Sağlık Bakanlığı'nın Merkezi Hastane Randevu Sistemi'ne göre ise hasta başına 10 dakikada bir randevu verilmektedir (Yardım ve Eser, 2017). Çalışmamızda ise muayene sırasında hastaya ayrılan süre ortalama $7,53 \pm 4,11$ dakika olarak belirlenmiş olup literatürde belirtilen sürelerin altındadır. Bu durum hastaların konu ile ilgili yakınmalarına neden olmuş olabilir.

Sun ve diğerlerinin (2017) başka bir çalışmasında ise toplam 10.868 ayaktan hastanın muayene için bekleme süresinin 57 ± 30 dk olduğu saptanmış olup 2 yıl içinde çeşitli süreç ve kalite iyileştirme çabaları ile (hasta memnuniyetini çalışanlara bildirmek, performans değerlendirmeleri, finansal cezalar, çalışanların desteklenmesi vb) 20.88–23.92 dk arasına indiği ve hasta memnuniyetinin arttığı saptanmıştır. Quyen, Ha ve Minh (2021) çalışmasında da ayaktan hastaların bekleme süreleri arttıkça memnuniyetin düştüğü görülmüştür. Rane, Tyser ve Kazmers (2019) ortopedi bölümü ayaktan hastalarında bekleme süresinin 17.8 ± 19.4 dk olduğu ve bekleme süresi arttıkça memnuniyetin düştüğü bulunmuştur. Çalışmamızda poliklinikte bekleme süresinin $59,44 \pm 54,5$ dk olduğu ve çalışmanın en çarpıcı sonucu olarak ise hastaların hastanede geçirdikleri süre arttıkça memnuniyetin düştüğü görülmüştür. Uzun bekleme süreleri hastalar için sorun oluşturmakta ve bu durum memnuniyetlerine yansımaktadır (Yardım ve Eser, 2017). Hastane yöneticilerinin sorunun giderilmesinde hastane hizmetlerini ve değerlendirme ölçütlerini gözden geçirerek memnuniyetin yükseltilmesi için konu ile ilgili çalışmalar yapması faydalı olabilir. Çünkü hastaların bekleme süreleri hasta açısından memnuniyetlerini etkileyen bir faktör olmasına karşın yöneticiler açısından bakıldığında ise bir performans kriteridir.

V. SONUÇ VE ÖNERİLER

Sonuç olarak, araştırmamızda genel olarak hastanenin poliklinik hizmetlerinden hastaların memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğu ve memnuniyetlerini etkileyen en önemli faktörün hastanede geçirilen zaman olduğu, hastanede geçirilen süre arttıkça hastane hizmetlerinden memnun olma düzeyinin azaldığı saptanmıştır. Özellikle hastalar tarafından belirtilen olumsuzlukların giderilmesi ile hasta memnuniyetinin daha da artırılabilceği ve böylece hizmet kalitesinde istenilen düzeye ulaşabileceği düşünülmektedir. Ayrıca hastanede ayaktan hastaların geçirdikleri sürelerle ve yaşadıkları olumsuz durumlarla ilgili daha fazla çalışma yapılması, hastane hizmetlerinin farklı boyutlarını da sorgulayan çalışmalar yapılması, muayene olabilmek için beklenen süre, laboratuvar ve diğer tıbbi hizmetlerden memnuniyet ve kayıt işlemlerinin kolay ve hızlı olabilmesi adına iyileştirici önlemlerin alınması, hizmet verirken çalışanlar tarafından memnuniyet düzeyini etkileyen faktörlerin göz önünde bulundurulması, hasta beklentilerine yönelik gerekli düzenlemelerin yapılması, çalışanlara hasta memnuniyetinin artırılmasıyla ilgili eğitimlerin verilmesi, özel ve kamu hastanelerinin hizmet kalitelerinin karşılaştırmalı olarak çalışmalar yapılarak değerlendirilmesi önerilmektedir.

Etik Kurul İzni: Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulu'ndan (10-2019/50) etik kurul onayı alınmıştır.

KAYNAKLAR

- Agustin, C., & Singh, J. (2005). Curvilinear effects of consumer loyalty determinants in relational exchanges. *Journal of Marketing Research*, 42(1), 96-108.
- Alsaqri, S. (2016). Patient satisfaction with quality of nursing care at governmental hospitals, Ha'il City, Saudi Arabia. *Journal of Biology, Agriculture and Healthcare*, 6(10), 128–142.
- Arslan, Ç., & Kelleci, M. (2011). Bir üniversite hastanesinde yatan hastaların hemşirelik bakımından memnuniyet düzeyleri ve ilişkili bazı faktörler. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 14, 1–8.

- Arslan, S., Evşen, N., Tanrıverdi, D., & Gürdil, S. (2012). Hastaların sağlık hizmetlerinden ve hemşirelik bakımından memnuniyetlerinin belirlenmesi. *TAF Prev Med Bull*, 11(6), 717-724.
- Bayat, M., Baydaş, A., & Atlı, C. (2015). Hizmet sektörünün kavramsal tanımı ve ulusal ekonomilerdeki önemi. *Bingöl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(9), 59-88.
- Çankaya, M. (2016). Hastaların hemşirelik hizmetleri memnuniyet düzeylerinin karşılaştırılması: Ankara'daki bir kamu ve özel hastane üzerinde uygulama. *International Journal of Academic Value Studies*, 2(4), 16-2.
- Demirci, A., Öztürk, Z., & Hatipoğlu, S. (2018). Bakırköy Dr. Sadi Konuk Eğitim Araştırma Hastanesi'nde hasta memnuniyeti ve etkileyen faktörlerin araştırılması. *Bakırköy Tıp Dergisi*, 14(1): 63-70.
- Dölek, M., Turaba, F., Akbınar, C., Sezgin, B., Aksu, H., & Solak, İ. (2005). Ege Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi acil servis biriminde yatan hastaların memnuniyet düzeyinin incelenmesi. *Türkiye Acil Tıp Dergisi*, 5(3), 122-127.
- Kaya, Ş.D., & MaiMaiti, N. (2018). Ayaktan hasta memnuniyeti ölçeği geliştirme çalışması. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 21(4), 601-623.
- Kırılmaz, H. (2013). Hasta memnuniyetini etkileyen faktörlerin sağlık hizmetlerinde performans yönetimi çerçevesinde incelenmesi: poliklinik hastaları üzerine bir alan araştırması. *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 4(1), 11-21.
- Laschinger, HS., Hall, LM., Pedersen, C., Almost, J. (2005). A psychometric analysis of the patient satisfaction with nursing care quality questionnaire. *Journal of Nursing Care Quality*, 20(3), 220-230.
- Lwanga, SK., & Lemeshow, S. (1991). Sample size determination in health studies. *World Health Organization*. WHO Library Cataloguing in Publication Data.
- Merkouris A, Andreadou A, Athini E, Hatzimbalası M, Rovithis M, & Papastavrou E. (2013). Assessment Of Patient Satisfaction in Public Hospitals in Cyprus: A Descriptive Study. *Health Science Journal*, 7(1), 28-40.
- Öcel, Y. (2016). Algılanan doktor imajı ile hasta memnuniyeti arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik bir araştırma. *Bartın Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 7(14), 341-364.
- Özer, A., & Çakıl, E. (2007). Hasta memnuniyetini etkileyen dışsal faktörler. *Tıp Araştırmaları Dergisi*, 140-143.
- Pişgin, A., & Ateşoğlu, İ. (2015). Sağlık kurumlarında müşteri memnuniyeti ve değişim maliyetlerinin müşteri sadakati üzerindeki etkileri. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 7(4), 251-271.
- Polat, M. (2018). Özel ve kamu hastanelerinde yatan hasta memnuniyetinin karşılaştırılması: Edirne ili örneği. İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Prakash, B. (2010). Patient satisfaction. *Journal of Cutaneous and Aesthetic Surgery*, 3(3), 151-155.
- Quyen, B.T.T., Ha, N.T., & Minh, V.H. (2021). Outpatient satisfaction with primary health care services in Vietnam: Multilevel analysis results from The Vietnam Health Facilities Assessment 2015. *Health Psychology Open*, 1-11.

- Rane, A.A, Tyser, A.R., & Kazmers, H.N. (2019). Evaluating the impact of wait time on orthopaedic outpatient satisfaction using the press ganey survey. *The Journal of Bone and Joint Surgery*. 14, 1-7.
- Sitzia, J., & Wood, N. (1997). Patient satisfaction: A review of issues and concepts. *Social Science and Medicine*, 45(12), 1829–1843.
- Sun, J., Hu, G.Y., Ma, J., Chen, Y., Wu, L., Liu, Q., Hu, J., Livoti, C., Jiang, Y., & Liu, Y. (2017). Consumer satisfaction with tertiary healthcare in China: findings from the 2015 China National Patient Survey. *International Journal for Quality in Health Care*, 29(2), 213-221.
- Sun, J., Lin, Q., Zhao, P., Zhang, Q., Xu, K., Chen, H., Hu, J.C., Stuntz, M., Li, H., & Liu, Y. (2017). Reducing waiting time and raising outpatient satisfaction in a Chinese public tertiary general hospital-an interrupted time series study. *BMC Public Health*, 17(1), 1-11.
- Tekin, B. (2015). Sağlık hizmeti sistemlerinin etkinliği: bir kamu hastanesi ve özel hastane karşılaştırması. *Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(1), 483-506.
- Topal, B., & Şahin, H. (2017). Sağlık sektöründe müşteri memnuniyetinin ölçümü: Simav Devlet Hastanesi örneği. *Journal Of Emerging Economies And Policy*, 2(1), 15-30.
- Yardım, M., & Eser, E. (2017). Ayaktan tanı ve tedavi başvurularında hasta başına kaç dakika ayrılmalıdır?. *Turkish Journal of Public Health*, 15(1), 58-67.
- Yildirim, C., Kocoglu, H., Goksu, S., Gunay, N., & Savas, H. (2005). Patient satisfaction in a university hospital emergency department in Turkey. *Acta Medica (HradecKralove)*, 48(1), 59-62.
- Zaim, H., & Tarım, M. (2010). Hasta memnuniyeti: kamu hastaneleri üzerine bir alan araştırması. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 59(2), 1-24.