



ACİL SERVİSTEN MEMNUNİYET: YOZGAT İLİNDE BİR ARAŞTIRMA SATISFACTION WITH THE EMERGENCY SERVICE: A RESEARCH IN YOZGAT

Doç. Dr. Fatih ŞANTAŞ

Yozgat Bozok Üniversitesi, fatih.santas@bozok.edu.tr, 0000-0002-0595-4183

Dr. Öğr. Üyesi Gülcan ŞANTAŞ

Yozgat Bozok Üniversitesi, gulcan.santas@bozok.edu.tr, 0000-0002-0488-9375

Fatih ÇİÇEK

Yozgat Bozok Üniversitesi, fatihcicek6666@gmail.com, 0000-0002-5988-749X

Makale Gönderim-Kabul Tarihi (12.03.2021-10.04.2021)

Özet

Bu araştırmanın amacı, Yozgat şehir hastanesi acil servisinden hizmet alan bireylerin acil servisten memnuniyet düzeylerinin belirlenmesidir. Araştırmanın evrenini, Yozgat şehir hastanesinden araştırmanın gerçekleştirildiği dönem itibarıyla son bir ay içinde hizmet alan bireyler oluşturmaktadır. Araştırma zamanı itibarıyla Yozgat ili merkez nüfusu 100.000 civarında olup, araştırmanın örneklem büyüklüğü 383 olarak hesaplanmıştır. Bu çalışmada belirlenen örneklem sayısına ulaşılmıştır. Araştırmada veri toplama aracı olarak “Hasta Deneyimi Anketi-Acil Servis” anket formu kullanılmıştır. Araştırmada yapılan analizler sonucunda en fazla memnun olunan ve ortalaması en yüksek olan ifadenin “muayene ve tetkikler sırasında kişisel mahremiyetime özen gösterildi.” iken en az memnun olunan ve ortalaması en düşük olan ifadenin ise “doktorumun bana ayırdığı süre yeterliydi” olduğu belirlenmiştir. Tüm ifadelerin ortalaması 3,50’nin üzerinde olup, bu durum acil servisten memnuniyetin iyi olduğu şeklinde yorumlanabilir. Boyut ortalamalarına bakıldığında en fazla memnuniyetin 3,86 ile hastaneye ve hizmet birimlerine ulaşım, en az memnuniyetin ise 3,73 ile bekleme süresi boyutundan olduğu görülmektedir. Çalışmada acil servisten memnuniyet boyutlarının katılımcıların çeşitli kişisel ve demografik özelliklerine göre farklılaştığı belirlenmiştir. Katılımcıların acil servise yönelik görüşleri olumlu olmakla birlikte bu acil servise ilişkin öneriler bulunmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Acil Servis, Memnuniyet, Yozgat Şehir Hastanesi



ULUSLARARASI SAĞLIK YÖNETİMİ VE STRATEJİLERİ ARAŞTIRMA DERGİSİ

INTERNATIONAL JOURNAL OF HEALTH MANAGEMENT AND STRATEGIES RESEARCH

Cilt/Volume : 7 Sayı/Issue : 1 Yıl/Year : 2021 ISSN -2149-6161

Abstract

The aim of this study is to determine the level of satisfaction of individuals who receive service from the Yozgat city hospital emergency service. The universe of the research consists of individuals who have received service from the Yozgat city hospital within the last month as of the period of the study. At the time of the study, the central population of Yozgat is around 100,000, and the sample size of the study was calculated as 383. The sample size determined in this study was reached. "Patient Experience Questionnaire-Emergency Service" questionnaire form was used as data collection tool in the study. As a result of the analyzes made in the research, the statement that was the most satisfied and with the highest average "was paid attention to my personal privacy during examinations and examinations." It was determined that the expression that was the least satisfied and the lowest average was "the time that my doctor spared for me". The average of all statements is above 3.50, and this situation can be interpreted as good satisfaction with the emergency service. Considering the average size, it is seen that the highest satisfaction is from the transportation to the hospital and service units with 3.86, and the least satisfaction is from the waiting time dimension with 3.73. In the study, it was determined that the dimensions of satisfaction with the emergency service differ according to various personal and demographic characteristics of the participants. Although the opinions of the participants about the emergency service are positive, there are suggestions regarding this emergency service.

Key Words: Emergency Service, Satisfaction, Yozgat City Hospital

GİRİŞ

Türkiye sağlık sistemi, özellikle 2003 yılında uygulamaya konulan Sağlıkta Dönüşüm Programı ile birlikte sağlık sisteminin tüm alanlarında (finansman ve geri ödeme, örgütlenme, insan kaynakları, tıbbi cihaz ve ilaç sektörü gibi) değişim ve dönüşüm yaşamaktadır. Gerçekleştirilen dönüşüm ile sağlık statüsü ve sağlık hizmetleri kullanım göstergelerinde iyileşmeler olduğu bilinmektedir. Tüm bu iyileşmeler ile birlikte sağlık hizmetlerinden memnuniyet, 2003 yılında %39,5 iken 2018 yılında %70,4'e çıkmıştır (Sağlık Bakanlığı, 2019).

Memnuniyet, farklı şekillerde tanımlanan bir kavram olup, TDK tarafından memnun olma, sevinç duyma, sevinme şeklinde tanımlanmaktadır (TDK, 2020). Hasta memnuniyeti ise verilen hizmetin hastanın beklentilerini karşılamaıdır. Hasta memnuniyeti, hasta ve hasta yakınının kişisel görüşünü yansıtmakla birlikte sağlık hizmeti kalitesi ve hizmet sunumundaki eksik yönlerin belirlenmesinde yararlanılan önemli göstergeler arasındadır. Hasta memnuniyeti; yönlendirme, bilgilendirme, psikososyal destek, hizmetin zamanlılığı ve bakım verenlerin mesleki yetkinliği gibi unsurları içeren çok boyutlu bir kavramdır (Özhanlı ve Akyolcu, 2020: 50). Hasta memnuniyeti ile ilgili dikkat edilecek husus, aynı kişilerce dahi farklı zamanlarda farklı görüşün bildirilebilmesidir (Gültekin Akkaya, vd., 2012: 63).

Hasta memnuniyetini etkileyen çeşitli faktörler olabilmekle birlikte öne çıkan faktörler; kurumsal özellikler, hizmet sunan kişiler ve hastaların özellikleri şeklinde sıralanabilmektedir. Kurumsal özellikler ve hizmet sunan kişiler; hasta memnuniyeti üzerinde tıbbi başarı, teknik ve fiziki donanımla etki etmektedir. Hasta açısından memnuniyette etkili olan faktörler hizmetten beklenti ve elde edilen sonuç arasındaki fark ve sunulan hizmetin sosyo-kültürel değerlere uygunluğudur (Akpınar Oruç & Üzel Taş, 2014: 131-132). Bir başka sınıflama ise hastanın karar verme sürecine katılımı, hastanın sağlık durumu ve tedavi süreci ile ilgili bilgilendirilmeleri, aile fertlerinin desteği, hızlı tedavi, doğru iletişim, yeterli tavsiye şeklinde sıralanmaktadır (Özcan vd., 2015: 150).

Acil sözcüğü, kişinin sağlığının bozulduğu ve bu nedenle kişiye en kısa zamanda sağlık hizmeti verilmesi gereken durumu ifade etmektedir (Öksüzkaya, 2019: 1). Acil sağlık hizmeti sunan acil servisler, hastanenin 24 saat hizmet veren birimleridir. Acil servisler; hastanenin hareketli, yoğun, stresli ve karmaşık birimleri arasındadır (Özhanlı ve Akyolcu, 2020: 50). Acil servisler, birbirinden farklı şikâyetlerle başvuran hastalara kesintisiz hizmet sunan birimlerdir (Akdemir, 2017: 1). Ayrıca gündüz poliklinik hizmeti almayan/alamayan hastalar da acil servislerden hizmet

alabilmektedir. Bu nedenle hastanın acil servisten memnun şekilde ayrılması ihtiyaç duyduğunda tekrar hastaneyi tercih etmesini sağlayabilecektir (Akpınar Oruç & Üzel Taş, 2014: 132). Tüm bu hususlardan dolayı hastaların acil servisten memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi ile daha nitelikli hizmet sunumu mümkün olabilecektir (Özcan vd., 2015: 150). Bu amaçla bu çalışmada Yozgat şehir hastanesi acil servisten hizmet alan kişilerin acil servisle ilgili memnuniyet durumlarının belirlenmesi amaçlanmıştır.

GEREÇ VE YÖNTEM

1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, Yozgat şehir hastanesi acil servisinden hizmet alan bireylerin acil servisten memnuniyet düzeylerinin belirlenmesidir. Çalışma ile çeşitli boyutlarda hastane acil servisinden hizmet almış bireylerin görüşleri ortaya konularak alanyazın ve uygulamaya yönelik önerilerde bulunulması hedeflenmektedir.

2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini Yozgat şehir hastanesinden araştırmanın gerçekleştirildiği dönem itibarıyla son bir ay içinde hizmet alan bireyler oluşturmaktadır. Son bir aylık zaman diliminin seçilmesinin nedeni bireylerin aldıkları hizmete ilişkin detayları unutmalarının önlenmeye çalışılmasıdır. Araştırma zamanı itibarıyla Yozgat ili merkez nüfusu 100.000 civarında olup, araştırmanın örneklem büyüklüğü %95 güven düzeyi ve %5 hata ile 383 olarak hesaplanmıştır. Bu çalışmada belirlenen örneklem sayısına ulaşılmıştır. Veri toplama aracı, 01-15 Kasım 2020 tarihleri arasında bireylerle yüz yüze görüşülerek doldurtulmuştur.

3. Veri Toplama Aracı

Araştırmada veri toplama aracı olarak Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü tarafından geliştirilen Sağlıkta Kalite Standartları (SKS)-Anket Uygulama Rehberi içerisinde yer alan “*Hasta Deneyimi Anketi-Acil Servis*” anket formu kullanılmıştır. Anket formu kişisel ve demografik sorular dışında toplam 19 ifadeden oluşmaktadır. Anket, Likert tipi olup, 1=kesinlikle katılmıyorum, 2=katılmıyorum, 3=kararsızım, 4=katılıyorum, 5=kesinlikle katılıyorum seçeneklerini ifade etmektedir.

Araştırma ölçeğinin geçerliğinin ve 19 maddenin hangi faktör ya da faktörler altında gruplandırıldığının belirlenmesi için açıklayıcı faktör analizi yapılmıştır. Tablo 1 incelendiğinde KMO ve Bartlett küresellik test sonuçları, araştırma ölçeğinin faktör analizine uygun olduğunu göstermektedir.

Tablo 1. KMO ve Bartlett Testi

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,944
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	5125,350
	df	171
	Sig.	,000

Tablo 2’de ölçek maddelerine ilişkin döndürülmüş faktör yükleri ve özdeğerleri verilmektedir. Araştırmada kullanılan anket formu, 5 boyut altında toplanmış ve açıklanan varyans %74,5’tir. Faktör analizi sonucunda belirlenen boyutlar sırasıyla çalışanlar, hastaneye ve hizmet birimlerine ulaşım, bekleme süresi, temizlik ve fiziki şartlar ve genel memnuniyet ve tavsiye şeklinde isimlendirilmiştir.

Tablo 2. Döndürülmüş Faktör Yükleri ve Özdeğerler

DEĞİŞKEN	Faktör 1	Faktör 2	Faktör 3	Faktör 4	Faktör 5
Doktorumun bana ayırdığı süre yeterliydi.	0,763				
Muayene sırasında kişisel mahremiyetime özen gösterildi.	0,792				
Doktorum tarafından hastalığım ve tedavim ile ilgili yeterli bilgilendirme yapıldı.	0,736				
İhtiyaç halinde gerekli sağlık personeline kolaylıkla ulaştım.	0,705				
Muayene ve tetkikler sırasında kişisel mahremiyetime özen gösterildi.	0,710				
Acil servis personeli nezaket kurallarına uygun davrandı.	0,779				
Acil servisten ayrılırken taburculuk sonrası süreç ile ilgili yeterli bilgilendirme yapıldı.	0,772				
Hastaneye ulaşımında zorluk yaşamadım.		0,738			
Danışma ve yönlendirme hizmetleri yeterliydi.		0,705			
Acil servis içinde ulaşmam gereken birimlere kolaylıkla ulaşabildim.		0,886			
Kayıt işlemleri için çok beklemedim.			0,703		
Muayene ve müdahale için beklediğim süre uygundu.			0,794		
Tahlil ve tetkikler için verilen randevu süreleri uygundu.			0,716		
Tahlil ve tetkik sonuçlarımı belirtilen süre içerisinde aldım.			0,712		
Bekleme alanının fiziki koşulları yeterliydi.				0,714	
Muayene olduğum alanın fiziki koşulları yeterliydi.				0,803	
Acil servis genel olarak temizdi.				0,751	
Acil servisin sunmuş olduğu hizmetler beklentilerimi karşıladı.					0,785
Bu acil servisi aileme ve arkadaşlarıma tavsiye ederim.					0,880
Özdeğerler	4,463	3,034	2,833	2,223	1,604
%	23,490	15,967	14,912	11,700	8,442
Birikimli %	23,490	39,457	54,369	66,068	74,510

Tablo 3'te güvenirlik analizi sonuçları verilmektedir. Ölçeğin tamamı için alfa katsayısı 0,950 olup, boyutlar için hesaplanan değerler 0,750'nin üzerindedir. Faktör analizi ve cronbach alpha değerleri araştırma ölçeğinin geçerli ve güvenilir olduğunu göstermektedir.

Tablo 3. Araştırma Ölçeğinin Güvenirlik Analizi Sonuçları

Boyutlar	Madde Sayısı	Cronbach Alpha Katsayısı
Çalışanlar	7	0,902
Hastaneye ve hizmet birimlerine ulaşım	3	0,832
Bekleme süresi	4	0,799
Temizlik ve fiziki şartlar	3	0,793
Genel memnuniyet ve tavsiye	2	0,852
Ölçeğin tamamı	19	0,950

4. Verilerin Analizi

Araştırmada ölçeğinin geçerliliğinin belirlenmesi için açıklayıcı faktör analizi gerçekleştirilmiş ve güvenirlik için cronbach alpha katsayısı hesaplanmıştır. Acil servisten memnuniyetin kişisel özelliklere göre farklılaşp farklılaşmadığının belirlenmesinde iki ortalama arasındaki farkın

anlamlılık testi ve tek yönlü varyans analizi kullanılmıştır. Varyans analizinde farklılığın hangi grup ya da gruplardan kaynaklandığının belirlenmesi için Tukey testi kullanılmıştır. Analizler, SPSS paket programında gerçekleştirilmiştir.

5. Etik Kurul Onayı

Bu araştırma için Yozgat Bozok Üniversitesi Etik Komisyonu tarafından 21.10.2020 tarih ve 14/21 Karar No'lu ve E.27676 sayılı Etik Kurul Onayı alınmıştır. Ayrıca çalışmada kullanılan anket için Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü'nden 11.08.2020 tarih ve 26325996-771-E.274 sayılı izin alınmıştır.

BULGULAR

Tablo 4'te araştırmanın katılımcılarına ilişkin demografik ve kişisel özelliklerin dağılımı verilmektedir. Katılımcıların yarısından fazlası 36 yaş ve üzerinde, %61,1'i erkek, %37,3'ü ön lisans üzerinde eğitim düzeyinde ve %88,3'ünün sağlık sigortası bulunmaktadır. Ayrıca örneklemden geçen kişilerin %71,8'inin çalıştığı, %31,6'sının aylık 4000 TL ve üzerinde geliri olduğu ve %72,3'ünün kronik hastalığı olmadığı belirlenmiştir.

Tablo 4. Katılımcılara İlişkin Özellikler

DEĞİŞKENLER	Frekans	%
Yaş (yıl)		
≤35	191	49,9
≥36	192	50,1
Cinsiyet		
Kadın	149	38,9
Erkek	234	61,1
Eğitim		
İlkokul ve Altı	66	17,2
Ortaokul	31	8,1
Lise	143	37,3
Ön Lisans ve Üzeri	143	37,3
Sağlık Sigortası		
Var	338	88,3
Yok	45	11,7
İş Durumu		
Çalışıyor	275	71,8
İşsiz/Ev Hanımı	108	28,2
Aylık Gelir		
Asgari Ücretten Az	84	21,9
Asgari Ücret	71	18,5
2500-4000 TL	107	27,9
4000 TL ve Daha Fazla	121	31,6
Kronik Hastalık		
Var	106	27,7
Yok	277	72,3
Toplam	383	100,0

Tablo 5'te acil servisten memnuniyet ölçeğine verilerin cevaplarına ilişkin istatistikler verilmektedir. En fazla memnun olunan ve ortalaması en yüksek olan ifade "muayene ve tetkikler sırasında kişisel mahremiyetime özen gösterildi." iken en az memnun olunan ve ortalaması en düşük olan ifade ise "doktorumun bana ayırdığı süre yeterliydi." şeklinde olmuştur. Tüm ifadelerin ortalaması 3,50'nin üzerinde olup, bu durum acil servisten memnuniyetin iyi düzeyde olduğu şeklinde yorumlanabilir.

Tablo 5. Acil Servisten Memnuniyete İlişkin İfadeler

Faktörler	n	Min.	Max.	Ort.	St. Sapma
Hastaneye ulaşımında zorluk yaşamadım.	383	1,00	5,00	3,79	1,25
Danışma ve yönlendirme hizmetleri yeterliydi.	383	1,00	5,00	3,87	1,07
Acil servis içinde ulaşmam gereken birimlere kolaylıkla ulaşabildim.	383	1,00	5,00	3,90	1,03
Kayıt işlemleri için çok beklemedim.	383	1,00	5,00	3,76	1,12
Bekleme alanının fiziki koşulları yeterliydi.	383	1,00	5,00	3,86	1,11
Muayene ve müdahale için beklediğim süre uygundu.	383	1,00	5,00	3,71	1,14
Muayene olduğum alanın fiziki koşulları yeterliydi.	383	1,00	5,00	3,85	1,08
Doktorumun bana ayırdığı süre yeterliydi.	383	1,00	5,00	3,63	1,20
Muayene sırasında kişisel mahremiyetime özen gösterildi.	383	1,00	5,00	3,91	1,09
Tahlil ve tetkikler için verilen randevu süreleri uygundu.	383	1,00	5,00	3,67	1,17
Tahlil ve tetkik sonuçlarımı belirtilen süre içerisinde aldım.	383	1,00	5,00	3,78	1,11
Doktorum tarafından hastalığım ve tedavim ile ilgili yeterli bilgilendirme yapıldı.	383	1,00	5,00	3,64	1,22
İhtiyaç halinde gerekli sağlık personeline kolaylıkla ulaştım.	383	1,00	5,00	3,64	1,19
Muayene ve tetkikler sırasında kişisel mahremiyetime özen gösterildi.	383	1,00	5,00	3,98	1,07
Acil servis personeli nezaket kurallarına uygun davrandı.	383	1,00	5,00	3,82	1,10
Acil servis genel olarak temizdi.	383	1,00	5,00	3,89	1,12
Acil servisin sunmuş olduğu hizmetler beklentilerimi karşıladı.	383	1,00	5,00	3,74	1,13
Acil servisten ayrılırken taburculuk sonrası süreç ile ilgili yeterli bilgilendirme yapıldı.	383	1,00	5,00	3,72	1,17
Bu acil servisi aileme ve arkadaşlarıma tavsiye ederim.	383	1,00	5,00	3,80	1,15

Tablo 6’da 19 ifadenin boyutlara göre hesaplanan istatistikleri verilmektedir. Boyut ortalamalarına bakıldığında en fazla memnuniyetin 3,86 ile hastaneye ve hizmet birimlerine ulaşım; en az memnuniyetin ise 3,73 ile bekleme süresi boyutundan olduğu görülmektedir.

Tablo 6. Boyutlara İlişkin Puan Dağılımı

Boyutlar	n	Min.	Max.	Ort.	St. Sapma
Çalışanlar	383	1,00	5,00	3,76	0,91
Hastaneye ve hizmet birimlerine ulaşım	383	1,00	5,00	3,86	0,97
Bekleme süresi	383	1,00	5,00	3,73	0,89
Temizlik ve fiziki şartlar	383	1,00	5,00	3,85	0,93
Genel memnuniyet ve tavsiye etme	383	1,00	5,00	3,77	1,07

Tablo 7’de acil servisten memnuniyetin kişisel ve demografik özelliklere göre farklılaşma durumunun belirlenmesi için gerçekleştirilen analiz sonuçları verilmektedir. Yapılan analizler sonucunda çalışanlar boyutunda yaş, cinsiyet, iş durumu, aylık gelir ve kronik hastalık değişkenleri açısından anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Buna göre yaşı 36 ve üzerinde olanlar yaşı 35 ve altında olanlara göre, kadınlar erkeklere göre, işsiz/ev hanımı olanlar çalışanlara göre, aylık geliri asgari ücretten daha az olanlar aylık geliri 4000 TL ve daha fazla olanlara göre ve kronik hastalığı olanlar olmayanlara göre çalışanlardan daha fazla memnundurlar. Hastaneye ve hizmet birimlerine ulaşım boyutu için kronik hastalık değişkeni anlamlı bulunmuştur ve kronik hastalığı olanların ortalaması daha yüksektir. Bekleme süresi boyutu için gerçekleştirilen analiz sonuçlarına bakıldığında bekleme süresinden yaşı 36 ve üzerinde olanlar, sağlık sigortası olmayanlar ve kronik hastalığı olanlar daha fazla memnundur. Temizlik ve fiziki şartlar boyutu için eğitim düzeyi değişkeni anlamlı çıkmıştır. Ön lisans ve üzerinde eğitim düzeyinde olanlar ilkökul ve altı düzeyde eğitimi olanlara göre temizlik ve fiziki şartlardan daha memnundurlar. Genel memnuniyet ve

tavsiye etme boyutu için kronik hastalığı olanlar olmayanlara göre daha yüksek ortalamaya sahip oldukları belirlenmiştir.

Tablo 7. Araştırma Katılımcılarının Çeşitli Değişkenlere Göre Analiz Sonuçları

Değişkenler	Çalışanlar		Hastaneye ve hizmet birimlerine ulaşım		Bekleme süresi		Temizlik ve fiziki şartlar		Genel memnuniyet ve tavsiye etme	
	Ort.	S.S.	Ort.	S.S.	Ort.	Ort.	S.S.	S.S.	Ort.	S.S.
Yaş (yıl)										
≤35	3,74	0,92	3,87	0,98	3,71	0,92	3,87	0,96	3,77	1,08
≥36	3,99	0,90	3,84	0,96	3,95	0,87	3,86	0,90	3,77	1,05
	t=-2,506; p=0,013		t=0,359; p=0,720		t=-3,384; p=0,021		t=0,175; p=0,861		t=0,061; p=0,952	
Cinsiyet										
Kadın	3,93	0,90	3,91	0,94	3,73	0,91	3,86	0,94	3,76	1,09
Erkek	3,42	0,92	3,82	0,99	3,73	0,89	3,87	0,92	3,77	1,05
	t=3,172; p=0,032		t=0,926; p=0,355		t=-0,037; p=0,970		t=-0,099; p=0,921		t=-0,132; p=0,895	
Eğitim										
İlkokul ve Altı (1)	3,88	0,90	3,85	0,98	3,69	0,97	3,59	1,02	3,82	1,10
Ortaokul (2)	3,72	1,06	3,89	1,27	3,79	1,05	3,89	0,99	3,83	1,25
Lise (3)	3,74	0,94	3,79	0,92	3,68	0,87	3,78	0,94	3,75	1,04
Ön Lisans ve Üzeri (4)	3,74	0,86	3,92	0,95	3,78	0,85	3,98	0,85	3,75	1,04
	F=0,458; p=0,712		F=0,468; p=0,705		F=401; p=0,753		F=3,359; p=0,028 1-4: p=0,030		F=0,119; p=0,949	
Sağlık Sigortası										
Var	3,74	0,91	3,86	0,98	3,51	0,90	3,85	0,93	3,73	1,07
Yok	3,93	0,95	3,85	0,87	3,91	0,83	4,00	0,89	4,05	0,97
	t=-1,270; p=0,205		t=0,071; p=0,943		t=-3,412; p=0,015		t=-1,000; p=0,318		t=-1,883; p=0,060	
İş Durumu										
Çalışıyor	3,70	0,94	3,84	1,00	3,73	0,88	3,85	0,94	3,74	1,06
İşsiz/Ev Hanımı	3,92	0,81	3,89	0,89	3,74	0,94	3,91	0,90	3,84	1,07
	t=-2,114; p=0,035		t=-0,459; p=0,647		t=-0,128; p=0,898		t=-0,580; p=0,562		t=-0,837; p=0,403	
Aylık Gelir										
Asgari Ücretten Az (1)	3,97	0,87	3,84	0,92	3,70	0,92	3,89	0,95	3,82	1,09
Asgari Ücret (2)	3,76	0,90	3,80	0,99	3,71	0,85	3,81	0,90	3,85	1,05
2500-4000 TL (3)	3,83	0,86	3,84	0,92	3,79	0,90	3,87	0,83	3,80	1,04
4000 TL ve Daha Fazla (4)	3,43	0,98783	3,9229	1,04	3,71	0,90	3,88	1,01	3,66	1,09
	F=3,463; p=0,024 1-4: p=0,025		F=0,254; p=0,858		F=0,209; p=0,890		F=0,117; p=0,950		F=0,632; p=0,595	
Kronik Hastalık										
Var	4,02	0,73	4,05	0,83	3,99	0,76	4,00	0,78	4,08	0,94
Yok	3,66	0,96	3,78	1,01	3,63	0,92	3,81	0,98	3,65	1,09
	t=3,423; p=0,001		t=2,476; p=0,014		t=3,513; p=0,000		t=1,741; p=0,082		t=3,568; p=0,000	



TARTIŞMA VE SONUÇ

Bu araştırma, Yozgat şehir hastanesi acil servisinden hizmet alan sağlık hizmeti kullanıcılarının memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın amacı doğrultusunda araştırmanın gerçekleştirildiği zaman itibariyle son bir ay içerisinde Yozgat şehir hastanesi acil servisinden hizmet almış bireyler araştırmanın evrenini oluşturmuş ve 383 kişiye anket uygulanarak araştırmanın verileri elde edilmiştir.

Araştırmada, Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü tarafından geliştirilen Sağlıkta Kalite Standartları (SKS)-Anket Uygulama Rehberi içerisinde yer alan “Hasta Deneyimi Anketi-Acil Servis” anket formu kullanılmıştır. Anketin geçerliğinin test edilmesi ve maddelerin hangi boyutlar altında toplandığının belirlenmesi için araştırma ölçeğine açıklayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Yapılan analiz sonucunda açıklanan varyansın %74,5 olduğu ve ölçeğin maddelerinin 5 boyut altında toplandığı belirlenmiştir. Faktör analizi sonucunda belirlenen boyutlar sırasıyla çalışanlar, hastaneye ve hizmet birimlerine ulaşım, bekleme süresi, temizlik ve fiziki şartlar ve genel memnuniyet ve tavsiye şeklinde isimlendirilmiştir.

Çalışmada gerçekleştirilen analizlere göre acil servisten en çok memnun olunan konular; muayene sırasında mahremiyete özen gösterme, acil servis içinde ulaşılması gereken birimlere kolaylıkla ulaşabilme ve acil servisin genel olarak temizliğidir. Bu konular hastanenin üstün yönleri olarak ele alınabilir. Personel kaynaklı mahremiyete özen gösterme, yönlendirme ve temizlik uygulamalarının yeterliliği katılımcılar tarafından öne çıkarılmıştır. Bu nedenle bu faktörlerdeki iyi durum korunmalıdır.

Boyut açısından bakıldığında hastaneye ve hizmet birimlerine ulaşım ilk sırada, bekleme süresi son sırada yer almıştır. Yapılan analizler sonucunda hastaneye ulaşımın kolay olması ve hastane içi yeterli yönlendirme sayesinde bu unsurlar katılımcılar tarafından beğenilirken, acil serviste en önemli hususlar arasında yer alan bekleme süresi olumsuz olarak değerlendirilmiştir. Bu nedenle hastane yönetimi tarafından bekleme süresinin uzunluğunun nedeni araştırılmalı ve bu süreyi kısaltıcı önlemler alınmalıdır.

Çalışmada memnuniyet boyutlarının katılımcıların temel özelliklerine göre farklılaşp farklılaşmadığının incelenmesi için gerçekleştirilen fark analizlerine göre çalışanlardan yaşı 36 ve üzerinde olanlar, kadınlar, işsiz/ev hanımı olanlar, aylık geliri asgari ücretten az olanlar ve kronik hastalığı olanların istatistiksel olarak anlamlı şekilde daha fazla memnun oldukları belirlenmiştir. İstatistiksel olarak anlamlı olmamakla birlikte ilkököl ve altı eğitim düzeyinde olanların ve sağlık sigortası olmayanların çalışanlardan daha fazla memnun oldukları saptanmıştır. Akpınar Oruç ve Üzel Taş (2014) tarafından gerçekleştirilen çalışmada acil servise başvuran kişilerin %88,3’ü doktorların tutumlarının iyi ve çok iyi olduğunu ve %82,2’si ise hemşirelerin tutumlarının iyi ve çok iyi olduğunu ifade etmiştir. Çalışmada ayrıca katılımcıların %92,8’i hemşire ve sağlık personeline kolay şekilde ulaştığını söylemiştir. Gerçekleştirilen bir başka çalışmada acil serviste hemşirelik bakımından erkekler, ilkököl ve altı eğitim düzeyindekilerin daha fazla memnun oldukları bulunmuştur (Özhanlı ve Akyolcu, 2020). Dölek, vd., (2005) tarafından yapılan çalışmada okur-yazar ve ilkököl mezunlarının çalışanlardan daha fazla memnun oldukları belirlenmiştir. Çalışmada, yaşı 36’nın üzerinde olanların çalışanlardan daha fazla memnun olması SDP öncesi döneme göre daha fazla denetlenmeleri nedeniyle daha duyarlı olmaları, işsiz/ev hanımı olanlar ve aylık geliri asgari ücretten az olanların daha fazla memnun olmaları ise beklentilerinin düşüklüğü ile açıklanabilir. Kronik hastalığı olanların daha memnun olmaları ise sağlık sistemini ve acil servisi daha fazla kullanabilmeleri nedeniyle çalışanların davranışlarına alışmaları ve bu nedenle çalışanlara karşı daha olumlu yaklaşımları ile ifade edilebilir.

Hastaneye ve hizmet birimlerine ulaşımından kronik hastalığı olanlar, kronik hastalığı olmayanlara göre daha memnundurlar. Bu durum yine kronik hastalığı olanların acil servisi daha fazla



ULUSLARARASI SAĞLIK YÖNETİMİ VE STRATEJİLERİ ARAŞTIRMA DERGİSİ

INTERNATIONAL JOURNAL OF HEALTH MANAGEMENT AND STRATEGIES RESEARCH

Cilt/Volume : 7 Sayı/Issue : 1 Yıl/Year : 2021 ISSN -2149-6161

kullanabilmeleri nedeniyle hastaneye ulaşım ve hasta birimlerinin yerlerini daha iyi bilmeleri ile açıklanabilir.

Çalışmada yapılan analizler sonucunda bekleme süresinden yaşı 36 ve üzerinde olanlar, sağlık sigortası olmayanlar ve kronik hastalığı olanlar daha memnundurlar. Akpınar Oruç ve Üzel Taş (2014) tarafından gerçekleştirilen çalışmada, acil servise başvuran hastaların kayıt, kayıt sonrası muayene ve kayıt sonrası müdahale için bekleme süresinden memnun oldukları belirlenmiştir. Acil servis için en önemli hususların başında hastalara tam zamanında hizmet vermek gelmektedir. Bu nedenle bekleme süresinden kişisel farklılık çıkmasının nedenleri araştırılmalı ve mümkün mertebe en hızlı ve doğru tedavi verilmeye çalışılmalıdır.

Temizlik ve fiziki şartlardan, ön lisans ve üzerinde eğitimi olanlar daha yüksek düzeyde memnundurlar. Akpınar Oruç ve Üzel Taş (2014) tarafından gerçekleştirilen çalışmada, acil servisin genel temizlik değerlendirmesi iyi ve çok iyi olarak değerlendirilmiştir. Acil servis ve genel olarak hastaneler için önem verilmesi gereken konular arasında temizlik ve fiziki şartlar gelmektedir. Hastaneler, şifahaneler olmalarının yanında gerekli önlemler alınmaz ise hastane enfeksiyonları nedeniyle aynı zamanda yeni hastalıkların kaynağı olabilirler. Bu nedenle temizlik şartlarına çok dikkat edilmelidir.

Genel memnuniyet ve tavsiye etme boyutundan kronik hastalığı olan katılımcılar daha memnundurlar. Akpınar Oruç ve Üzel Taş (2014) tarafından gerçekleştirilen çalışmada hastaların %84,4'ü acil servisi tavsiye edeceklerini ifade etmiştir. Özcan vd., (2015) tarafından yapılan çalışmada acil servisi başkalarına tavsiye etmenin eğitim düzeyi ile ilişkisine ilişkin yapılan analiz sonuçlarına göre lise düzeyinde eğitimi olanların acil servisi daha fazla tavsiye edecekleri, en az tavsiye etme oranının okur yazar olmayan katılımcılarda olduğu görülmektedir. Ayrıca yaşı 15-30 arasında olanların anlamlı şekilde acil servisi daha fazla tavsiye ettikleri belirlenmiştir. Her ne kadar çalışmanın gerçekleştirildiği sağlık kurumu, kamu sağlık kurumu olmakla birlikte sağlık sektöründe gittikçe artan rekabet nedeniyle tavsiye edilebilme durumuna dikkat etmelidir.

Bu çalışma sonucunda Yozgat şehir hastanesinin olumlu ve olumsuz olarak öne çıkan yanları katılımcıların gözünden öne çıkarılmıştır. Yapılan analizler sonucunda acil servisle ilgili tüm ifadelerin ortalamasının 3,50'nin üzerinde bulunması, acil servis açısından olumlu olmakla birlikte günümüzde tüm kurumlar için motto haline gelen sürekli kalite gelişimi ve mükemmeli hedefleme ilkeleri doğrultusunda bu acil servise ilişkin öneriler söz konusudur. Acil servisle ilgili en düşük ortalama olan ifadeler bakıldığında bekleme süresi, doktorun yeterli süre ayırmaması ve sağlık personeline ulaşım öne çıkmaktadır. Bu hususlara öneri olarak bekleme süresinin uzamasına neden olan faktörler belirlenmeli ve gerekli önlemler alınmalıdır. Bu sürenin azaltılmasında personel sayısının artırılması ve azaltılmıyorsa hasta ve yakınlarına süresinin uzamasının nedenlerinin açıklanması etkili olabilir. Bekleme süresinde olduğu gibi problem alanı olarak görülen doktorun yeterli süre ayırmamasının nedenleri araştırılmalı ve gerçekten doktor yeterli süreyi ayırmıyor ise ilave doktor çalıştırılması, doktorların zamanlarını etkili ve verimli kullanmalarının teşvik edilerek hastalara daha fazla zaman ayırmaları önerilebilir. Bir diğer problem alanı ise ihtiyaç duyulduğunda sağlık personeline ulaşımında yaşanan sıkıntıdır. Bu sorunun giderilmesine yönelik daha fazla personel görevlendirilmesi, personelin çalışma zamanını etkin kullanımı ve personele özellikle acil servisin farklılıklarının anlatılarak hasta ve yakınlarına daha fazla yardımcı olmaları önerilebilir.

KAYNAKÇA

Akpınar Oruç, O. ve Üzel Taş, H. (2014). Acil Servise Başvuran Hastaların Memnuniyet Düzeyleri, Kocatepe Tıp Dergisi, 15(2), 131-136.



ULUSLARARASI SAĞLIK YÖNETİMİ VE STRATEJİLERİ ARAŞTIRMA DERGİSİ

INTERNATIONAL JOURNAL OF HEALTH MANAGEMENT AND STRATEGIES RESEARCH

Cilt/Volume : 7 Sayı/Issue : 1 Yıl/Year : 2021 ISSN -2149-6161

- 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 İncelenmesi, 5(3): 122-127.
- Duran, A., Ocak, T., Yorgun, S., Okumuş, M., Kaya, H. ve Çıkrıklar, H.İ. (2013). Düzce Tıp Dergisi, 15(1), 37-40.
- Gültekin Akkaya, E., Bulut, M. ve Akkaya, C. (2012). Türkiye Acil Tıp Dergisi, 12(2), 62-68.
- Öksüzkaya, A. (2019). Kayseri’de 112 Acil Sağlık Hizmetlerinden Yararlanan Vatandaşların Memnuniyet Düzeyi. Erciyes Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Halk Sağlığı Anabilim Dalı, Doktora Tezi, Kayseri.
- Özcan, H., Özdemir, O., İnci, E. ve Sözkese, N. (2015). Acil Servise Başvuru Yapan Hastaların Memnuniyeti. HSP, 2(2):149-155.
- Özhanlı, Y. ve Akyolcu, N. (2020). Acil Birimlerde Hastaların Triyaj ve Hemşirelik Uygulamalarından Memnun Olma Durumları. Florence Nightingale Journal of Nursing, 28(1), 49-60.
- Sağlık Bakanlığı (2019). Sağlık İstatistikleri Yıllığı 2018. T.C. Sağlık Bakanlığı Sağlık Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğü, Ankara.
- Sağlık Bakanlığı (2019). Sağlıkta Kalite Standartları Anket Uygulama Rehberi, T.C. Sağlık Bakanlığı, Türkiye Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Sağlıkta Verimlilik, Kalite ve Akreditasyon Dairesi Başkanlığı, Ankara, <https://kalite.saglik.gov.tr/Eklenti/30308/0/anket-uygulama-rehberi-son-basim-11042019pdf.pdf>, Erişim: 08.08.2020.
- Türk Dil Kurumu (TDK), (2020). Güncel Türkçe Sözlük, <https://sozluk.gov.tr/> Erişim Tarihi: 30.12.2020.