

# BİR ÜNİVERSİTE HASTANESİNDE AYAKTAN VE YATARAK TEDAVİ ALAN HASTALARIN MEMNUNİYET DÜZEYİ VE İLİŞKİLİ FAKTÖRLER

## Satisfaction Levels of Inpatients and Outpatients of a University Hospital and Related Factors

Mehmet Erdem<sup>1</sup>, Yagmur Oztoprak<sup>2</sup>, Cansu Ulgen<sup>2</sup>, Betül Eslem Emlik<sup>2</sup>, Kutluhan Furkan Gul<sup>2</sup>, Asiye Yıldız<sup>2</sup>, Abdurrahman Mert<sup>2</sup>, Mehmet Donmez<sup>2</sup>, Sedat Guldogan<sup>2</sup>, Feryal Bastaci<sup>2</sup>, Anil Arpacı<sup>2</sup>, Kubra Gizem Nacak<sup>2</sup>, Arif Yeniceri<sup>1</sup>, Nazan Savaş<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Mustafa Kemal Üniversitesi Tıp Fakültesi Halk Sağlığı Anabilim Dalı, Hatay

<sup>2</sup>Mustafa Kemal Üniversitesi Tıp Fakültesi, Dönem 6, Hatay

### ÖZET

**Amaç:** Sağlık hizmetlerinin etkinlik ve kalitesini değerlendirmede kullandığımız performans ölçümleri hizmetin iyileştirilmesini hedefler. Bu çalışmada Hatay Mustafa Kemal Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Hastanesi'nde yatarak ve ayakta tedavi alan hastaların memnuniyet düzeylerinin araştırılması ve ilişkili olabilecek sosyodemografik, fiziki ve beşeri değişkenlerin incelenmesi amaçlanmıştır.

**Gereç ve Yöntem:** Kesitsel nitelikteki çalışma Şubat-Mart 2015 döneminde yatan 105, ayakta 101 hastada yapılmış, gruplara ayrı anket formları uygulanmıştır. Anketlerde hastaların sosyodemografik özellikleri ile hastanenin personel ve fiziki durumlarıyla ilgili memnuniyet soruları bulunmaktadır. Memnuniyet soruları 5'li likert tipinde olup, 1-5 arasında puanlandırılmıştır. Puanı 4 ve üzerinde olanlar memnun kabul edilmiştir. Analizlerde Mann Whitney-U ve Kruskal Wallis testleri kullanılmıştır.

**Bulgular:** Ayaktan başvuran hastaların %56'sının kadın, %39,6'sının en fazla ilköğretim mezunu olduğu, %51,5'inin şehir merkezinde yaşadığı, %87,1'inin sosyal güvencesinin olduğu ve %51,5'inin daha önce de hastaneye geldiği saptanmıştır. Ayaktan hastaların %87,6'sı sağlık personelinin, %82,5'i doktordan, %63,7'si de genel hastane durumundan memnundur.

Yatarak tedavi gören hastaların %50,5'inin erkek, %57,2'sinin en fazla ilköğretim mezunu olduğu, %43,8'inin ilçede yaşadığı, %81,9'unun sosyal güvencesinin olduğu ve %48,6'sının daha önce hastanemize geldiği saptanmıştır. Yatan hastaların %79'u hemşire, %78,1'i sağlık personeli, %73,8'i doktor, %64,8'i oda, %62'si genel hastane durumu, %49,0'u yemek durumundan memnundur. Çiftçi ve esnaf, işçi ve memurlara göre, ilköğretim ve altı mezun olanlar da ortaokul ve üstü mezunlara göre daha memnundur ( $p<0.05$ ).

**Sonuç:** Ayaktan ve yatarak tedavi gören hastaların genel olarak hastane sağlık hizmetlerinden memnun olduğu, ancak sağlık personeli memnuniyetinin genel hastane memnuniyetinden daha fazla olduğu saptanmıştır.

**Anahtar kelimeler:** Üniversite hastanesi, hasta memnuniyeti

### ABSTRACT

**Objective:** Performance measurements that we use to evaluate the activity and quality of health services, aims to make an improvement and enhancement. This study's purpose is to investigate the satisfaction levels of inpatients and outpatients who were provided treatment at Mustafa Kemal University Medical Practice and Research Hospital, and to analyze the possible relevant sociodemographic, physical and human factors.

**Material and Methods:** This cross-sectional study was conducted in February-March 2015. Different surveys were applied to 105 inpatients and 101 outpatients, as two different groups. Surveys involve satisfaction-based questions about the sociodemographic characteristics of the patients, physical and staff-related conditions of the hospitals. Satisfaction-based questions are in the form of five point likert scale. 4 points and more were accepted as 'satisfied'. Whitney-U and Kruskal Wallis tests were used in analyses.

**Results:** It was determined that 56% of the outpatients were women, 39.6% were at most primary school graduate, 51.5% lived in city center, 87.1% had social security, and 51.5% had come to the hospital before. 82.5% of the patients were satisfied with doctors, 87.6% satisfied with attitudes of the healthcare personnel, 63.7% satisfied with hospital's general conditions.

It was also determined that 50.5% of the inpatients were men, 57.2% were at most primary school graduate, 43.8% had social security and 48.6% had come to our hospital before. 73.8% of the inpatients were satisfied with doctors, 79% were satisfied with nurses, 78.1% satisfied with attitudes of the health personnel, 64.8% satisfied with room conditions, 49.0% satisfied with the hospital's food, and 62% were satisfied with hospital's general condition. Tradesmen and farmers were determined to be more satisfied in comparison to workers and civil servants; primary school graduates (at most) were found to be more satisfied than secondary and higher graduates ( $p<0.05$ ).

**Conclusion:** Inpatients and outpatients were found to be satisfied with hospital's health services in general; however, satisfaction levels related with medical personnel were determined to be higher than general satisfaction with the hospital.

**Key words:** University hospital, patients' satisfaction levels

## GİRİŞ

Günümüzde sağlık hizmetlerinin etkinliğini ve kalitesini değerlendirmek için kullandığımız performans ölçümleri hizmetin iyileştirilmesini hedefler. Bu konuda sayısız ölçek hazırlanmış, ancak hizmet sunanlar, finanse edenler ve hizmet alanlar ölçek seçiminde görüş birliğine varamamışlardır (1,2). Sağlık hizmetinin sonuçlarını izlemek için kullanılan kalite değerlendirmeleri genellikle tıbbi çıktılar, maliyet analizleri ve hasta memnuniyeti üzerinden yapılabilir (3,4).

Sağlık hizmetlerinin üretildiği anda tüketilen ve depolanamayan bir özellik göstermesi, bu hizmetin kalitesinin ölçülmesini zorlaştırmaktadır. Hasta memnuniyeti, sağlık hizmetinde kalitenin önemli bir bölümünü oluşturmaktadır. Hasta memnuniyeti hizmetin önemli bir parçası olmakla birlikte, hizmetin algılanması ve beklentilerin karşılanmasından duyulan memnuniyet bireylere göre farklılık göstermektedir. Sağlık hizmeti sunan hastanelerde hastaların memnuniyet düzeylerini etkileyen birçok faktör bulunmaktadır. Hastane ulaşımı ve fiziki durumu genel olarak bir memnuniyet göstergesi olurken, polikliniklerde ve servislerde hekim, hemşire ve personelin iyi hizmet vermeleri hasta memnuniyetinde belirleyici olmaktadır (5).

Çoğu hasta hem hekim hem de poliklinik şartları hakkında fikir belirtebilecek durumdadır. Hastaların bu düşünceleri çok eğitici olabilir. Bu yolla hizmetin iyileştirilmeye ihtiyaç duyulan yönleri saptanabilir ve gerekli girişimler başlatılabilir. Diğer taraftan hasta memnuniyeti tedavinin başarısı, hastalıkla ilgili şikayetlerin azaltılması gibi sunulan sağlık bakımının sonuçlarını değerlendirme kriterlerinden birisi olarak da algılanabilir (6).

Hastaların sağlık kurumlarında aradıkları veya görmek istedikleri bilimsel, yönetsel ve davranışsal özellikler olarak tanımlanabilen beklentiler, hastaların yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, sosyokültürel özelliklerine, sağlık

hizmetleri ve sağlık kurumları ile ilgili geçmiş deneyimlerine göre farklılaşmaktadır. Hastaların aldıkları hizmete ilişkin algıları önemlidir. Algılar, bireylerin aldıkları hizmetler ve hizmet üretim süreci ile ilgili görüş veya değerlendirmeleri esas alınarak ölçülmektedir. Algılama faktörü, hastaların özelliklerine ve sağlık kurumlarıyla ilgili geçmiş deneyimlerine göre farklılaşmaktadır (7).

Bu çalışmada Hatay Mustafa Kemal Üniversitesi (MKÜ) Tıp Fakültesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Hastanesi'nde yatarak ve ayaktan tedavi alan hastaların memnuniyet düzeylerinin çeşitli boyutlarıyla araştırılması ve ilişkili olabilecek sosyo-demografik, fiziki ve beşeri değişkenlerin incelenmesi amaçlanmıştır.

## GEREÇ VE YÖNTEM

Kesitsel nitelikteki bu çalışma Şubat-Mart 2015 tarihinde Hatay MKÜ Tıp Fakültesi Uygulama ve Araştırma Hastanesi'nde yatan ve ayaktan tedavi gören hastalarda yapılmıştır. Hastane 515 yatak kapasiteli olup, 2014 yılında ortalama aylık polikliniğe başvuru sayısı 50.200'dür. Çalışmamızda örneklem yöntemi olarak kota örnekleme yöntemi kullanılmış olup, yatan ve ayaktan başvuran hastalardan en az 100'er kişi ile görüşme hedeflenmiştir. Hastanede çeşitli birimlerde yatan 105, ayaktan 101 hasta olmak üzere toplam 206 hasta araştırma kapsamına alınmıştır. Servisler ve poliklinikler seçilirken başvuran hasta yoğunluğu göz önünde bulundurularak ağırlıklı örnekleme yöntemi ile seçim yapılmıştır. Buna göre yatan hastaların 59'u dahili, 46'sı cerrahi, poliklinik hastalarının ise 48'i dahili, 53'ü cerrahi klinikten seçilmiştir. Yatan hasta anketleri o gün taburcu olan veya 3 günden daha fazla yatışı olan hastalara yapılmıştır. Göğüs cerrahi, psikiyatri, kalp damar cerrahisi, pediatri, çocuk cerrahisi servislerinde yatan ve ayaktan başvuran hastalar, hasta sayısı az olduğu için araştırmaya dahil edilmemiştir.

Araştırmada veri toplama aracı olarak araştırmacıların oluşturduğu anketler kullanılmıştır. Anketlerin hazırlanmasında, literatür taraması yapılarak ve Sağlık Bakanlığı'nın kullandığı hasta memnuniyet anketi göz önüne alınarak hasta memnuniyeti ile ilgili maddeler belirlenmiştir. Yatarak tedavi gören hastalara ayrı, ayakta tedavi gören hastalara ayrı anket formu hazırlanmıştır. Anketler intörn doktorlar tarafından yüz yüze görüşme tekniği ile hastalardan onam alınarak yapılmıştır.

**Anket Formları;** Ayaktan başvuran hastaların anket formunun ilk bölümünde yaş, cinsiyet, eğitim durumu, sosyal güvence gibi hastaların sosyodemografik özelliklerini içeren 11 soru, yatan hastaların anketinde 14 soru yer almaktadır. Anket formlarının ikinci bölümlerinde ise hastanenin fiziki koşulları, personelle ilgili memnuniyeti ölçmeyi amaçlayan sorular, genel memnuniyet, hastaneye tekrar başvuru, hastaneyi tavsiye, hastanede en çok memnun olunan ve en çok memnuniyetsizlik nedenlerini sorgulayan sorular bulunmaktadır. İkinci bölümlerde ayakta başvuran hastaların anket formunda 25, yatan hastaların anket formunda ise 23 soru bulunmaktadır. Bu bölümlerdeki sorular 5'li likert ölçeği kullanılarak hazırlanmıştır. Buna göre "Çok kötü-1", "Kötü-2", "Orta-3", "İyi-4", "Çok iyi-5" puan gruplarında değerlendirme yapılmıştır. Dört ve üzeri puan alanlar memnun, 3.99 ve düşük puan alanlar memnun değil olarak değerlendirilmiştir.

**İstatistiksel Analiz;** Veriler SPSS v19.0 programında değerlendirildi. İstatistiksel analizlerde tanımlayıcı istatistikler, Mann Whitney-U ve Kruskal Wallis testleri kullanıldı. Değerlendirmelerde istatistiksel anlamlılık düzeyi olarak  $p < 0.05$  alındı.

## BULGULAR

### Ayaktan Tedavi Alan Hastalar

Ayaktan başvuran hastaların %56'sının kadın, yaş ortalamasının  $39,7 \pm 16,6$  ve aylık gelir olduğu, %51,5'inin daha önce hastaneye geldiği ve %48,6'sının da üçten fazla hastaneye başvurduğu tespit edildi.

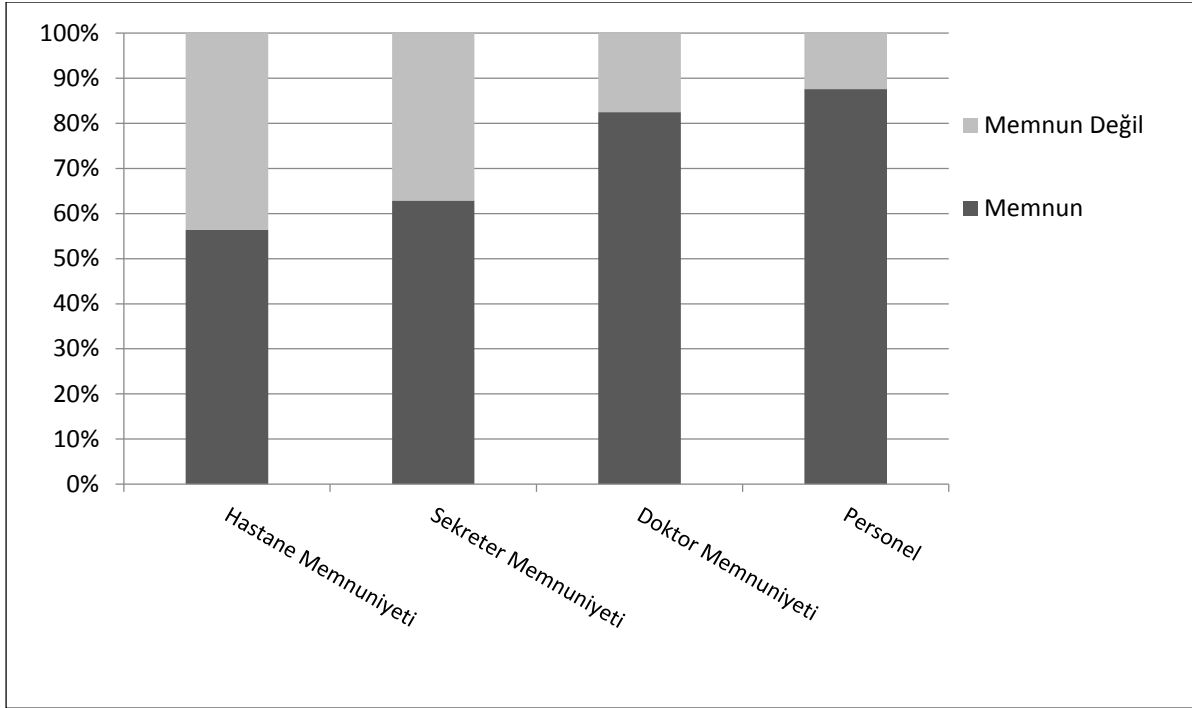
Hastaların %31,7'si doktor nedeniyle, %21,8'i iyi bakım alma düşüncesiyle, %17,8'i tavsiyeyle ve %14,9'u da sevk nedeniyle hastaneyi tercih etmişti.

Süreye ilişkin değerlendirmelerde; hastaların kayıt işlemleri için ortalama  $35,7 \pm 11,6$  dakika, tahlil için ortalama  $9,2 \pm 4,2$  dakika beklediği, ayrıca muayene olunan doktorun ayırdığı zamanın da ortalama  $11,5 \pm 5,1$  dakika olduğu tespit edildi.

Hastaların, %87,6'sı sağlık personelinin tutumundan, %82,5'i doktor tutumundan, %63,7'si hastane genel hizmetlerinden %62'si sekreterlik hizmetlerinden, memnundu (**Grafik 1**).

Katılımcıların sosyodemografik özellikleri ile personel ve hastane genel durum memnuniyeti arasında ilişki saptanmadı ( $p < 0.05$ ,  $p < 0,05$ ). Cinsiyete göre personel memnuniyetini incelediğimizde önemli fark bulunamadı ( $p > 0,05$ ). İlköğretim mezunları ise doktorluk hizmeti açısından diğer öğrenim durumlarına kıyasla daha memnunsadı ( $p = 0.03$ ). Çiftçiler, sektör ve doktorluk hizmetlerinden diğer meslek gruplarına göre daha memnunsadı ( $p = 0.001$  ve  $p = 0.02$ ) (**Tablo 1**). Hasta kayıt için bekleme süresi, doktorun ayırdığı süre ve tahlil için beklenen süreler memnuniyete göre karşılaştırıldığında istatistiksel farklılıklar bulunmadı ( $p > 0,05$ ).

**Grafik 1. Ayaktan Tedavi Alan Hastaların Çalışan ve Hastane Memnuniyet Durumu**



“Poliklinikte Suriyeli hastaların sağlık hizmeti almalarının buradaki sağlık hizmeti sunumunu engellemediğini düşünüyorum” sorusuna yanıtların ortalama puanı  $2,7 \pm 1,6$  idi. Bu puanlamaya göre hastaların %67,3’ü Suriyeli hastaların sağlık hizmetini engellediğini düşünüyordu.

Tablo1. Ayaktan Tedavi Alan Hastaların Sosyodemografik Özelliklerine Göre Memnuniyet Durumları

Sosyodemografik özellikler		Memnuniyet Durumu (ortalama puan)			
		Sekreter	Doktor	Personel	Hastane
Cinsiyet	Kadın	3,80	4,45	4,53	3,79
	Erkek	4,18	4,60	4,48	3,87
		P>0.05*	P>0.05*	P>0.05*	P>0.05*
Medeni hal	Bekar	3,77	4,46	4,35	3,62
	Evli	4,06	4,54	4,59	3,93
	Boşanmış/eşi ölmüş	4,21	4,57	4,78	4,22
		P>0.05**	P>0.05**	P>0.05**	P>0.05**
Öğrenim	Okuryazar değil	4,25	4,65	4,75	4,19
	Okur yazar	4,12	4,14	4,33	4,07
	İlköğretim	4,07	4,69	4,68	3,97
	Lise	4,12	4,55	4,50	3,95
	lisans	3,71	4,34	4,38	3,59
		P>0.05**	<b>P=0.03**</b>	P>0.05**	P>0.05**
Meslek	Çiftçi	4,62	5,00	4,75	3,96
	Çalışmıyor	4,52	4,66	4,77	4,14
	Esnaf	3,71	4,62	4,56	4,06
	İşçi	4,00	4,07	4,00	3,71
	Memur	3,68	4,26	4,32	3,59
	Diğer	3,65	4,54	4,45	3,68
		<b>P=0.001**</b>	<b>P=0.02**</b>	P>0.05**	P>0.05**
Sosyal güvence	Yok	4,27	4,77	4,69	3,89
	Var	3,92	4,48	4,48	3,82
		P>0.05*	P>0.05*	P>0.05*	P>0.05*
İkamet	Köy	4,22	4,55	4,44	3,68
	İlçe	3,94	4,58	4,50	4,04
	İl	3,87	4,46	4,54	3,76
		P>0.05*	P>0.05*	P>0.05*	P>0.05*
Hastaneye kaçınıcı geliş	İl kez	4,10	4,50	4,68	4,14
	İkinci kez	3,92	4,38	4,53	3,78
	Üç ve daha fazla	3,93	4,59	4,44	3,74
		P>0.05**	P>0.05**	P>0.05**	P>0.05**
Başvurulan poliklinik	Dahili	4,02	4,37	4,35	3,76
	Cerrahi	3,90	4,65	4,67	3,89
		P>0.05*	P>0.05*	P>0.05*	P>0.05*

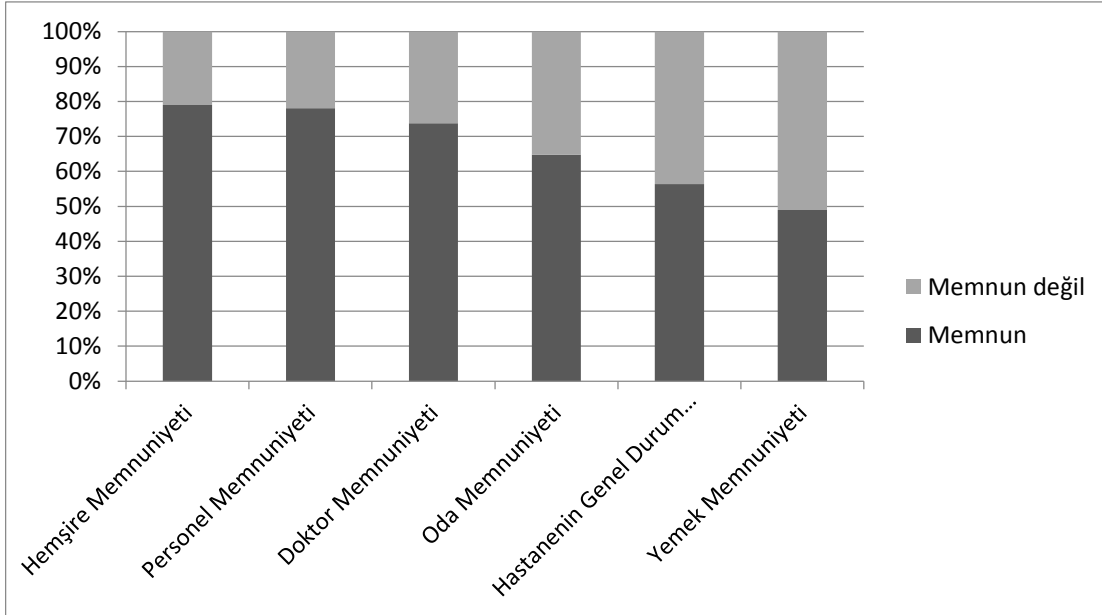
\*Mann Whitney U test; \*\*Kruskal Wallis

## Yatarak Tedavi Alan Hastalar

Yatarak tedavi gören katılımcıların %50,5'inin erkek, yaş ortalamasının  $47,9 \pm 17,5$  ve aylık gelir ortalamasının  $989,7 \pm 453,3$  TL olduğu saptandı. Hastaların %55,4'ünün evli, %57,2'sinin en fazla ilkokul mezunu olduğu, %43,8'inin ilçede yaşadığı, %81,9'unun sosyal güvencesinin olduğu, %48,6'sının daha önce hastaneye geldiği ve %51,5'inin de üçten daha fazla hastaneye başvurduğu tespit edildi. Hastane seçme nedeninin en yüksek oranda % 44,8 ile sevk kaynaklı olduğu saptandı. Diğer nedenlerin ise doktor kaynaklı (%2,0), iyi bakım alırım düşüncesi ile (%17,0), tavsiye üzerine (%11,4) olduğu tespit edildi. Hastaların, %79,0'ı hemşire tutumundan, %78,1'i sağlık personelinin tutumundan, %73,8'i doktor tutumundan, %64,8'i oda durumundan, %62,0'ı hastane genel

hizmetlerinden, %49,0'ı da yemeklerin durumundan memnun olarak bulundu (**Grafik 2**). Meslek açısından bakıldığında çiftçiler ve işçiler, memur ve esnaflara göre oda ve yemek durumundan daha memnunnardı ( $p=0,01$ ,  $p=0,008$ ). Öğrenim durumu düşük olanlar oda, yemek, doktor, hemşire ve personel memnuniyeti açısından daha memnunnardı ( $p=0,01$ ,  $p=0,02$ ,  $p=0,01$ ,  $p=0,09$ ,  $p=0,009$ ). Evliler, bekarlara göre yemek ve hastane genel durumu açısından daha memnunnardı ( $p=0,004$ ,  $p=0,001$ ). Köyde yaşayanlar ilçedekilere göre oda durumundan ve hemşirelerden daha memnunnardı ( $p=0,02$ ,  $p=0,01$ ). Cerrahi serviste yatanlar, dahili servislerde yatanlara göre doktorlardan daha memnunnardı ( $p=0,04$ ), (**Tablo 2**).

**Grafik 2. Yatan Hastaların Personel, Oda ve Hastane Genel Memnuniyet Durumu**



“Yatan Suriyeli hastaların sağlık hizmeti almalarının buradaki sağlık hizmeti sunumunu engellemediğini düşünüyorum.” sorusunun puanı ortalama  $2,1 \pm 1,3$  idi. Bu puanlamaya göre yatan hastaların %83,8'i Suriyeli hastaların sağlık hizmeti sunumunu engellediğini düşünmekteydi.

Tablo 2. Yatan Hastaların Sosyodemografik Özelliklerine Göre Memnuniyet Durumları

Demografik özellikler		Memnuniyet durumu ( ortalama puan)					
		Oda	Yemek	Hastane	Doktor	Hemşire	Personel
Cinsiyet	Kadın	4,08	3,57	4,29	4,36	4,35	3,66
	Erkek	4,26	3,91	4,37	4,30	4,28	3,71
		<i>P&gt;0,05*</i>	<i>P&gt;0,05*</i>	<i>P&gt;0,05</i>	<i>P&gt;0,05</i>	<i>P&gt;0,05</i>	<i>P&gt;0,05*</i>
Medeni hal	Bekar	4,06	3,29	4,03	4,25	4,07	3,40
	Evli	4,23	3,97	4,42	4,35	4,35	3,83
	Boşanmış/eşi ölmüş	4,14	3,71	4,48	4,38	4,50	3,66
		<i>P&gt;0,05**</i>	<b>P=0,01**</b>	<b>P=0,04**</b>	<i>P&gt;0,05**</i>	<i>P&gt;0,05**</i>	<i>P&gt;0,05**</i>
Öğrenim	Okuryazar değil	4,23	3,71	4,71	4,47	4,56	3,90
	Okur yazar	4,42	3,83	4,39	4,62	4,37	3,80
	İlköğretim	4,46	4,11	4,19	4,51	4,63	3,90
	Lise	3,94	3,76	4,32	4,04	3,95	3,58
	İlisans	3,85	3,24	4,14	4,09	3,97	3,25
		<b>P=0,01**</b>	<b>P=0,02**</b>	<i>P&gt;0,05**</i>	<b>P=0,01**</b>	<b>P=0,01**</b>	<b>P=0,009**</b>
Meslek	Çiftçi	4,66	4,61	4,59	4,79	4,79	3,90
	Çalışmıyor	3,92	3,66	4,32	4,18	4,16	3,65
	Esnaf	4,12	3,66	4,17	4,34	4,15	3,56
	İşçi	4,20	3,96	4,36	4,04	4,13	3,71
	Memur	3,88	3,57	4,25	4,14	4,10	3,26
	Diğer	4,34	3,47	4,36	4,46	4,50	3,87
		<b>P=0,01**</b>	<b>P=0,008**</b>	<i>P&gt;0,05**</i>	<i>P&gt;0,05**</i>	<i>P&gt;0,05**</i>	<i>P&gt;0,05**</i>
Sosyal güvence	Var	4,08	3,75	4,48	4,39	4,52	3,79
	Yok	4,19	3,73	4,30	4,31	4,27	3,66
		<i>P&gt;0,05*</i>	<i>P&gt;0,05*</i>	<i>P&gt;0,05*</i>	<i>P&gt;0,05*</i>	<i>P&gt;0,05*</i>	<i>P&gt;0,05*</i>
İkamet	Köy	4,27	3,90	4,53	4,34	4,51	3,84
	İlçe	4,30	3,73	4,24	4,50	4,45	3,74
	İl	3,83	3,63	4,24	4,06	3,88	3,39
		<b>P=0,02**</b>	<i>P&gt;0,05**</i>	<i>P&gt;0,05**</i>	<i>P&gt;0,05**</i>	<b>P=0,01**</b>	<i>P&gt;0,05**</i>
Hastaneye kaçınıcı geliş	İlk kez	4,24	3,68	4,43	4,35	4,28	3,80
	İkinci kez	4,18	3,62	4,35	4,32	4,23	3,77
	Üç ve daha fazlası	4,12	3,82	4,27	4,32	4,37	3,58
		<i>P&gt;0,05**</i>	<i>P&gt;0,05**</i>	<i>P&gt;0,05**</i>	<i>P&gt;0,05**</i>	<i>P&gt;0,05**</i>	<i>P&gt;0,05**</i>
Başvurulan servis	Dahili	4,06	3,85	4,37	4,11	4,23	3,70
	Cerrahi	4,32	3,60	4,29	4,60	4,42	3,67
		<i>P&gt;0,05*</i>	<i>P&gt;0,05*</i>	<i>P&gt;0,05*</i>	<b>P=0,04*</b>	<i>P&gt;0,05*</i>	<i>P&gt;0,05*</i>

## TARTIŞMA

### Ayaktan Tedavi Alan Hastalar

Hatay MKÜ Araştırma ve Uygulama Hastanesi'nde ayaktan başvuran hastaların % 63,7 sinin hastaneden genel olarak memnun olduğu saptandı. Çalışmamız sonucunda genel memnuniyet düzeyi yapılan diğer araştırmalardan daha düşük bulundu. Dicle Üniversitesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi'nde yapılan çalışmada ayaktan tedavi gören hastaların %76,2'sinin genel olarak memnun olduğu saptanmıştır. Genel memnuniyetini ifade eden hasta oranları Düzce Tıp Fakültesi Hastanesinde %85,5, Marmara Üniversitesi Hastanesinde %64,5 ve Silvan Devlet Hastanesinde %76 olarak bildirilmiştir (8).

Özer ve arkadaşlarının yaptığı çalışmada, eğitim düzeyi arttıkça beklenti düzeyinin arttığı ve memnuniyetin azaldığı bildirmiştir. Özer'in çalışmasında lise veya üniversite mezunlarının, okur-yazar veya ilköğretim mezunlarına kıyasla doktorun verdiği bilgidan, danışmanlık hizmetlerinden, genel temizlik ve poliklinik hizmet kalitesinden memnuniyet oranları daha düşük olduğu görülmüştür (9). Sarp ve Tükel tarafından yapılan çalışmada da hastaların eğitim düzeyi arttıkça hastane hizmetleri ile ilgili memnuniyetsizliklerinin de arttığı bildirilmiştir (10). Erdem ve ark. demografik değişkenlerin hasta memnuniyetinde bir farklılık oluşturup oluşturmadığını incelemiş, eğitim düzeyi ve cinsiyetin bazı hasta memnuniyeti boyutlarında farklılığa neden olduğunu göstermişlerdir (11). Bizim çalışmamızda da benzer şekilde katılımcıların eğitim düzeylerinin doktor memnuniyeti üzerinde etkili olduğu ve eğitim seviyesi arttıkça doktor memnuniyetinin azaldığı gösterildi. Yine erkekler kadınlara göre

sekreterlik hizmetinden daha memnun bulundular. Sekreter ve doktor memnuniyeti açısından bakıldığında meslek grupları içerisinde en çok çiftçilerin memnun olduğu saptandı. Ancak araştırma grubundaki çiftçilerin tamamına yakını ilkökul ve altı eğitim düzeyinde olduğundan memnuniyeti asıl belirleyicinin meslek değil eğitim düzeyi olduğu kanısına varıldı.

### Yatarak Tedavi Alan Hastalar

Araştırmamızda yatarak tedavi alan hastalarda hastane hizmetlerinden genel memnuniyet %62,0 olarak bulundu. Yatarak tedavi alan hastalarda da genel memnuniyet düzeyi yapılan diğer araştırmalardan daha düşük bulundu İstanbul Marmara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesinde yapılan bir memnuniyet araştırmasında yatan hastalarda genel memnuniyet düzeyi %64,5, Dicle Tıp Fakültesi Hastanesi'nde yapılan bir memnuniyet araştırmasında ise, genel memnuniyet %68,2 bulunmuştur (12). Gazi Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi'nin yataklı servislerinde Yıldırım ve ark.'nın yaptığı bir çalışmada ise bu oran %85,5 bulunmuştur (13).

Marmara Üniversitesi hastanesinde yapılan bir araştırmada hastaneyi tercih etme nedeni içerisinde sosyal güvence ve sevk birinci sıradadır (5). Dicle Üniversitesi Hastanesi'nde yapılan bir çalışmada da, sevk ilk sırada bulunmuştur (12). İbn-i Sina Hastanesi'nde yapılan bir çalışmada ise benzer olarak sevk ilk sırada yer almıştır (11). Bizim çalışmamızda da hastanenin tercih edilme nedeni içerisinde, sevk birinci sırada yer almaktadır. Bu sonucun nedeni olarak çalışma yapılan hastanelerin üçüncü basamak hastane olması gösterilebilir.



Hasta memnuniyeti ile ilgili çalışmalarda, memnuniyet düzeyi için bir kritik sınır değer (kesme noktası) 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 bulmuştur (14). Bizim çalışmamızda genel memnuniyet düzeyi diğer çalışmalardan ve literatürde belirtilen %70 oranından düşük bulunmuştur. Ankara Gazi Hastanesi ise özellikle fiziki koşullar olarak daha büyük ve iyi organize edilmiş olması nedeniyle memnuniyet düzeyi daha yüksek bulunmuş olabilir. Üniversite hastanelerinin daha ileri teknolojik olanaklara ve akademik kadrolara sahip olması, gelişmeye açık olması, çalışanlarının bu doğrultuda hizmet vermesi, ayrıca hizmetlerin mümkün olduğunca bilimsel şekilde yürütülmesi, hem tercih edilmesi açısından, hem de memnuniyetin yüksek olması açısından önemlidir (11). Çalışmamızda hasta memnuniyetinin genel olarak eğitim düzeyinden, medeni durumdan, yaşadığı yer ve meslek durumundan etkilendiğini saptadık. Özellikle literatürdeki çalışmalara %62 olarak bulunmasının nedeni hastanenin yeni yapılan bir hastane olması, hastanenin fiziki koşullarının yetersizliği, akademisyen ve asistan doktor sayısının yetersiz olması ve fazla sayıda Suriyeli sığınmacının tedavi almasına bağlı olabilir.

Sonuç olarak, çalışmamızda genel olarak fiziki koşullardan doğan bir memnuniyetsizlik mevcuttur. Buna yönelik olarak fiziki koşullar geliştirilmeli, hizmet sunucuları ve personel kalitesinin zaman içinde seyrinin gözlenmesi ve değerlendirilmesi için bu tür çalışmalar yıl içinde tekrarlanıp sonuçlar tekrar değerlendirilebilir.

Bizim yaptığımız çalışma ve buna benzer çalışmalar değerlendirilerek, sonuçları hastane yöneticileriyle paylaşılmalı ve gerekli tedbirlerin alınması için önerilerde bulunulmalıdır. Sonuçların daha sağlıklı ve standart olması için hasta memnuniyetini ölçen geçerli standardize ölçekler geliştirilmelidir.

#### REFERANSLAR

1. Streiner DL, Norman GR. Health Measurement Scales: a Practical Guide to their development and Use. Oxford, Oxford Medical Publications 1995.
2. Campbell SM, Braspenning J, Hutchinson A, Marshall M. Research methods used in developing and applying quality indicators in primary care. Qual Saf Health Care 2002;11:358-64.
3. Fisher AW. Patient's evaluation of outpatient medical care. J Med Educ 1971;46:238-244.
4. Barnett B. Women's views influence choice. Network 1995;16:14-18.
5. Önsüz MF, Topuzoğlu A, Cöbek U.C, Ertürk S, Yılmaz F, Birol S. İstanbul'da bir tıp fakültesi hastanesinde yatan hastaların memnuniyet düzeyi. Marmara Medical Journal 2008;21:33-49.
6. Öztekin Z. Birinci Basamak Sağlık Hizmetlerinde Kalite Kavramı. Haberal Eğitim Vakfı Ankara: 1995.
7. Kavuncubaşı Ş. Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi. "s. 292-295." *Ankara: Siyasal Kitabevi*; 2000.
8. Emhan A, Bez Y. Bir üniversite hastanesine başvuran hastaların memnuniyet düzeyleri. Dicle Tıp Dergisi 2010; 37: 3.
9. Özer A, Çakıl E. Sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyetini etkileyen faktörler. Tıp Araştırmaları Dergisi 2007;5:140-143.
10. Sarp N, Tükel B. İbn-i Sina Hastanesinde hasta memnuniyeti araştırması. Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası 1999;52:147-151.
11. Erdem R, Rahman S, Avcı L. Hasta memnuniyetinin hasta bağlılığı üzerine etkisi. Erciyes Üni İİBF Derg 2008;31:95-110.
12. Ertem M, Oto R, Karayel P. Dicle Üniversitesi Hastanesi'nde yatan hastalarda hasta memnuniyeti araştırması. 1. Ulusal Sağlık İdaresi Kongresi Bildiriler Kitabı Ankara; 2000:325-31.
13. Yıldırım A, Maral I, Aycan S, Bumin MA. Gazi Hastanesi yataklı servislerinde hizmet alanların bazı temel özelliklerine hastaneden memnuniyet durumları. Gazi Kalite Günleri II Bildiri Özet Kitabı Ankara; 1999:71.
14. Gasquet I, Villeminot S, Estaquio C, Durieux P, Ravaud P B. Construction of a questionnaire measuring outpatients' opinion of quality of hospital consultation departments. Health and Quality of Life Outcomes 2004;2:43-54.