

ARAŞTIRMA

Isparta Süleyman Demirel Üniversitesi Kalp Damar Cerrahisi Kliniğinde yatarak tedavi gören hastalarda memnuniyet oranları Satisfaction rates of the inpatients treated at Suleyman Demirel University Cardiovascular Surgery Clinics

Oktay Peker¹, Hacer Orun Kavak², Mustafa Demirel³, Emine Daham¹,
Ayşe Dericioğulları⁴, Hüseyin Okutan¹

¹Süleyman Demirel Üniversitesi Tıp Fakültesi, Kardiyovasküler Cerrahi Anabilim Dalı, Isparta, Türkiye

²Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi–Sağlık Yüksekokulu, İç Hastalıkları Hemşireliği Anabilim Dalı, Burdur, Türkiye

³Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi–Sağlık Yüksekokulu, Hemşirelikte Yönetim Anabilim Dalı, Burdur, Türkiye

⁴Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi–Sağlık Yüksekokulu, Çocuk Hastalıkları Hemşireliği, Burdur, Türkiye

Özet

Amaç: Bu çalışma, Süleyman Demirel Üniversitesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi Kalp Damar Cerrahisi Kliniğinde tedavi gören hastaların, hastane tarafından verilen sağlık hizmetleriyle ilgili memnuniyet düzeylerini ölçmek ve hizmet kalitesini artırmak amacıyla yapılmıştır.

Materyal-Metot: Kalp Damar Cerrahi Kliniğinde koroner arter hastalığı, aterosklerotik tıkaçıcı karotis arter hastalığı, varis, derin ven trombozu, periferik emboli tanılarıyla medikal tedavi gören veya cerrahi uygulanan ve çalışmaya katılmayı kabul eden 99 hasta araştırmaya dahil edildi. Algılama bozukluğu, iletişim sorunu olan hastalar çalışma dışı bırakıldı. Anketler Kalp Damar Cerrahisi Kliniğinde Mayıs 2011–Temmuz 2011 tarihleri arasında tedavi gören 99 hastaya uygulanmıştır. Veri toplama aracı olarak araştırmacılar tarafından oluşturulan ve 19 sorudan oluşan bir anket formu kullanılmıştır.

Bulgular: Doksan dokuz hasta üzerinde yapmış olduğumuz bu çalışmaya göre; hastaların % 65.7'si erkek, % 82.8'i okuryazardır. Hastaların % 93.9'u hasta kabul ve ayaktan hasta bölümlerinden aldığı hizmetten, % 96'sı yardımcı sağlık personelinin yaklaşımı ve ilgisinden, % 87.9'u sorumlu uzman hekimden ve sağlık personelinin edindiği bilgidenden, % 94.9'u asistan doktorlardan, % 79.8'i hastanenin teknik donanımından, % 87.9'u hastanenin temizlik ve hijyeninden, % 69.7'si yemek servis hizmetinden ve yemeklerden, % 83.8'i ziyaret saatlerinden memnun kalmıştır. Hastaların % 91.9'u hastaneyi sağlık hizmeti almak isteyen tanıdıklarına önerceklerini belirtmiştir.

Tartışma: Çalışmamızda elde ettiğimiz sonuçlar genel olarak hastaların Süleyman Demirel Üniversitesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi Kalp Damar Cerrahisi Kliniğinden almış oldukları tedavi hizmetlerinden memnun olduklarını göstermektedir. Hizmet kalitesinin artırılması için düzenli aralıklarla anketlerin tekrarlanması uygun olacağı düşüncesindeyiz.

Anahtar Kelimeler: Hasta Memnuniyeti, Kardiyovasküler Hastalıklar, Sağlık Hizmetleri, Hastane–Hasta İlişkisi

Abstract

Objective: This study was carried out to measure the satisfaction rates of the patients treated at Suleyman Demirel University Cardiovascular Surgery Clinics and to provide a feedback about the healthcare.

Material-Method: Ninety nine consecutively hospitalised patients with coronary artery disease, carotid artery disease, varicose veins, deep venous thrombosis or peripheral arterial embolism treated either surgically or medically between May 2011 and June 2011 were enrolled in this study. We used survey forms that consist of 19 questions produced by the researchers as a mean of data collection. Mentally disabled or emotionally weak patients were not included in the study.

Results: 65.7 % of the study population was male and 82.8 % was literate. Satisfaction rates were 93.9 % for medical admission and outpatient services, 96 % for assistant healthcare personnel services, 87.9 % for responsible specialist, 94.9 % for physician residents, 79.8 % for technical hardware, 87.9 % for hospital hygiene, 69.7 % for catering services and 83.8 % for visiting hours. 91.9 % of the patients declared that they would advice our center to their friends and relatives.

Discussion: The results of this study showed that most of the patients were satisfied with treatment services. These surveys may be useful if applied with regular intervals.

Key words: Patient satisfaction, Cardiovascular diseases, Health services, Hospital–Patient relationship

Giriş

Hasta memnuniyeti, hasta bakım kalitesinin temel ölçütleri arasında sayılmakta olup daha çok hizmet kalitesi ile paralel olarak incelenir (1, 2, 3). Hasta memnuniyeti sağlık bakım hizmetlerinin yapısı, süreci ve çıktısı hakkında yararlı bilgiler sağlar.

Sağlık hizmetleri ile ilgili hasta memnuniyeti ilk kez 1956 yılında Amerika Birleşik Devletlerinde hemşirelik alanında uygulanmıştır (4). Son on yıldır ise özellikle Amerika ve İngiltere gibi gelişmiş ülkelerde hasta memnuniyeti sağlık bakım kalitesinin bir sonuç ölçütü olarak önemli bir yere sahiptir (5, 6, 7). Sağlık hizmetlerinden memnun olan bir hasta, ihtiyaç duyduğunda yine aynı sağlık kurumunu tercih edecektir.

Hasta memnuniyeti birçok değişkenin sonucunda ortaya çıkan bir durumdur. Ancak kavramı tanımlarken yazarların en çok dikkat çektiği nokta, hastanın hizmeti almadan önceki beklentileri ile aldıktan sonraki algılamaları arasındaki farktır (1, 8). Yani hasta memnuniyeti hastanın hastaneden ne umduğu ve ne bulduğu ile ilgili psikolojik bir tatmin düzeyi olarak görülebilir.

Hasta memnuniyeti araştırmalarının amacı; hastaların aldıkları hizmetin kalitesini nasıl bulduklarının öğrenilmesi, onların memnuniyetini etkileyen faktörlerin öncelik sırasının belirlenmesi, kurumu tercih nedenleri, kurumdan beklentileri, hizmet sunum sürecinde yaşanan uygunsuzluklar ve hizmet sunum tarzının bu beklentileri karşılayacak şekilde tasarlanması şeklinde sınıflanabilir. Ülkemizde son yıllarda sağlık hizmetlerinde önem kazanan kalite çalışmalarında amacın hastaneye başvuranların ve hastane çalışanlarının beklenti ve ihtiyaçlarının karşılanması olduğu düşünülmektedir (1).

Sağlık hizmetlerinin üretildiği anda tüketilen ve depolanamayan bir özellik göstermesi, bu hizmetin kalitesinin ölçülmesini zorlaştırmaktadır. Hasta memnuniyeti, sağlık hizmetinde kalitenin önemli bir bölümünü oluşturmaktadır (9). Memnuniyete ilişkin bilginin, kalite değerlendirmesinde olduğu kadar; sağlık bakım sistemlerinin şekillenmesinde ve yönetiminde de çok değerli olduğu kaydedilmektedir. Son yıllarda gerek kamu gerekse özel sağlık kuruluşlarında hasta memnuniyeti konusuna giderek daha çok ilgi duyulduğu ve ölçüm çalışmalarının yaygınlaştığı görülmektedir (9, 10).

Yapılan pek çok araştırma, sağlık kuruluşunun sunduğu hizmetlerden memnun olan hastaların, sunulan hizmetleri de yüksek kaliteli olarak algıladıklarını göstermiştir. Bu sonuç, hizmeti veren sağlık kuruluşunun başkalarına da tavsiye edileceği gerçeğini ortaya koymaktadır. Sağlık hizmetlerinin doğrudan insan yaşamı üzerinde etkili olması ve oluşabilecek hataların maliyet açısından büyük zarara neden olabilmesi nedeniyle, sağlık kuruluşlarında

uygun kalite seviyesinin yakalanması konusu çok önemlidir. Hasta memnuniyetinin araştırılmasında, ihtiyaç halinde hastanın hastane hizmetlerini tekrar kullanmasını sağlama, dolayısıyla kuruma müşteri kazandırır.

Bu çalışma, Süleyman Demirel Üniversitesi Kalp Damar Cerrahisi kliniğinde tedavi gören hastaların, hastane tarafından verilen sağlık hizmetleriyle ilgili memnuniyet düzeylerini ölçmek amacıyla yapılmıştır. Konunun sağlık hizmetleri açısından durumu, bu çalışmanın öncelikli amaçlarından birisidir.

Materyal-Metot

Araştırmaya Mayıs 2011– Temmuz 2011 tarihleri arasında Kalp Damar Cerrahi Kliniğinde Koroner Arter Hastalığı, Aterosklerotik Tıkayıcı Karotis Arter Hastalığı, Varis, Derin Ven Trombozu, Periferik Emboli tanılarıyla medikal tedavi gören veya cerrahi uygulanan çalışmaya katılmayı kabul eden 99 hasta oluşturmuştur. Algılama bozukluğu, iletişim sorunu olan hastalar çalışmaya alınmamıştır.

Araştırmanın değişkenleri; yaş, cinsiyet, eğitim durumu, meslek, sosyal güvence, görüşülen kişinin hasta kabul ve ayaktan hasta bölümlerinden aldığı hizmeti nasıl değerlendirdiği, görüşülen kişinin yattığı servisteki yardımcı sağlık personelinin yaklaşımı ve ilgisini nasıl değerlendirdiği, görüşülen kişinin hastanenin teknik donanımını nasıl değerlendirdiği gibi parametrelerdir.

Veri toplama aracı olarak araştırmacılar tarafından oluşturulan ve 19 sorudan oluşan bir anket formu kullanılmıştır. Verilerin analizi SPSS 16.0 paket programı kullanılarak değerlendirilmiştir.

Bulgular

Araştırmaya katılan hastaların bazı tanımlayıcı özellikleri Tablo 1’de verilmiştir. Doksan dokuz hasta (n=99) üzerinde yapmış olduğumuz bu çalışmada hastaların % 65.7’si erkek, % 34.3’ü kadındır. Yaş gruplarına göre hastaların % 29.3 ‘ü 61– 70 yaş arası erişkin bireylerdir. Öğrenim düzeylerine göre araştırmaya katılanların % 82. 8’i okuryazardır. Sosyal güvence durumlarına göre dağılımlarına bakıldığında 36 kişinin (% 36.4) Sosyal Sigortalar Kurumu (SSK)’lı olduğu bulunmuştur.

Hastaların % 93.9’u hasta kabul ve ayaktan hasta bölümlerinden aldığı hizmetten, % 95’i yardımcı sağlık personelinin yaklaşımı ve ilgisinden, % 87.9’u sorumlu uzman hekimden ve sağlık personelinin edindiği bilgiden memnun olduklarını belirtmişlerdir. Araştırmaya katılan hastaların % 94.9’u asistan doktorlardan (Tablo 2), % 96’sı hastaların yattığı servisteki yardımcı sağlık personelinin yaklaşımı ve ilgisinden memnuniyet bildirmiştir (Tablo 3). Hastanenin teknik donanımından % 79.8, hastanenin temizlik ve hijyeninden % 87.9 yemek servis hizmetinden ve yemeklerden % 69.7, ziyaret saatlerinden % 83.8 memnuniyet bulunmuştur. Hastaların % 91.9’u hastaneyi

sağlık hizmeti almak isteyen tanıdıklarına önerecekleri bildirmiştir (Tablo 4).

Tablo 1. Hastaların Sosyo-demografik Özellikleri (n=99)

Cinsiyet	Sayı	%
Kadın	34	34.3
Erkek	65	65.7
Yaş		
20– 30 Yaş Arası	3	3.0
31– 40 yaş Arası	4	4.0
41– 50 yaş Arası	13	13.1
51– 60 Yaş Arası	17	17.2
61– 70 Yaş Arası	29	29.3
71– 80 Yaş Arası	27	27.3
81 Yaş ve Üzeri	6	6.1
Öğrenim Durumu		
Okur–Yazar Değil	17	17.2
Okur–Yazar	2	2.0
İlkokul Mezunu	62	62.6
Ortaokul Mezunu	10	10.1
Lise Mezunu	6	6.1
Üniversite–Yüksekokul Mezunu	2	2.0
Sosyal Güvencesi		
Emekli Sandığı	18	18.2
Bağ–Kur	32	32.3
SSK	36	36.4
Yeşil kart	12	12.1
Özel Sigorta	1	1.0

Tablo 2. Hastanın Tedavisi Sırasında Branş Doktoru ve Asistan Doktorlardan Memnuniyet Düzeyi (n=99)

	Sayı	%
İyi	94	94.9
Orta	4	4.0
Kötü	1	1.0
Toplam	99	100.0

Tablo 3. Yatarak Tedavi Gören Hastaların Yardımcı Sağlık Personelinin Yaklaşımı ve İlgisini Nasıl Değerlendirdiği (n=99)

	Sayı	%
İyi	95	96.0
Orta	3	3.0
Kötü	1	1.0
Toplam	99	100.0

Tartışma ve Sonuç

Sağlık hizmeti kalitesinin ölçülmesinde hasta memnuniyeti önemli göstergelerden biridir. Birçok çalışma yatan hasta

Tablo 4. Tedavi Gören Hastaların Hastaneyi Sağlık Hizmeti Almak İsteyen Tanıdıklarına Önerip Önermeyeceği (n=99)

	Sayı	%
Evet Önerir	91	91.9
Kararsız	6	6.1
Hayır Önermez	2	2.0
Toplam	99	100.0

memnuniyetini veya ayaktan hasta memnuniyetini birlikte değerlendirmiştir. Çalışmamıza katılan hastaların eğitimi açısından baktığımızda; birinci sırayı ilkököl mezunları (% 62.6), ikinci sırayı okur–yazar olmayan hastalar (% 17.2) ve üçüncü sırayı da ortaokul mezunları (% 10.1) almaktadır. Bizim çalışmamızda hastaların değişik birimlerden memnuniyet oranları % 87.9–% 96 arasında bulunmuştur. Bu oran yüksek sayılabilir. Anketin sağlık personeli tarafından yapılması ve hastanın anket sırasında tedavi görüyor olması sonuçları olumlu yönde etkilemiş olabilir. Hekimlere ve yardımcı sağlık personeline olan memnuniyet oranlarının diğer memnuniyet oranlarına göre düşük olduğu göze çarpmaktadır. Hekim ve yardımcı sağlık personeli hasta ile yüksek oranda iletişime geçen grubu oluşturur. Bu nedenle gerek hekim grubunun gerek yardımcı sağlık personelinin hastaya empati kurarak yaklaşımı, hastanın her koşulda öncelik taşıdığı bilmesi ve uygun yaklaşımı, kanıta dayalı tedaviler klinik başarıyı artırabilir ve memnuniyet oranlarının yükseltebilir. Ayrıca hasta iletişimde öfke kontrolü ve bu konu ile ilgili personel eğitimi daha iyi bir sağlık hizmeti sunumu sağlayacağına inanıyoruz. Hasta memnuniyeti sağlık kurumlarında hizmet kalitesinin değerlendirmede kullanılan temel bir kriter olup, hastaların tanımlayıcı özellikleri ve tedavi sürecine ilişkin faktörlerden etkilenmektedir. Çalışmamıza katılan hastaların % 91.9'u hastaneyi sağlık hizmeti almak isteyen tanıdıklarına önerecekleri geri bildirimini almıştır. Hasta memnuniyetinin hastaların sağlık hizmeti almak için hastaneyi tekrar tercih etme ve tanıdıklarına önermede de etkili olduğunu söyleyebiliriz. Bizim çalışmamıza katılan hastaların % 94'ü sorumlu uzman hekimden ve asistan doktorlardan, % 79.8'i hastanenin teknik donanımından, % 87.9'u hastanenin temizlik ve hijyeninden, % 69.7'si yemek servis hizmetinden ve yemeklerden, % 83.8'i ziyaret saatlerinden memnun kalmıştır.

Tersine bulgular olsa da önceki birçok araştırma, eğitim düzeyi arttıkça beklenti düzeyinin arttığını ve memnuniyetin azaldığını bildirmiştir (10). Yıldırım ve arkadaşlarının Gazi Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi'nin yataklı servislerinde yaptığı çalışmada genel memnuniyet % 85.5 olarak saptanmıştır (11). Özcan ve arkadaşlarının 2008 yılında Silvan Devlet Hastanesinde yaptıkları çalışmada hastaların

genel memnuniyetleri % 76 olarak bulunmuştur (12). Dicle Üniversitesi Hastanesinde 2000 yılında Ertem ve arkadaşlarının yaptığı çalışmada yatan hastalar; doktorların davranışları için % 39.0 mükemmel, % 48.2 iyi, hemşireler için aynı oranlar % 28.7 ve % 54.4 olarak yanıtlamıştır (14). Türkiye’ de yapılan bazı çalışmalarda da hasta memnuniyetinin hastaların hastaneyi tekrar tercih etme ve başkalarına tavsiye etme kararları üzerinde etkili olduğu sonucuna varılmıştır (14,2,15). Sarp ve Tükel tarafından İbni Sina Hastanesinde 1999 yılında yaptığı memnuniyet araştırmasında hastaların % 80.8’i sağlık hizmeti almak isteyen yakınlarına önerecekleri saptanmıştır (16). Aytaç ve Yeşildal tarafından 2004 yılında yatan hastalar üzerinde yapılan çalışmada da, hastaların en fazla hekimlerden en az da fiziki ve teknik koşullardan memnun oldukları bulunmuştur (17). Hasta memnuniyeti hizmet sunumundan, hasta ile sağlık hizmeti verenlerin etkileşiminden, iletişim gibi özelliklerden etkilenen çok boyutlu bir kavramdır. Hizmet kalitesinin artırılması için kapsamlı yeni çalışmalara gereksinim bulunmaktadır.

Çalışmamıza katılan hastaların önemli bir bölümü ilkökul mezunu olup sosyal güvenceye göre SSK’lı hastalar daha fazladır. Elde ettiğimiz sonuçlar genel olarak hastaların Süleyman Demirel Üniversitesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi Kalp Damar Cerrahisi Kliniğinden almış oldukları tedavi hizmetlerinden memnun olduklarını göstermektedir. Hizmetiçi mesleki eğitim, hastayla iyi iletişim ve çağdaş tedavi yöntemlerinin sağlık hizmet kalitesini iyileştiren diğer parametreler olduğu düşüncesindeyiz. Ayrıca hastanenin teknik donanımını ve temizlik hizmetlerini geliştirerek, hastaları tedavileriyle ilgili daha çok bilgilendirerek ve onlara daha kaliteli yemekler sunarak hizmetlerin kalitesini ve hasta memnuniyetini daha da arttırmak mümkündür.

Kaynaklar

1. Yılmaz M. Sağlık bakım kalitesinin bir ölçütü: hasta memnuniyeti. Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi 2001; 5: 69– 73.
2. Varinli İ, Çakır A. Hizmet kalitesi, değer, hasta tatmini ve davranışsal niyetler arasındaki ilişkisi Kayseri’de poliklinik hastalarına yönelik bir araştırma. Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 2004; 17(2):33– 52.
3. Yağcı Mİ, Duman T. Hizmet kalitesi – müşteri memnuniyeti ilişkisinin hastane türlerine göre karşılaştırılması: devlet, özel ve üniversite hastaneleri uygulaması. Doğu Üniversitesi Dergisi 2006; 7: 218– 238.
4. Merkouris A, Ifantopoulos J, Lanara V, Lemondou C. Patient satisfaction: a key concept for evaluation and improving nursing services;. Journal of Nursing Management 1999; 7(1): 19– 28.
5. Larsson WB, Larsson G, Starrin B. Patients views

- on quality of care: a comparison of men and women;. Journal of Nursing Management 1991; 7(3): 133– 139.
6. Walker J, Brooksby A, McInerney J, Taylor A. Patient perceptions of hospital care: building confidence, faith and trust;. Journal of Management 1998; 6 (4): 193– 200.
7. Williams B;. Patient satisfaction: a valid concept? Social Science and Medicine 1994; 38(4): 509– 516.
8. Agustin, C, Singh J. Curvilinear effects of consumer loyalty determinants in relational exchanges. Journal of Marketing Research 2005; XLII:96– 108.
9. 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– 4.
10. Özer A, Çakıl E. Sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyetini etkileyen faktörler. Tıp Araştırmaları Dergisi-2007;5: 140– 143.
11. 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 1999; 71.
12. Özcan M, Özkaynak V, Toktaş İ. Silvan devlet hastanesine başvuran kişilerin memnuniyet düzeyleri. Dicle Tıp Dergisi: 2008; 35: 96– 101.
13. Ertem M, Oto R, Karayel P.Dicle Üniversitesinde yatan hastalarda hasta memnuniyeti araştırması. Modern Hastane Yönetimi Dergisi: 2000; 4: 25– 29.
14. Dursun Y, Çerçi M. Algılanan sağlık hizmeti kalitesi, algılanan değer, hasta tatmini ve davranışsal niyet ilişkileri üzerine bir araştırma. Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi-2004;23,1– 16.
15. Ibanez, Vanessa A, Hartmann P, Calvo P. Z.Antecedents of customer loyalty in residentia energy Markets: service quality, satisfaction, trust and switching costs;.The Service Industries Journal; 2006; 26(6):633– 650.
16. Sarp N, Tükel B. İbn-i Sina Hastanesinde hasta memnuniyeti araştırması. Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası:1999; 147– 151.
17. Aytaç, G, Yeşildal N. Yatan hasta memnuniyeti. Düzce Tıp Fakültesi Dergisi:2004; 3: 10–14