

SDÜ Hastanesi Polikliniklerine Başvuranların Hastane Hizmetlerinden Memnuniyet Durumları

Sema KIRBIYIK¹, Malik DOĞAN¹, A.Nesimi KİŞİOĞLU², Mustafa ÖZTÜRK²

¹ Arş. Gör. Dr.SDÜ Tıp Fakültesi Halk Sağlığı A.D. Isparta

² Yrd. Doç. Dr. SDÜ Tıp Fakültesi Halk Sağlığı AD- ISPARTA

Özet

Sağlık sisteminin önemli bir unsuru hastaneler olup, hastane hizmetinin kalitesini ölçen çalışmalardan biri hasta memnuniyetinin araştırılmasıdır.

Çalışma; Ekim 2001'de SDÜ Hastanesi'nde 407 hasta ve refakatçisi ile yapılmıştır. Elde edilen veriler yüzde olarak ve ki-kare testi ile değerlendirilmiştir.

Sonuç olarak; hizmetin iyi olduğu ve bu tür çalışmalar yoluyla daha iyiye gitmesinin sağlanmasının yararlı olacağı kanısına varılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Hasta memnuniyeti, Hastane

A Study on Patient satisfaction In SDU Hospital

Abstract

The hospitals constitute significant part in the health system. The Study of Patient satisfaction, which is an effective way to see whether the hospital services are sufficiently of high quality.

This Survey has been conducted in SDU Hospital upon 407 Person which apply to polyclinic

The data obtained from results of the research was evaluated with percentages and the ki-kare test.

As a result, the final opinion has been reached that this sort of studies will help the hospital services, which has already been perceived as good on the whole, improve remarkably.

Key Words: patient satisfaction, Hospital

Sağlık sisteminde önemli yer işgal eden hastanelerin karmaşık bir sistemi vardır. Bu karmaşık sistemin en önemli unsuru ise insandır ve konu insan sağlığı olduğunda ise hizmetin kalitesi ön plana çıkmaktadır (1).

Türkiye nüfusunun sağlık göstergeleri (anne ve bebek ölümleri, beslenme bozuklukları, yaşam süresi, planlanamayan gebelik ve doğum oranlarının yüksek olması) ülkenin bulunduğu sosyo-ekonomik düzeyin altında bulunmaktadır. Buna karşın koruyucu ve tedavi edici sağlık hizmetlerinde yer alan alt yapı daha yeterli ve daha kaliteli fonksiyon verebilecek niteliktedir. Sağlık hizmetleri; arzının pahalılığı, talebin tüketici tarafından belirlenememesi, bir bölümünün toplumsal olması, sosyal amaçlı olması, talebinin tesadüfiliği ve talep esnekliğinin katı olması gibi bir takım özelliklere sahiptir (2).

Son yıllarda, Türkiye'de özel sektörün sağlık alanına yaptığı yatırımlar sonucu sağlık sektöründe belirgin bir yarış yaşanmaktadır. Bu yarış içinde öne geçebilmek, daha iyi hizmet verebilmek için kurumların birbirlerini örnek aldıkları

bir gerçektir. Sağlık sektöründe bu yarışta önde olabilmek için hastaların yataklı kurumlara başvurusundan, taburcu olana kadar personelden gördükleri ilgi, güleryüz ile sağlık personelinin bilgi ve beceri düzeyi hastaların hastane tercihiinde önemli bir rol oynamaktadır. Ayrıca teknolojinin ilerlemesi sonucunda medikal, teknik ve fiziki donanımların da hastane tercihlerinde rol oynadığı unutulmamalıdır(3).

Sağlık sektöründe hizmeti alan hastalar en kısa sürede sağlıklarına kavuşmayı, tanı ve tedavilerinin bilimsel ilkeler, gelişen teknoloji ve kaynaklar yoluyla yapılmasını talep etmektedirler (2).

Ülkemizde son yıllarda sağlık hizmetlerinde önem kazanan kalite çalışmalarında amaç hastaneye başvuranların ve hastane çalışanlarının beklenti ve ihtiyaçlarının karşılanmasıdır(1).

Bu çalışmada, SDÜ Araştırma ve Uygulama Hastanesinin verdiği hizmetin doğru yönlendirilmesine katkıda bulunması amacıyla başvuranların hastane hizmetlerinden memnuniyet durumu değerlendirilmiştir.

Materyal Metod

Bu araştırma SDÜ Araştırma ve Uygulama Hastanesi polikliniklerinde 22.10.2001 gerçekleştirilmiştir.

Halen SDÜ Araştırma ve Uygulama Hastanesi'nde; 303 akademik personel, 122 hemşire ve 187 diğer hizmetlerde olmak üzere toplam 612 personel görev yapmaktadır.

Araştırma tanımlayıcı tipte bir çalışmadır. Araştırma evrenini acil servis ve radyoloji dışındaki polikliniklere başvuran hastalar ve refakatçileri oluşturmuş olup anket görüşmeyi kabul eden 310 hasta ve 97 refakatçi olmak üzere 407 kişiye uygulanmıştır.

Araştırma için SDÜ Tıp Fakültesi Dekanlığı'ndan ve Hastanesi'nden izin alındıktan sonra konuyla ilgili bir anket formu hazırlandı. Hazırlanan anket üç ana bölüm içermekteydi; Tanımlayıcı bilgiler; yaş,cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, sosyal güvence, oturduğu yer/semt.

Hastane hizmetlerinden yararlanma durumu; hastaneye başvurma nedeni, başvuru şekli, son bir yılda sağlık kuruluşlarına ve tıp fakültesine başvuru durumu.

Hastane hizmetlerinin değerlendirilmesi; tıp fakültesini tercih edenlerin hastane hizmetlerinden memnun olma ve olmama nedenleri, öneri ve beklentileri. Hastane hizmetlerinden memnuniyet durumu ve öneriler ile ilgili sorular açık uçlu olarak hazırlanmıştır.

Anketler daha önce konu ve anket hakkında eğitim almış olan tıp fakültesi öğrencileri tarafından yüzyüze görüşme tekniği ile uygulandı.

Araştırmanın analizi bilgisayar yardımı ile yapılmış olup istatistiksel analizde ki kare testi kullanılmıştır.

Bulgular

Araştırma toplam 17 poliklinikte yapılmıştır. Başvuran hastalar arasında anket uygulananların çoğunluğu İç Hastalıkları polikliniğine başvuranlar oluşturmakta idi (%20.6). Araştırma grubunun %45.4' ü cerrahi bilimler polikliniklerinde, % 54.6' sı dahili bilimler polikliniklerinde yer almaktaydı.

Araştırmaya katılanların %55'i kadındı. Bu oran hasta grubunda refakatçilere göre daha yüksekti (sırasıyla,%61,%36.1, $\chi^2=18.489$ $p<0.001$). Grubun eğitim düzeyi açısından; ilk sırayı ilkökul (%34.6), ikinci sırayı yüksek okul (%25.6), üçüncü sırayı da lise mezunları (%21.6) almaktadır. Araştırma grubunun çoğunluğu evli SDÜ Tıp Fakültesi Dergisi 2000; 7(4): 32-36

(%78.4) ve çoğunluğunu ev hanımları (%34.6) oluşturmaktaydı. Grubun yaş ortalaması 41.9 ± 16.9 olup Isparta dışından gelenlerin oranı %27.0 idi ve çoğunluğun sosyal güvencesi (%60.9) emekli sandığı idi. Araştırma grubunun tanımlayıcı özellikleri tablo 1'de görülmektedir. Anket uygulanan hastaların %69' u muayene için başvurmuş olup çoğunluğunun (%83.9) hastane ücreti sosyal güvenlik kurumu tarafından karşılanmaktaydı(tablo 2).

Muayene veya tetkik için başvuran hastaların %66'sı kendi isteği ile doğrudan, %34'ü ise başka hekimin gerekli görmesi üzerine bu hastaneye başvurmuştu.

Araştırma grubunun son bir yıl içinde sağlık kurumlarına başvuru oranları tablo 3' de görülmektedir.

Araştırma grubunun Tıp Fakültesini tercih etme nedenleri incelendiğinde daha ileri teknoloji ve tetkik imkanına sahip olması (%95.4) ilk sırada gelmektedir (tablo 4)

Grubun hastane hizmetleri ile ilgili değerlendirmeleri tablo 5 ve tablo 6'da görülmektedir.

Grubun çok büyük bir bölümü (%95) hastane hizmetlerinden genel olarak memnun olduklarını belirtmişlerdir. Özellikle memnun oldukları alanlar tablo 5. de görülmektedir. Grubun genel olarak hastaneden memnun olmama durumunun düşük olduğu, bunların içinde ise hastanenin şehir merkezine uzak olması dikkat çekmektedir. Grubun %34'ü hastane hizmetleri ile ilgili öneride bulundu, bu öneri ve beklentiler tablo 7'da görülmektedir.

Sonuçlar

SDÜ Araştırma Uygulama Hastanesi Ocak 2001 tarihinde Çünür' de bulunan yeni hastane binasına taşınmıştır. 400 yatak kapasiteli olan hastane Isparta ve çevresi için önemli bir sağlık merkezidir. Hastaların ve refakatçilerin hastane hizmetlerini değerlendirdiği bu çalışmadan elde edilen verilere göre şu değerlendirmeleri yapabiliriz;

* Üniversite hastaneleri daha ileri teknolojik imkanlara sahip, gelişmeye açık , bilimsel olması, çalışanlarının bu doğrultuda hizmet vermesi ayrıca hizmetlerin mümkün olduğunca tatmin edici şekilde yürütülmesi hem tercih edilmesi açısından hem de memnuniyetin yüksek olması açısından önemlidir (1). SDÜ hastanesi ile ilgili başvuranların değerlendirmeleri de bu yöndedir. Araştırma grubumuzun, çok büyük bir bölümü (%95) hastane hizmetlerinden genel olarak memnun olduklarını belirtmişlerdir. Hastanenin temizliği ve sağlık personeline olan gi-

Tablo 1. Araştırma Grubunun Tanımlayıcı Özellikleri (yüzde dağılımı)

		Hastalar (n=310)	Refakatçiler (n=97)	Toplam (n=407)
Cinsiyet*	Erkek	39,0	63,9	45,0
	Kadın	61,0	36,1	55,0
Eğitim Durumu	Okur yazar değil	8,1	4,1	7,1
	Okur yazar	1,0	1,0	1,0
	İlkokul	33,5	38,1	34,6
	Ortaokul	11,0	7,2	10,1
	Lise	22,9	17,5	21,6
	Yüksekokul	23,5	32,0	25,6
	Medeni Durum**	Evli	73,5	93,8
	Bekar	20,3	5,2	16,7
	Dul	6,1	1,0	4,9
Yaş ortalaması	(Ort ±SS)	41,8 ± 18,5	42,1 ± 10,3	41,9 ± 16,9
Meslek***	Memur	20,6	29,9	22,9
	İşçi	2,3	6,2	3,2
	Serbest Meslek	12,3	21,6	14,5
	Emekli	11,9	18,6	13,5
	Ev Hanımı	39,0	20,6	34,6
	İşsiz	2,6	-	2,0
	Öğrenci	11,3	3,1	9,3
	Oturduğu Yer	Isparta merkez	53,9	48,5
	Isparta ilçe ve köyleri	20,3	20,6	20,4
	Diğer İller	25,8	30,9	27,0
Sosyal Güvence	SSK	13,5	20,6	15,2
	Bağ-kur	15,8	16,5	16,0
	Emekli Sandığı	62,9	54,6	60,9
	Yeşil Kart	1,6	3,1	2,0
	Diğer	6,1	5,2	5,9
Toplam	100,0	100,0	100,0	

* $\chi^2=18.489$ $p<0.001$ ** $\chi^2=17.953$ $p<0.001$ *** $\chi^2=28.279$ $p<0.001$

Tablo 2. Hastaların Başvurma Nedenleri ve Ücretlerinin Karşılama Şekli

		n	%
Hastaneye şu anda başvurma nedenleri	Muayene için	214	69,0
	Kontrol için	38	12,3
	Tetkik için	31	10,0
	Diğer*	27	8,7
Hastane ücretinin karşılama şekli	Kendisi	50	16,1
	Sosyal güvenlik kurumu taraf.	260	83,9
	Toplam	310	100,0

*Sonuç gösterme, bilgi alma

Tablo 3. Araştırma Grubunun Son Bir Yıl İçinde Sağlık Kurumlarına Başvuruları (Yüzde Dağılımı)*

		(0-1)başvuru	(2-4)başvuru	(5 ve+)başvuru
Hastalar(n=310)	Toplam başvuru ¹	15.2	39.7	45.2
	Yeni şikayete bağlı başvuru ²	53.2	36.8	10.0
	Tıp fakültesine başvuru ³	64.8	29.7	5.5
Refakatçiler(n=97)	Toplam başvuru ¹	55.7	33.0	11.3
	Yeni şikayete bağlı başvuru ²	79.4	19.6	1.0
	Tıp fakültesine başvuru ³	83.5	15.5	1.0

*Anket uygulandığı andaki başvuru dahil değildir.

$$^1\chi^2=72.502 \text{ p}<0.001, \ ^2\chi^2=22.738 \text{ p}<0.001, \ ^3\chi^2=12.705 \text{ p}<0.01$$

Tablo 4. Araştırma Grubunun Tıp Fakültesini Tercih Etme Nedenleri (Yüzde Dağılımı)*

	Hastalar (n=341)	Refakatçiler (n=31)**	Toplam (n=310)
Daha bilgili doktorlar olduğuna inandığım için	58.4	64.5	58.9
Daha ileri teknoloji ve tetkik imkanları olduğu için	66.6	77.4	95.4
Hastalarla daha çok ilgilenildiği için	54.5	74.2	56.3
Diğer nedenler	34.6	38.7	34.9

*Birden fazla seçenek işaretlenmiştir.

**Daha önce tıp fakültesi hizmetlerinden yararlananlar arasında

Tablo 5. Araştırma Grubunun Tıp Fakültesinde Verilen Hizmetlerden Özellikle Memnun Olduğu Alanlar (yüzde dağılımı)*

	Hastalar (n=310)	Refakatçiler (n=31)**	Toplam (n=341)
Gösterilen ilgiden memnun kalanlar	59,7	51,6	58,9
Gösterilen kolaylıklardan memnun kalanlar	22,9	25,8	23,1
Hastanenin temizliğinden memnun kalanlar	40,3	48,4	41,0
Hastane personelinin mesleki bilgisinden memnun kalanlar	32,9	12,9	31,7

*Birden fazla seçenek işaretlenmiştir.

**Daha önce tıp fakültesi hizmetlerinden yararlananlar arasında

venin özellikle belirtilmesi dikkat çekmektedir.

*Hastaneden memnun olunmayan noktalar az olmakla birlikte hizmetin kalitesinin artırılması için göz önüne alınmalıdır. Hastanenin yeni olması nedeniyle önemli bir kısmı tamamlanan çevre düzenlemesi ile ilgili eksiklikler giderilmelidir. Hastanenin şehir merkezine uzak olması nedeniyle ulaşım ile ilgili düzenlemeler ilgili kurumlarla işbirliği yapılarak giderilmeye çalışılmalıdır.

*Hastaların %58,9' u özellikle gösterilen ilgiden memnun olduklarını belirtmelerine rağmen, öneriler içinde daha fazla ilgi istendiği görülmektedir. Bu da toplam kalite yönetimi anlayışı ile iyileştirme ve geliştirme faaliyetlerinin devamlı olarak sürdürülmesi gerektiğini göstermektedir.

Bütün bu sonuçlar birlikte ele alındığında memnuniyet düzeyinin göreceli düşük olduğu alanlara ağırlık verilmesi, memnuniyet düzeyinin yüksek olduğu alanların bu düzeyde tutulması ve daha da artırılması için çalışılmalıdır. Çalışanların memnuniyeti göz önünde bulundurularak kalite çalışmalarına hız verilmelidir.

Bundan sonraki aşamalarda yatan hastalar ve çalışanların memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi ayrıca bu çalışmaların belli aralıklarla tekrarlanması ile hizmet kalitesinin belirlenmesine katkıda bulunulması planlanmaktadır.

Tablo 6. Araştırma Grubunun Tıp Fakültesinde Verilen Hizmetlerden Memnun Olmadığı Alanlar (yüzde dağılımı)*

	Hastalar (n=310)	Refakatçiler (n=31)**	Toplam (n=341)
Hastanenin şehir merkezine uzak olması	5.7	22.5	7.3
Personelden ilgi ve yardım görememe	7.0	3.2	6.7
Hocalara ulaşamama	2.1	-	2.0
Hastanedeki muayene tetkik ve tedavi ücretlerinin pahalı olması	5.6	3.2	5.5
Tetkik sonuçlarının geç çıkması	5.1	6.4	5.2
Fazla tetkik istenmesi	1.6	-	1.5
Poliklinik ve tetkik sırasında fazla beklemek	6.7	6.4	6.7

*Birden fazla seçenek işaretlenmiştir.

**Daha önce tıp fakültesi hizmetlerinden yararlananlar arasında

Tablo 7. Araştırma Grubunun Tıp Fakültesi Hastanesinden Beklenti Ve Önerileri (Yüzde dağılımı)

	Hastalar (n=71)	Refakatçiler (n=11)	Toplam (n=82)
Hocalar poliklinikte çalışsın	11.3	9.1	11.0
Ulaşım kolaylaştırılsın	14.1	18.2	14.6
Hastanenin çevre düzenlemesi yapılsın	21.1	27.3	22.0
Hastalarla daha çok ilgilenilsin	25.4	18.2	24.4
Bağ-kur'la anlaşma yapılsın	14.1	18.2	14.6
Tedavisi mümkün olmayanlar daha ileri merkezlere sevkedilsin	14.1	9.1	13.4
Toplam	100,0	100,0	100,0

Yazışma adresi:

Arş. Gör. Dr. Sema Kırbıyık
SDÜ Tıp Fakültesi Halk Sağlığı Ana Bilim Dalı
Isparta

Kaynaklar

1. Sarp N., Tükel B. İbn-i Sina Hastanesinde Hasta Memnuniyeti Araştırması. Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası, 1999;52(3): 147-151
2. Biçkes M. Sağlık Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi. Standart, 2000; 39(458): 29-36
3. Tezcan S., Altıntaş K.H., Yeşildal N. Hacettepe Üniversitesi İhsan Doğramacı Çocuk Hastanesi polikliniklerine Başvuran Hastaların Hizmetlerden Memnuniyet Düzeyi. Hacettepe Tıp Dergisi, 1999; 30(3):267-285