

İ.Ü. İstanbul Tıp Fakültesi İlk ve Acil Yardım Anabilim Dalı Yoğun Bakım Ünitesinde Hasta Tatmininin Ölçülmesi

The Extent of Patient Satisfaction in Patients who Received Medical Care in the Emergency Unit of Medicine Faculty of Istanbul University

Selma SÖYÜK, Besey GÜNEŞ ÖREN, Birsen YÜRÜGEN

Yoğun Bakım Hemşireleri Dergisi 2001;5(1):12-15

Amaç: Kar amacı gütmeyen bir üniversite hastanesinin acil yoğun bakımında hasta tatminini ve hastayı memnun etmeyen nedenleri saptamak ve burada çalışan personele yardımcı olmak.

Çalışma Planı ve Yöntemler: Çalışmaya İ. Ü. İstanbul Tıp Fakültesi İlk ve Acil Yardım Anabilim Dalı Yoğun Bakım Ünitesi'nde tedavi gören 24 hasta alındı. Taburcu edildikten sonra tüm hastalarla tatmin dereceleri konusunda telefonla görüşüldü ve 37 sorudan oluşan bir anket formu uygulandı.

Bulgular ve Sonuç: Hastaların genel olarak çalışan tüm personele güven duydukları görüldü. Hemşirelerin uygulama yaparken hastalara her zaman açıklama yaptıkları saptandı. Hastalar fizik ortam, donanım ve temizlikten memnuniyetlerini belirttiler. Yemekler doyurucu bulundu. Ücret politikasının hastayı zorlamadığı; gece ve tatil günleri verilen bakım kalitesinin düştüğü saptandı.

Anahtar Sözcükler: Sağlık personelinin davranışı; acil tıp hizmetleri; hemşire-hasta ilişkileri; hasta tatmini; sağlık bakımının kalitesi.

Objectives: To determine the extent of satisfaction and the reasons of dissatisfaction in patients hospitalized in the emergency unit of a non-profit university hospital.

Study Design and Methods: The study included 24 patients who had received treatment in the Emergency Care Unit of Medicine School of Istanbul University. The patients were interviewed by phone following discharge and a 37-item questionnaire was administered concerning the degree of satisfaction.

Conclusion: In general the patients had confidence in all personnel. Nurses always enlightened the patients about nursing interventions and applications. A general content was expressed with regard to physical environment, equipment, and hygiene. The meals were found adequate. The cost was affordable. It was noted that the quality of care decreased during night and weekend medical services.

Key Words: Attitude of health personnel; emergency medical services; nurse-patient relations; patient satisfaction; quality of health care.

Sağlık hizmetlerinin sunumunda "nasıl olsa hastalar bize muhtaçtır; mecburen geleceklerdir" yaklaşımı değil, hizmetin odağını hastanın

oluşturduğu bir yaklaşım söz konusu olmalıdır. Hasta odaklı hizmetin temelini hasta tatmini oluşturmaktadır. Bu nedenle hasta tatmininin

*II. Ulusal Travma ve Acil Cerrahi Kongresi'nde sunulmuştur (30 Eylül-4 Ekim 1997, İstanbul).

(Söyüç, Güneş Ören, Öğr. Gör.), (Yürügen Doç. Dr.) İstanbul Üniversitesi Şişli Sağlık Yüksekokulu.

İletişim adresi: Selma Söyüç, İstanbul Üniversitesi Şişli Sağlık Yüksekokulu, Halaskargazi Cad. Etfal Sok. Hastane Yanı, 80200 Şişli - İstanbul.

Tel: 0212 - 232 30 92 Faks: 0212 - 233 46 77

ölçülmesi, yani hastaların ihtiyaç ve beklentilerinin belirlenerek bunların karşılanması gerekir.

Kurumların hayatta kalıp varlıklarını sürdürbilmeleri herşeyden önce sundukları hizmetin kalitesine bağlıdır.^[1]

1980'li yıllardan bu yana uygulanmaya başlanan toplam kalite uygulamalarının temelinde de müşteri tatmini yer almaktadır. Hastane sektöründe müşteri hastadır ve hasta tatmini üzerinde önemle durulmalıdır. Müşteri hizmete egemen durumdadır.^[2]

Hasta tatmini, hastanın bakım kalitesi algıları, demografik özellikleri, kişisel özellikler, geçmiş tecrübeleri, tutumlar, beklentiler, bakım sonuçları, hastane fiziksel kaynakları, örgütsel yönetim, hastanede kalış süresi, kurumsal özellikler ve hastalık özelliklerinden etkilenen kompleks bir konudur.^[3]

Ülkemizde özel hastanelerin büyük bir çoğunluğunda hasta tatmini ölçülürken, kar amacı gütmeyen kamu hastanelerinde bunun yapılmadığı düşünülmektedir. Toplam kalite uygulamalarının önem kazandığı günümüzde hasta tatmini atlanmaması ve üzerinde önemle durulması gereken bir kriterdir.

GEREÇ VE YÖNTEM

Bu çalışmada, amacı kar amacı gütmeyen bir üniversite hastanesinin acil yoğun bakımında hasta tatminini ve hastayı memnun etmeyen nedenleri saptamak ve burada çalışan personele yardımcı olmak amaçlandı.

İ.Ü. İstanbul Tıp Fakültesi İlk ve Acil Yardım Anabilim Dalı Cerrahi Yoğun Bakım Ünitesinde 01.01.1997-31.07.1997 tarihleri arasında yatan hastaların tatminleri ölçüldü. Araştırma kapsamına 24 hasta alındı. Veri toplama aracı olarak 37 sorudan oluşan bir anket for-

mu kullanıldı. Anket soruları hastalara, taburcu olduktan 20 sonra telefonla ulaşılarak soruldu. Hastane ortamında yapılan tatmin anketinin, sonuçları olumsuz etkileyebileceği düşünülmektedir. Araştırmamızda yoğun bakım ortamının seçilmesindeki nedenler, daha önce yoğun bakımlarda hasta tatmininin ölçülmemiş olması ve yoğun bakımlarda hastaların uzun süre kaldıklarından dolayı değerlendirme ve gözlemlerinin daha objektif olacağını düşünmemizdir.

Anketlerde sorular çeşitli katagorilere ayrıldı. Bunlar, hasta-hemşire ilişkisi, hasta-hekim ilişkisi, çalışanlara güven, bakım ve tedavi kalitesi, hastayı bilgilendirme, gerekli güven ortamının yaratılması, fiziki donanım, ısı, konfor, her an hizmete ulaşabilme, gece-gündüz bakım kalitesi farkı, beslenme hizmetleri, transfer hizmetleri ve ücret politikasıdır.

BULGULAR VE TARTIŞMA

Araştırma sonuçları verilirken doktor , hemşire, hizmetli personel açısından değerlendirme yapıldı, aralarında herhangi bir karşılaştırmaya gidilmedi.

Hastalara hekim, hemşire ve hizmetli personele güvenme duyguları sorulduğunda, %66.6'sının hekim ve hemşirelere her zaman, %33.7'sinin ise genelde güvendikleri; hizmetli personele %50 oranında her zaman, %16.6 oranında zaman zaman güvendikleri öğrenildi.

Bakım ve tedavi kararlarına duyulan güven açısından hastaların %83.3'ünün hemşirenin kararlarına her zaman, %16.7'sinin genellikle güvendikleri; hekim kararlarına %66.6 oranında her zaman güvenildiği saptandı (Tablo I). Hastaların zamanlarının büyük çoğunluğunu hemşireler ile geçirdiklerinden bu sonucun çıktığı düşünülmektedir.

TABLO I

Tedavi ve bakım kararlarına duyulan güvenin dağılımı

Hizmet grupları	Her zaman		Genellikle		Zaman zaman		Çok nadir		Hiçbir zaman	
	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
Hekimin kararlarına güven	16	66.3	4	16.6	4	16.6	-	-	-	-
Hekimin tedavisine güven	16	66.3	8	33.3	-	-	-	-	-	-
Hemşirenin kararlarına güven	20	83.3	4	16.6	-	-	-	-	-	-
Hemşirelik bakımına güven	12	50	4	16.6	4	16.6	4	16.6	-	-

TABLO II

Hastanın istediği anda hizmet gruplarına ulaşabilme dağılımı

Hizmet grupları	Her zaman		Genellikle		Zaman zaman		Çok nadir		Hiçbir zaman	
	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
Hekim	16	66.6	4	16.6	4	16.6	-	-	-	-
Hemşire	16	66.6	4	16.6	4	16.6	-	-	-	-

Hastalara yapılan uygulamalar ve tedavilerde açıklama yapma ve sordukları sorulara rahatlıkla cevap alıp alamadıkları sorulduğunda ise hekim ve hemşirelerin %50 oranında her zaman açıklama yaptıkları öğrenildi; hekimlerin %16.8'inin hiçbir zaman açıklama yapmadıkları bildirildi.

Hastaların hekim ve hemşirelere rahatça soru sorabilme sıklığı araştırıldığında, %66.6'sı hemşireye her zaman soru sorabildiklerini, %16.6'sı ise nadiren soru sorabildiklerini ifade etmişlerdir. Hekimlere rahatça soru sorabilme sıklığını araştırdığımızda bu oranların düştüğü görülmektedir. Hastaların %50'si hekime her zaman, %16.6'sı nadiren, %33.4'ü ise ara sıra rahatça soru sorabildiklerini belirtmişlerdir. Yoğun bakım ünitesinde 24 saat boyunca hemşirenin hastanın yanında bulunmasından dolayı, bu beklenen bir sonuçtur.

Hastaların çalışan personele güvenini sorgulayan sorulara verdikleri yanıtlarda, %83.3'ünün hemşirenin her zaman, %16.7'sinin genellikle sır sakladığını düşündüklerini belirtmişlerdir. Hastaların %65'i doktorların sır sakladığına inanırken, %16.6'sı emin olmadıklarını, %18.4'ü fikri olmadığını belirtmiştir. Ankete katılan hastaların hemşirelere daha fazla güven duydukları görülmektedir (Tablo II).

Hastalar istedikleri anda hekim ve hemşirelere ulaşabilmektedirler (Tablo III).

Evden acil cerrahi birimine nakilde hastaların %66.7'sinin memnun olduğu, %33.3'ünün ise memnun olmadığı; yoğun bakımdan servise nakilde memnuniyet oranının %50'ye düştüğü görüldü. Bu sonuç bize personel azlığından dolayı gerekli özenin gösterilemediğini düşündürmektedir.

Hastaların yemeklerden memnuniyet duyma oranları incelendiğinde, %66.6'sının yemeklerin doyurucu olduğunu, %83.3'ünün yemek zamanlarının uygun olduğunu ve %66.6'sının ise yemek tatlarının güzel olduğunu düşündükleri görüldü. Bu cevap hiç beklemediğimiz ve bizi en çok şaşırtan cevaplar arasında yer almaktadır (Tablo IV).

Hastalara göre donanım ve temizlik kusursuzdur. Ancak sıcaklık yeterli değildir. Bu da yoğun bakım ısısının servislere göre daha düşük olmasından kaynaklanmaktadır.

Önemli parametreler arasında yer alan ücret sisteminden memnuniyeti incelediğimizde, hastaların %83.7'si ücret sisteminden de memnun olduklarını ve hiç zorlanmadıklarını ifade etmişlerdir. Burada belirtmemiz gereken nokta bu hastaların büyük çoğunluğunun sosyal güvencesi olduğudur. Sosyal güvencesi olmayan hastalar (%16.6) ücret sisteminden memnun olmadıklarını ifade etmişlerdir.

Bilindiği gibi tüm kurumlarda ve birimlerde gece ile gündüz ve tatil günleriyle mesai günleri

TABLO III

Hastaların nakil işlemlerinden duydukları memnuniyet

	Evet memnun		Hayır memnun değil		Cevap yok	
	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
Yoğun bakımdan servise nakil	12	50	8	33.3	4	16.6
Evden acil birime nakil	16	66.7	8	33.3	-	-

TABLO IV
Fizik ortamdan duyulan memnuniyet

Fizik ortam şartları	Evet yeterli		Hayır yeterli değil		Kısmen yok	
	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
Donanımın yeterliliği	24	100	-	-	-	-
Temizliğin yeterliliği	24	100	-	-	-	-
Isı yeterliliği	12	50	-	-	12	50

arasında fark olmaktadır. Acil cerrahi yoğun bakımda da bunu sorguladığımızda, %50 oranında gece-gündüz ve tatil günlerinde bakım kalitesinde fark olduğu yanıtı alınmıştır. Bu da eleman eksikliğinden kaynaklanan bir sonuçtur.

Ankete katılan hastalara yeniden hastalansalar İ.Ü. İstanbul Tıp Fakültesi Acil Cerrahi Yoğun Bakım Ünitesini seçip seçmeyecekleri sorulduğunda, %83.7'si yine bu üniteyi seçeceklerini ifade etmişlerdir. Bu sonuç, hastaların genelde sosyal güvencelerinin bulunmasından, alım güçlerinin bununla sınırlı olmasından ve tedavi gördükleri yerin üniversite hastanesi olmasından kaynaklanmaktadır.

SONUÇ

Araştırmamızın sonucunda, hastaların genel olarak İ.Ü İstanbul Tıp Fakültesi Acil Cerrahi Yoğun Bakım Ünitesinden memnun oldukları söylenebilir. Ancak, hastaların sağlık ekibinden ne istemeleri gerektiğinin farkında olmadıkları ve kendilerine sunulan hizmeti yargılamadan kabul ettikleri anlaşılmıştır. Bu da hasta haklarının yeterince bilinmemesinden kaynaklanmaktadır. Bu nedenlerle hastaların güvenli, kaliteli ve standart sağlık hizmetlerini talep edecek şekilde bilgilendirilmeleri kaçınılmazdır.^[4]

Hastalarla yapılan görüşmelerimizde hastalar, ölümle savaş halindeyken bu hastaneye geldiklerini ve onları ölümden kurtardıkları için çalışan tüm personele minnet duyduklarını ifade etmişlerdir. Bu ifadenin araştırma sonuçlarını etkilediğini düşünüyoruz. Araştırma sonuçlarımızı ve önerilerimizi şöyle sıralayabiliriz:

- Hastalar genel olarak yoğun bakımda çalışan hekim, hemşire ve hizmetli personele güvenmektedir ve onlardan memnundur.

- Hastalar kendilerine yapılan açıklamaları yeterli bulmaktadır.

- Hekim ve hemşirelere hastalar rahatlıkla soru sorabilmektedirler.

- Fizik ortam, yemekler ve ücret sisteminden de hastalar son derece memnundur.

- Gece gündüz ve tatil günlerinde bakım kalitesinde önemli farklar olmaktadır.

- Hastalar yeniden hastalansa yine bu üniteyi seçecektir.

- Acil cerrahi kliniğine ulaşım zor olmamaktadır.

- Tedavi ve bakımda sorun çıkmayan, komplikasyon gelişmeyen hastaların genel olarak üniteden memnun oldukları görülmüştür. Sonucun memnuniyeti etkilediğini söyleyebiliriz.

ÖNERİLER

- Gece ve tatil günlerinde çalışan sayısı artırılmadığı.

- Yoğun bakımda çalışacak elemanlar iyi bir eğitimden geçirilerek çalışmaya başlatılmalıdır.

- Görev, yetki ve sorumluluklar açıkça belirtilmelidir.

- Tüm hastalar hasta hakları ve standart sağlık hizmeti konusunda bilinçlendirilmelidir.

KAYNAKLAR

1. Yanık A. Sağlık bakım hizmetlerinde hasta tatmini ve Haydarpaşa Numune Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde hasta tatmini üzerine bir araştırma. [Doktora Tezi]. İ.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul: 2000.
2. Esatoğlu A. Hasta tatmininin hastane yönetimi açısından değerlendirilmesi ve kullanımına yönelik model önerisi [Doktora Tezi]. H. Ü. Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara: 1997.
3. Williams B. Patient satisfaction: a valid concept? Soc Sci Med 1994,38:510.
4. Söyük S. Hasta hakları. In: Yürügen B, editör. Böbrek hastalıkları diyaliz ve transplantasyon hemşireliği eğitim programları kitabı. İstanbul: 2001. s. 92-96.