

■ Orijinal Makale

Ankara Eğitim ve Araştırma Hastanesi Hasta Deneyimi Anketi Analiz Raporu

Ankara Training and Research Hospital Patient Experience Survey Analysis Report

 Mehmet Onat Çakıt*

Sağlık Bilimleri Üniversitesi Ankara Eğitim ve Araştırma Hastanesi Aile Hekimliği Kliniği, Ankara, Türkiye

Öz

Amaç: Hastanemizde kalite ölçütlerinden olan "Hasta Memnuniyet Anketi" önemli bir kalite göstergesidir. Bu çalışmada amacımız, Ankara Eğitim ve Araştırma Hastanesi Hasta Deneyimi Anketi Analiz Raporunu değerlendirmeyi, hastalarımızın poliklinik, yataklı servis, acil servisteki memnuniyetlerini değerlendirerek hizmet kalitesinin artırılmasında neler yapılabileceğini, memnuniyetsizlik durumunun nedenlerini gözden geçirmektir.

Gereç ve Yöntemler: Sağlıkta Kalite Standartları gereği Türkiye'de tüm hastanelerde hasta memnuniyetini belirlemek ve hizmet kalitesini arttırmak amacıyla yapılan hasta memnuniyet anketleri uygulaması, 2019 yılından itibaren "Anket Uygulama Rehberi Versiyon 2"ye göre yapılmaktadır. Araştırmamız Ankara Eğitim ve Araştırma Hastanesinde 1 Ocak 2020-31 Aralık 2020 tarihleri arasında yatan hasta, ayaktan hasta ve acil servis hastalarına uygulanmıştır. Anket Sağlık Bakanlığı tarafından yayınlanan ayaktan hasta memnuniyet anketi, yatan hasta memnuniyet anketi, acil servise başvuran hasta memnuniyet anketi örneği kullanılarak yapılmıştır. Çalışmamız telefonla yapılmış anket çalışmasının retrospektif analizini içermektedir.

Bulgular: 2020 yılı içinde yatarak tedavi gören 383 hastaya, ayaktan tedavi gören 384 hastaya, acil servise başvuran 384 hastaya, toplamda 1151 hastaya anket uygulanmıştır. Hasta memnuniyet oranımız yatan hasta için ortalama %96,82, ayaktan hasta için %95,84, acil servis için %95,58'dir. Yaklaşık %5 oranında temizlik ve fiziki koşullar ile ilgili memnuniyetsizlik bildirilmiştir.

Sonuç: Hasta memnuniyeti sağlık kurumlarında hizmet kalitesini değerlendirmede kullanılan temel bir kriterdir. Bu çalışmada fiziki koşullar ve temizliğin hasta memnuniyetinde önemli faktörler olduğu görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: hasta memnuniyet; kalite; sağlık hizmetleri; hastane

Sorumlu Yazar*: Mehmet Onat Cakit, Sağlık Bilimleri Üniversitesi Ankara Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Aile Hekimliği Kliniği, Ankara, Türkiye

E-mail: onatcakit@gmail.com

Orcid: 0000-0002-6880-4633

Doi: 10.18663/tjcl.1249487

Geliş Tarihi: 09.02.2023 Kabul Tarihi: 11.02.2023

Abstract

Aim: "Patient Satisfaction Questionnaire", which is one of the quality criteria in our hospital, is an important quality indicator. In this study, our aim is to evaluate the Ankara Training and Research Hospital Patient Experience Questionnaire Analysis Report, to evaluate the satisfaction of our patients in the outpatient clinic, inpatient service, and emergency service, and to review what can be done to increase the service quality, and the reasons for the dissatisfaction.

Material and Methods: In accordance with the Quality Standards in Health, the application of patient satisfaction surveys, which is carried out in order to determine patient satisfaction and increase service quality in all hospitals in Turkey, has been carried out according to "Survey Application Guide Version 2" since 2019. Our research was applied to inpatients, outpatients and emergency room patients between January 1, 2020 and December 31, 2020 in Ankara Training and Research Hospital. The survey was conducted using the example of outpatient satisfaction survey, inpatient satisfaction survey, and patient satisfaction survey who applied to the emergency department published by the Ministry of Health. Our study includes a retrospective analysis of a telephone survey.

Results: In 2020, a questionnaire was applied to a total of 1151 patients, of which 383 inpatients, 384 outpatients and 384 patients who were admitted to the emergency service. Our average patient satisfaction rate is 96.82% for inpatients, 95.84% for outpatients, and 95.58% for emergency services. Dissatisfaction with cleanliness and physical conditions were reported at a rate of approximately 5%.

Conclusion: Patient satisfaction is a basic criterion used to evaluate the quality of service in health institutions. In this study, physical conditions and cleanliness were found to be important factors in patient satisfaction.

Keywords: patient satisfaction; quality; health service; hospital

Giriş

Hastane hizmetlerinden hasta memnuniyeti, hastane hizmetlerinin etkinliğinin ve kalitesinin en önemli göstergelerinden biridir. Hasta memnuniyeti anketleri, sağlık yöneticilerine ve politika yapıcılara mevcut durumu, süreç iyileştirme programlarının nitelik ve nicelik farkındalığını ve kalite iyileştirmeyi değerlendirmek için değerli veriler sağlayabilir [1].

Hastanın hastaneye başvurduğu andan itibaren yönlendirilmesi, resmi işlemleri, çalışanların iletişimi, bekleme süreleri, bekleme lokalizasyonu, muayeneye geliş şekli, doktorun ve hemşirenin iletişimi, muayenesi, bilgilendirilmesi, fiziki alt yapının temizliği, acildeki müdahale süresi, servislerde yatış süresi, yataklı serviste yemek hizmeti, temizlik, doktor ve hemşire bakım süreci hastaların memnuniyetinde bir ölçek olabilmektedir. Bu ölçeklere göre memnuniyetsiz olunan alanların yapılan anketlerle belirlenerek yönetim ve çalışanlar tarafından düzeltici ve önleyici faaliyetlerle giderilmesi amaçlanmıştır [2-5].

Hastanemizde kalite ölçütlerinden olan "Hasta Memnuniyet Anketi" önemli bir kalite göstergesidir. Sağlık Bakanlığının yayınladığı kalite standartlarında yol gösterici olarak hizmetin iyileştirilmesini ve eksikliklerinin giderilmesini, paralelinde hasta memnuniyetini artırmayı sağlamak için önemli bir parametredir [5].

Bu çalışmada amacımız, Ankara Eğitim ve Araştırma Hastanesi Hasta Deneyimi Anketi Analiz Raporunu değerlendirmeyi, hastalarımızın poliklinik, yataklı servis, acil servisteki memnuniyetlerini değerlendirerek hizmet kalitesinin artırılmasında neler yapılabileceğini, memnuniyetsizlik durumunun nedenlerini gözden geçirmektir.

Gereç ve Yöntemler

Sağlıkta Kalite Standartları gereği Türkiye'de tüm hastanelerde hasta memnuniyetini belirlemek ve hizmet kalitesini arttırmak amacıyla yapılan hasta memnuniyet anketleri uygulaması, 2019 yılından itibaren "Anket Uygulama Rehberi Versiyon 2"ye göre yapılmaktadır [5]. Bu rehbere göre randomize seçilen telefon numaralarından pandemi nedeniyle telefonla anket yapılmıştır. Çalışmamız Ankara Eğitim ve Araştırma Hastanesi yerel Etik Kurulu tarafından onaylanmıştır. Çalışma Helsinki İlkeler Deklerasyonu'na (www.wma.net/e/policy/b3.htm) uyularak gerçekleştirilmiştir. Hastaların onamı telefonla sözel olarak alınmıştır. Anketler; 18 yaşından büyük, bilinci açık hastaların kendisine, bilinci kapalı hastalar için hasta yakınlarına uygulanmıştır. Psikiyatri hastaları ve terminal dönemdeki hastalar için anket uygulanmamıştır. Bu hastaların yakınlarına anket uygulanmıştır. Dahil edilecek kişiler

randomizasyon yöntemi ile seçilip, telefon görüşmesi sonucu anket uygulamasını kabul eden hastalardan oluşmaktadır.

Araştırmamız Ankara Eğitim ve Araştırma Hastanesinde 1 Ocak 2020-31 Aralık 2020 tarihleri arasında yatan hasta, ayakta hasta ve acil servis hastalarına uygulanmıştır. Anket Sağlık Bakanlığı tarafından yayınlanan ayakta hasta memnuniyet anketi, yatan hasta memnuniyet anketi, acil servise başvuran hasta memnuniyet anketi örneği kullanılarak yapılmıştır. Bu anketlerde yatan hasta için 15, acil servis için 18, ayakta hasta için 18 soru olarak uygulanmıştır. Çalışmamız telefonla yapılmış anket çalışmasının retrospektif analizini içermektedir. "Hasta Deneyimi Anketleri" hastanın tetkik ve tedavi işlemlerinin tamamlanması ve sağlık kuruluşundan ayrılmasını takiben "Telefon Görüşmesi" yöntemi ile uygulanmıştır.

Anket, telefon görüşmesi ile;

- Aramalarda anketör kendisini ve sağlık kuruluşunu tanıtarak, karşı tarafa kim tarafından arandığı konusunda bilgi verdi
- Sorulan sorulara net ve objektif cevaplar alabilmek ve kişilerin kendilerini güvende hissetmeleri için anketi cevaplayan kişilerin kimlik ve iletişim bilgileri alınmadı ve sorulmadı.
- Sorulara verilecek cevapların gizli tutulacağı konusunda kişi bilgilendirildi.
- Anketin amacı, ne için yapıldığı anlatıldı.
- Ankette yer alan soruların kişi tarafından anlaşıldığından emin olundu.
- Anket tamamlandıktan sonra kişiye değerli katkılarından dolayı teşekkür edildi ve görüşme sonlandırıldı.

Anketör kalite biriminden görevlendirilmiş memurdu ve anketin özellikleri ve uygulama esasları hakkında eğitim almıştı, eğitimler kayıt altına alınmıştı.

İstatistiksel Analiz

Anketlerde "likert ölçeği" kullanıldı. 5 tamamen katılıyorum, 4 katılıyorum, 3 kararsızım, 2 katılmıyorum, 1 kesinlikle katılmıyorum olarak değerlendirildi. Çalışmadan elde edilen veriler, Microsoft Excel Çalışma Programı kullanılarak analiz edildi. Çalışma verileri değerlendirilirken tanımlayıcı istatistiksel yöntemleri (frekans (n) ve yüzde (%) cinsinden) hesaplandı.

Ankete katılan hastaların demografik verileri Tablo 1'de gösterilmiştir. 2020 yılı içinde yatarak tedavi gören hasta sayısı 80202'dir. Bu sayının anket rehberi evren tablosundaki karşılığına göre 75000-100000 başvuru sayısına karşılık gelen örneklem sayısı 383'dür. Bu sayı 12 aya bölüldüğünde anket yapılacak hasta sayısı aylık 32'ye denk gelmektedir.

Tablo 1: Ankete katılan hastaların demografik verileri

Ayaktan Hasta	n=384
Yaş Aralığı (yıl)	18-88
Kadın/Erkek	220(57.2)/164(42.8)
Eğitim Durumu	
İlkokul	150 (39.0)
Ortaokul	75 (19.5)
Lise	91 (23.6)
Üniversite	53 (13.8)
Yüksek Lisans	25 (6.5)
Yatan Hasta	n=383
Yaş Aralığı (yıl)	18-93
Kadın/Erkek	222 (57.9)/161(42.0)
Eğitim Durumu	
İlkokul	85 (22.1)
Ortaokul	119 (30.9)
Lise	105 (27.3)
Üniversite	60 (15.6)
Yüksek Lisans	15 (3.9)
Acil Hasta	n=384
Yaş aralığı (yıl)	18-95
Kadın/Erkek	283 (73.6)/101 (26.4)
Eğitim Durumu	
İlkokul	91 (23.8)
Ortaokul	110 (28.6)
Lise	107 (27.8)
Üniversite	57 (14.8)
Yüksek Lisans	19 (4.9)

2020 yılında hastanemize başvuran ayakta hasta sayımız 498.999 hastanın tablo karşılığı olan 384 hastaya ve acil servisimize başvuran 233.328 hastanın tablo karşılığı olan 384 hastaya uygulanmıştır. Bu sayılarda aylık 32'ye denk gelmektedir. 2020 yılında acil servise başvuran hasta sayısı 233.328'dir. Bu sayının anket rehberindeki evren tablosundaki karşılığına göre 250.000-500.000 başvuru sayısına karşılık gelen 384'tür. Bu sayı 12 aya bölüldüğünde anket yapılacak hasta sayısı 32'ye denk gelmektedir. Anket rehberinde belirtilen anket yapılmayacak olan hasta gruplarına ek olarak Bakanlığın duyurusuna istinaden Covid-19 hastaları da anket uygulaması dışında tutulmuştur. Toplamda 1151 hasta alınmıştır. Anketlerde demografik veri olarak yaş, cinsiyet, eğitim durumu, kaydedilmiştir. Hasta memnuniyet oranımız yatan hasta için ortalama %96,82, ayakta hasta için %95,84, acil servis için %95,58'dir.

Anketler yıl ortalaması olarak soru bazında incelendiğinde;

Yatan hastaların "Hastane genel olarak temizdi" sorusuna %5 oranında "Katılmıyorum" derken, "Odadaki eşyalar çalışır durumda mıydı" sorusuna ise %1 oranında "Katılmıyorum" cevabı verdiği görülmüştür.

Ayaktan hastaların "Hastane genel olarak temizdi" sorusuna %6 oranında "Katılmıyorum" cevabı verirken, "Odadaki eşyalar çalışır durumdaydı" sorusuna ise %1 oranında "Katılmıyorum" cevabı verdiği görülmüştür.

Acil servise başvuran hastalar arasında "Acil servis genel olarak temizdi" sorusuna %9 oranında, "Muayene olacağım doktoru kendim seçtim" sorusuna %3 oranında, "Bekleme alanlarının fiziki koşulları yeterliydi" sorusuna ise %2 oranında katılmıyorum cevaplarının verildiği görülmüştür.

Tartışma

Hastanemizde yapmış olduğumuz anket çalışmasında 1151 kişi ile görüşüldü ve yatan hasta, ayaktan hasta ve acil servis memnuniyet oranımızın yüksek olduğu gözlemlendi. Memnuniyetsizlik oranı düşüktü. Ayaktan hastada %3 oranında muayene olacağım doktoru kendim seçtim maddesinde katılmıyorum cevabı alındı. Yatan hasta, ayaktan hasta ve acil serviste genel olarak hastane temizliğinden sırası ile %1, %6 ve %9 oranında memnuniyetsizlik mevcuttu. Ayrıca acil serviste %2 oranında fiziki koşulların yetersizliği bildiridir. Bunlara yönelik olarak temizlikle ilgili analiz yapıldığında temizlik personel sayısında azalmaların yaşandığı gözlemlendi. Azalma sebepleri ise pandemi nedeniyle hastalanmalar, emeklilikler, başka kurumlara görevlendirilmeler ve temizlik için verilen eğitimlerin anlaşılabilirliğinin düşük olabilmesi idi. Buna yönelik ilgili mercilerle irtibatta bulunularak temizlik personelinin sayısının artırılması planlandı. Acil servis bekleme alanları için fiziki koşulların yetersizliği maddesi için düzenleyici tadilatlar planlandı. Odadaki eşyaların çalışır durumda olmadığını tespiti için denetim ekipleri ile irtibata geçilerek fonksiyonel olmayan eşyalar belirlenerek değişimi için gerekli işlemler başlatıldı.

Diğer bir etken ise pandemi hastanesi olmamız nedeniyle hasta yoğunluğunun artması idi. Yine pandemiye bağlı olarak personelin sık sık yer değiştirmesi ve oryantasyon problemi yaşamaları memnuniyetsizlikte bir etken olarak gözlemlendi.

Pamukkale Üniversitesi Tıp Fakültesinde yapılan çalışmada gözlemlendiği gibi hekim ilgi ve zaman ayrılması, mahremiyete saygı gösterilmesi, bilgilendirmede genel memnuniyet bildirilmiştir [3]. Bizim çalışmamızda da bu maddelerde memnuniyet yüksekti. Katılan hastaların çoğunda muayene edeceği doktoru kendisinin seçmemesi bizim çalışmamızda da düşük oranda da olsa memnuniyetsizliği gösteriyordu. Ancak Pamukkale Üniversitesinde düşük oranda olduğu için genel memnuniyeti etkilemediğini düşünmüşlerdir. Aynı şekilde bizim de memnuniyet oranına göre istatistiksel anlamlı gözükmemektedir.

Özerve ark. yapmış olduğu bir çalışmada hasta memnuniyetinin sağlık kurumlarında hizmet kalitesini değerlendirmede kullanılan temel bir kriter olduğu, bireylerin sosyodemografik özellikleri ve tedavi sürecine ilişkin faktörlerden etkilendiği bildirilmiştir [4]. Bizim çalışmamızda da memnuniyetsizlik maddeleri tek tek ele alınarak düzeltici önleyici faaliyet başlatılarak önlenmesi için çalışma başlatılmıştır. Aynı konuda Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi İbni Sina Hastanesinde yapılan araştırmada poliklinik bazında değerlendirme yapılmış, hasta memnuniyet ölçümünün hastanenin daha iyiye gitmesinin sağlanmasında yararlı olacağı kanaati bildirilmiştir [6].

Erdem ve ark. Elazığ ilinde 4 hastanedeki hasta memnuniyeti ve hasta bağlılığı üzerine yaptıkları incelemede hasta memnuniyetinin hasta bağlılığı üzerinde olumlu etkileri olduğunu bildirmişlerdir [7]. Hastanemizde yapılan yatan hasta anketinde hastanemizi aileme ve arkadaşlarıma tavsiye ederim sorusu hasta bağlılığının göstergesidir. Bizim hastanemizde de hasta memnuniyeti hasta bağlılığı ile paralellik göstermektedir.

Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Medikososyal birimine başvuran birinci basamakta yapılan hasta memnuniyeti çalışmasında hastaların aile hekimliği ilkelerine uygun olarak dinlenilmeye ve bilgilendirilmeye önem verdikleri bildirildi. Memnuniyeti etkileyen başlıca faktörlerin hastanın dinlenmesi, yeterli zaman ayrılması, tüm vücut muayenelerinin yapılması ve hastalıkla ilgili yeterli bilgi verilmesi olarak bildirilmiştir. Hastanın gelirinin hastanın doktor yanında kendini güvende hissetmesi ile direkt ilgili olduğu kaydedilmiştir [8]. Bizim hasta popülasyonumuz sosyokültürel düzeyi daha düşük bir popülasyondur. Araştırma yılında Şehir Hastanesinin hizmete başlamış olması ve çevredeki hastanelerin kapanmış olması, bu bölgede sosyoekonomik seviyesi düşük hasta popülasyonunun Şehir Hastanelerine ulaşamayıp bizim hastanemizde yeterli sağlık hizmetine ulaşabilmesi de memnuniyet oranımızı artırmış olabilir.

İstanbul'da bir tıp fakültesinde yatan hastaların memnuniyet düzeyi araştırıldığında, yatan hastaların çok büyük bölümünün hastaneden memnun olduğu bildirilmiştir. Genel memnuniyet düzeyini etkileyen en önemli iki faktörün odaların durumu ve doktorların becerileri olduğunu, bununla birlikte sağlık hizmetlerinin kalitesine önem verilmesi ve hasta memnuniyeti ölçümünün rutin olarak yapılması gerektiğini bildirmişlerdir [9]. Bizim hastalarımızın memnuniyet düzeyi de fiziki koşullardan etkilenmiştir.

Bjertnaes ve ark. çalışmasında hasta memnuniyetinin önemli komponentlerinin hemşirelik hizmetleri deneyimi ve doktorların deneyimi olduğunu bildirmişlerdir [10]. Bizim

hastanemiz de deneyimli eğitim kadrosuyla yıllardır bu bölgede hizmet veren ve yüzlerce hekim ve hemşire yetiştirmiş bir Eğitim ve Araştırma Hastanesidir. Hasta memnuniyeti ve tercih edilirligimizin en önemli komponentinin personel tecrübemiz olduğunu düşünmekteyiz.

Sonuç

Sonuç olarak hasta memnuniyeti sağlık kurumlarında hizmet kalitesini değerlendirmede kullanılan temel bir kriterdir. Bu çalışmada fiziki koşullar ve temizliğin hasta memnuniyetinde önemli faktörler olduğu görülmüştür.

Maddi destek ve çıkar ilişkisi

Çalışmayı maddi olarak destekleyen kişi/kuruluş yoktur ve yazarın herhangi bir çıkar dayalı ilişkisi yoktur.

Teşekkür: Hastanemiz Kalite sorumlusu Op. Dr. Süheyla Aydoğmuş ve hastanemiz kalite birimine katkı ve destekleri için teşekkür ederim.

Kaynaklar

1. Farzianpour F, Byravan R, Amirian S. Evaluation of Patient Satisfaction and Factors Affecting It: A Review of the Literature. *Health* 2015;7:1460-1465.
2. Gavurova B, Dvorsky J, Popesko B. Patient Satisfaction Determinants of Inpatient Healthcare. *Int J Environ Res Public Health* 2021;18(21):11337.
3. Tezcan D, Yücel M, Ünal U, Edirne T. Üçüncü basamak sağlık kuruluşunda hasta memnuniyeti. *Pamukkale Tıp Dergisi* 2014;7(1):57-62.
4. Özer A, Çakıl E. Sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyetini etkileyen faktörler. *Tıp Araştırmaları Dergisi* 2007;5(3):140-143.
5. Sağlık Bakanlığı, T. (2019). Sağlıkta Kalite Standartları Anket Uygulama Rehberi, T.C. Sağlık Bakanlığı Türkiye Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Sağlıkta Verimlilik, Kalite ve Akreditasyon Dairesi Başkanlığı. Ankara.
6. Sarp N, Tükel B. İbn-i Sina Hastanesinde hasta memnuniyeti araştırması. *Ankara Üni Tıp Fakültesi Mecmuası* 1999;52:147-151.
7. Erdem R, Rahman S, Avcı L, ve ark. Hasta memnuniyetinin hasta bağlılığı üzerine etkisi. *Erciyes Üni İİBF Derg* 2008;31:95-110.
8. Edirne T, Avcı DK, Atmaca B. Van ilinde birinci basamakta hasta memnuniyeti: Ankete dayalı kesitsel çalışma. *Türk Aile Hek Derg* 2009;13(3):137-147.
9. Önsüz M, Topuzoğlu A, Cöbek U, Ertürk S, Yılmaz F, Birol S. İstanbul'da bir Tıp Fakültesi hastanesinde yatan hastaların memnuniyet düzeyi. *Marmara Med J* 2015;21(1):33-49.
10. Bjertnaes OA, Sjetne IS, Iversen HH. Overall patient satisfaction with hospitals: effects of patient-reported experiences and fulfilment of expectations. *BMJ Qual Saf* 2012;21(1):39-46.