



**COVID-19 PANDEMİSİ DÖNEMİNDE SAĞLIK HİZMETİ TÜKETİCİLERİNİN
E- ŞİKÂyetLERİNİN İNCELENMESİ**
**REVIEW OF E-COMPLAINTS OF HEALTH CARE CONSUMERS DURING THE
COVID-19 PANDEMIC**

Dr. Öğr. Üyesi Serhan ŞAHİNLİ

İstanbul Yeni Yüzyıl Üniversitesi, serhan.sahinli@yeniuyuzuil.edu.tr, orcid.org/0000-0001-9675-2570

Uzman Murat EREN

Üsküdar Üniversitesi, muratterenæ@gmail.com, orcid.org/0000-0001-6590-0470

Makale Gönderim-Kabul Tarihi (15.11.2023-10.04.2024)

Öz

Çalışmanın amacı, Türkiye Sağlık Bakanlığı'na bağlı kamu, özel ve vakıf üniversite hastanelerine yönelik yapılan e-şikâyetlerin incelenmesi ve bulguların değerlendirilmesidir. Çalışma kamu, özel ve vakıf üniversitesi hastanelerine hizmet kalitesi alanında yapacakları iyileştirmelerde hangi konulara daha fazla dikkat etmeleri gerektiğini incelemesi açısından önem arz etmektedir. Çalışmada nitel araştırma yöntemlerinden doküman incelenmesi kullanılmıştır. Çalışmada şikayetvar.com portalı aracılığı ile toplanan verilerin değerlendirilmesinde içerik analizi yöntemi kullanılmıştır. Şikâyetlerin alt kategorileri incelendiğinde, Sağlık Bakanlığı hastanelerinde en yüksek sıklığa sahip şikâyetin hizmetteki gecikmeler (%26,4), özel hastanelerde personel davranışları (%33,1), vakıf üniversite hastanelerinde ise personel davranışları (%38,3) olduğu tespit edilmiştir. Hastalar ve yakınları tarafından bildirilen şikâyetlerde, ilgili şikâyetleri en fazla sıklıkla betimleyen duyguların Sağlık Bakanlığı, özel ve vakıf üniversite hastanelerinde "mağduriyet, ilgisizlik ve kızgınlık" olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Sonuçlar doğrultusunda, hastanelerin şikâyetleri çözmeye yönelik proaktif şikâyet yönetim sistemi oluşturmaları, sağlık tüketicilerinin hissettiği mağduriyet, ilgisizlik ve kızgınlık duygularını engelleyebilmek için özel ve vakıf üniversite hastanelerin fiyatlandırma politikalarını gözden geçirmesi önerilebilir.

Anahtar Kelimeler: Şikâyet, hasta, hastane, covid-19

Abstract

The aim of the study is to examine e-complaints made against public, private and foundation university hospitals affiliated with the Turkish Ministry of Health and evaluate the findings. The study is important for



ULUSLARARASI SAĞLIK YÖNETİMİ VE STRATEJİLERİ ARAŞTIRMA DERGİSİ

INTERNATIONAL JOURNAL OF HEALTH MANAGEMENT AND STRATEGIES RESEARCH

Cilt/Volume : 10 Sayı/Issue : 1 Yıl/Year : 2024 ISSN -2149-6161

public, private and foundation university hospitals to examine which issues they should pay more attention to in the improvements they will make in the field of service quality. Document analysis, one of the qualitative research methods, was used in the study. In the study, content analysis method was used to evaluate the data collected through sikayetvar.com portal. When the subcategories of complaints were examined, it was determined that the complaints with the highest frequency in Ministry of Health hospitals were delays in service (26.4%), staff behavior in private hospitals (33.1%), and staff behavior in foundation university hospitals (38.3%). In the complaints reported by patients and their relatives, it was concluded that the emotions most frequently described in the relevant complaints were "victimization, indifference and anger" in the Ministry of Health, private and foundation university hospitals. In line with the results, it can be recommended that hospitals create a proactive complaint management system to resolve complaints and review the pricing policies of private and foundation university hospitals in order to prevent the feelings of victimization, indifference and anger felt by healthcare consumers.

Keywords: Complaint, patient, hospital, covid-19

GİRİŞ

Koronavirüs 2003 yılında yayılmaya başlayan ve solunum yolu enfeksiyonlarına neden olan SARS salgınına kadar uzanan geniş bir virüs ailesidir (Chen vd., 2020). Covid-19 hızla yayılan bu ailenin en yeni üyesidir (Wu vd., 2020). Dünya Sağlık Örgütü, Ocak 2021 yılı verilerine göre tüm kıtalarda bu salgından etkilenen ülke sayısının 188 olduğu görülmektedir. Sağlık kurumları özellikle bu dönemlerde sahip olduğu kaynakları ve sunmuş olduğu hizmetleri sürekli değerlendirerek maksimum performansı göstermektedir (Aljaberi vd., 2018). Covid-19 salgını sırasında hastanelerin, hastalara nasıl hizmet ettiği önceki dönemlerden daha da önemli bir hale gelmiştir. Sağlık sektörünün kendisine has özelliklerinden dolayı hastalara sunulan hizmetin derecesi de bu doğrultuda zorlaşmaktadır (Deshwall ve Bhuyan, 2018). Özellikle Covid-19 gibi bir salgın sırasında hastanelerin hizmet kalitesinin değerlendirilmesi daha zor hale gelmektedir. Bu dönemde hizmet kalitesinin ölçülebileceği ve değerlendirilebileceği en önemli göstergelerden birisi, hizmet alıcılarının ve hastaların hastaneler ile ilgili yapmış oldukları şikâyetlerdir. Tıp profesyonellerinin çabalarına ve tedavi teknolojilerindeki ilerlemelere rağmen hastaların memnuniyetsizlikleri ve şikâyetleri artmaktadır. "Şikâyet" dikkat edilmesi ve yanıt verilmesi gereken bir memnuniyetsizlik belirtisi olup, mevcut hizmet sunum süreçlerinin kalitesi hakkında değerli bir bilgi kaynağı olarak kabul edilmektedir (Montini vd., 2008). Şikâyet, ilk etapta uzlaşma sağlanamayan hastanın yazılı veya sözlü resmi beyanıdır. Modern bilgi sistemlerinin mevcudiyeti ve daha iyi halk eğitimi nedeniyle, hastaların ve ailelerinin sağlık ve mevcut tedavi seçenekleri konusunda kendi haklarına ilişkin farkındalıklarında bir artış söz konusudur (Ebrahimipour, 2013; Siyambalapitiya vd., 2007). Şikâyetler, olumsuz olayların değerlendirilmesi için bir bilgi kaynağı olarak kabul edilir ve kalite iyileştirme programlarının bir parçası olarak değerlendirilebilir. Hasta şikâyeti, bakım kalitesinin artırılması, hekimlerin dikkat ve bilgilerinin geliştirilmesi, hasta memnuniyetinin artırılması ve tıbbi maliyetlerin azaltılması konusunda destek sağlamaktadır. Hastane, profesyonel hizmet sunan bir kurum olarak hasta memnuniyetine katkı sağlamanın yanı sıra toplumun fiziksel ve ruhsal sağlığının iyileştirilmesinde de önemli bir role sahiptir. Ancak personel ve organizasyonel hatalar kaçınılmaz olup, hastane personelinin büyük çabalarına rağmen hatalar ve istenmeyen olaylar meydana gelerek hastaların memnuniyetsizliğine yol açabilmektedir (WHO, 2000). Şikâyetler aracılığı ile hastalar, sağlık hizmeti almış oldukları hastanelerde memnuniyet düzeylerini bildirmektedirler. Bununla birlikte, hastaların şikâyetleri hastanelere iki tür fayda getirmektedir. Bunlardan birincisi, hastaların hizmet sürecinden neler beklediği, ikincisi ise hastanede kötü giden uygulamaların neler olduğu ve bunların nasıl iyileştirilebileceği yönünde adımların belirlenmesidir



ULUSLARARASI SAĞLIK YÖNETİMİ VE STRATEJİLERİ ARAŞTIRMA DERGİSİ

INTERNATIONAL JOURNAL OF HEALTH MANAGEMENT AND STRATEGIES RESEARCH

Cilt/Volume : 10 Sayı/Issue : 1 Yıl/Year : 2024 ISSN -2149-6161

(Gilly vd., 1991). Bu doğrultuda yeni iletişim teknolojilerinin gelişmesiyle birlikte sağlık kurumlarının şikâyet mekanizmaları artmaktadır (Yağmurlu, 2018). Bu mekanizmalardan birisi de 2001 yılında Dr. Ömer Deveci tarafından kurulan 2022 yılı itibari ile 8,3 milyon üye ve 140.000'den fazla marka kaydının bulunduğu, günde ortalama 4.500 şikâyetin yazıldığı, 3,8 milyon bireysel üyeye, aylık 8,5 milyon farklı ziyaretçiye ve 48 milyon sayfa görüntülenme rakamlarına sahip olan Türkiye'nin en büyük özel şikâyet portalı www.sikayetvar.com sitesi'dir. Marka ve hizmet hakkında şikâyetlerin yer aldığı bu portalda sağlık kurumları ile ilgili şikâyetler ve hastanelerin marka karneleri (memnuniyet düzeyi, teşekkür oranı) de bulunmaktadır (Hoşgör ve Hoşgör, 2019; Bostan vd., 2014). Bu çalışmanın temel amacı, Türkiye Sağlık Bakanlığı'na bağlı kamu hastaneleri, özel zincir hastaneleri ve vakıf üniversite hastanelerine yönelik yapılan elektronik şikâyetlerin incelenmesi ve bulguların değerlendirilmesidir.

YÖNTEM

Temel amaç doğrultusunda çalışmaya dahil edilen şikâyetler, hastane türü, şikâyette bulunan hasta ve yakınlarının cinsiyeti, hastanelerin almış oldukları şikâyet sayıları, şikâyete konu olan tıbbi birimler, şikâyetlerin alt dalları, şikâyet alınan en çok zaman dilimi, hastanelerin şikâyete geri dönüş oranı, ortalama geri dönüş hızı ve hastaların hastaneler ile ilgili memnuniyet puanları sınıflandırılarak değerlendirilmiştir. Çalışma, kamu, özel ve vakıf üniversitesi hastanelerine hizmet kalitesi alanında yapacakları iyileştirmelerde hangi konulara daha fazla dikkat etmeleri gerektiğini göstermesi açısından önem arz etmektedir.

Çalışmada nitel araştırma yöntemlerinden doküman incelenmesi kullanılmıştır. Araştırılması istenilen olgular hakkında bilgiler içeren doküman incelemesi, yazılı kaynakların analizini kapsamaktadır (Özenç ve Özenç, 2013). Resmî kayıtlar ve yazılı belgelerin yanı sıra web siteleri, bloglar ve portallar gibi çevrimiçi kaynaklar kullanılabilir (Karaağaç vd., 2018). Çalışmada [sikayetvar.com](http://www.sikayetvar.com) portalı aracılığı ile toplanan verilerin değerlendirilmesinde içerik analizi yöntemi kullanılmıştır. Yapılan kodlamalar Hoşgör ve Hoşgör'ün (2019) araştırmasında kullanılan temalar örnek alınmış olup, çalışmadaki kategoriler ve temalar oluşturulmuştur.

Çalışmanın kapsamını Türkiye'de Covid-19 pandemi döneminin başladığı tarih olan 11 Mart 2020 tarihi ile Ocak 2021 periyodunda, [sikayetvar.com](http://www.sikayetvar.com) portalında Türkiye Sağlık Bakanlığı'na bağlı kamu hastaneleri, 10 özel zincir hastanesi ve 3 vakıf üniversite hastanesine yönelik hasta ve hasta yakınları tarafından yapılan toplam 2363 şikâyet oluşturmaktadır. Çalışma kapsamındaki verilerin yalnızca Türkiye'nin ilk çevrimiçi şikâyet sitesi olarak bilinen [sikayetvar.com](http://www.sikayetvar.com) portalı üzerinden toplanması, yapılan şikâyetlerin doğru olduğunun varsayılması çalışmanın en önemli sınırlılıklarını teşkil etmektedir. Verilerin, sadece ilgili tarihleri (11 Mart 2020-Ocak 2021) kapsamının sebebi ise zamanın sınırlı olmasından kaynaklanmaktadır. Veri toplama sürecinden sonra bazı şikâyetlerin hastane yönetimleri tarafından çözüme kavuşturulması, dolayısıyla web sitesinden kaldırılması gibi birtakım değişiklikler olabildiği için bulguların yalnızca araştırmanın yapıldığı zaman aralığını yansıtmaması ve son olarak hastane isimlerinin verilmemesi çalışmanın bir diğer önemli sınırlılıklarını oluşturmaktadır (Hoşgör ve Hoşgör, 2019). Çalışmada, etik kurul onayı gerekmemektedir.

BULGULAR

Çalışmanın bu bölümünde şikâyetçi niteliklerine ait dağılımlar, şikâyete konu olan tıbbi birim, şikâyetlerin alt kategorilerinin dağılımı, şikâyetlerin en yoğun olduğu dönem, şikâyeti betimleyen

duygu ve hastanelerin şikâyetlere geri dönüş oranı, hızı ve memnuniyet puanlarına ilişkin bulgular yer almaktadır.

Tablo 1: Şikâyetçi Niteliklerine Ait Dağılımlar

	Sağlık Bakanlığı Hastaneleri (n=443)		Özel Hastaneler (n=1732)		Vakıf Üniversite Hastaneleri (n=188)	
Tema						
Hizmet	173	%39,1	1342	%77,5	184	%97,9
Koronavirüs	270	%60,9	390	%22,5	4	%2,1
Cinsiyet						
Kadın	224	%50,6	1055	%60,9	128	%68,1
Erkek	219	%49,4	677	%39,1	60	%31,9
Şikâyetçi Bulunan Birey						
Hasta	312	%70,4	1270	%73,3	146	%77,7
Hasta Yakını	131	29,6	462	%26,7	42	%22,3

Tablo 1’de şikâyetlerin temasına göre dağılımları incelendiğinde, Sağlık Bakanlığı hastanelerine en fazla koronavirüs teması (%60,9) ile şikâyet yapılırken, özel hastanelere (%77,5) ve vakıf üniversite hastanelerine (%97,9) en fazla hizmet teması altında şikâyetlerin yapıldığı gözlenmektedir. Şikâyetçi bulunan bireylerin cinsiyetlerine göre dağılımları incelendiğinde Sağlık Bakanlığı (%50,6), özel (%60,9) ve vakıf üniversite (%68,1) hastanelerine en fazla kadın hastaların şikâyetçi bulunduğu gözlenmektedir.

Tablo 2: Şikâyetçi Konu Olan Tıbbi Birim

Tıbbi Birim	Sağlık Bakanlığı Hastaneleri (n=443)		Özel Hastaneler (n=1732)		Vakıf Üniversite Hastaneleri (n=188)	
Acil Servis	37	%8,4	156	%9	44	%23,4
Cildiye	12	%2,7	113	%6,5	18	%9,6
Çocuk Hastalıkları	2	%0,5	92	%5,3	6	%3,2
Dâhiliye	15	%3,4	53	%3,1	8	%4,3
Endokrinoloji	0	0	5	%0,3	2	%1,1
Evde Sağlık Birimi (Filyasyon Ekibi)	140	%34,6	0	0	0	0
Gastroenteroloji	3	%0,7	0	0	4	%2,1
Genel Cerrahi	7	%1,6	40	%2,3	14	%7,4
Göğüs Hastalıkları	13	%2,9	20	%1,2	2	%1,1
Göz Hastalıkları	3	%0,7	33	%1,9	8	%4,3
İç Hastalıkları	2	%0,4	0	0	2	%1,1
Kadın Doğum ve Hastalıkları	28	%6,3	646	%37,3	24	%12,8
Kardiyoloji	7	%1,6	29	%1,7	8	%4,3
KBB	9	%2	35	%2	12	%6,4
Koronavirüs Test Polikliniği	114	%25,7	400	%23,1	4	%2,1
Nefroloji	5	%1,1	0	0	6	%3,2
Nöroloji	6	%1,4	20	%1,2	8	%4,3
Onkoloji	7	%2,7	15	%0,9	4	%2,1
Ortopedi	10	%2,0	25	%1,4	4	%2,1
Plastik Cerrahi	3	%0,7	0	0	4	%2,1
Psikiyatri	0	0	25	1,4	6	%3,2
Yoğun Bakım	12	%2,7	25	%1,4	0	0

Tablo 2’de şikâyete konu olan tıbbi birimler incelendiğinde, Sağlık Bakanlığı hastanelerinde en fazla şikâyete konu olan ilk üç tıbbi birimin sırayla, evde sağlık birimi (filyasyon ekibi) (%34,6), koronavirüs test polikliniği (%25,7) ve acil servis (%8,4) olduğu tespit edilmiştir. Özel hastanelerde, kadın doğum ve hastalıkları (%37,3), koronavirüs test polikliniği (%23,1) ve acil servis (%9) olduğu tespit edilmiştir. Vakıf üniversite hastanelerinde ise acil servis (%23,4), cildiye (%9,6) ve kadın doğum ve hastalıkları (%12,8) tespit edilmiştir.

Tablo 3: Şikâyetlerin Alt Kategorilerinin Dağılımı

	Sağlık Bakanlığı Hastaneleri (n=443)		Özel Hastaneler (n=1732)		Vakıf Üniversite Hastaneleri (n=188)	
Hizmete Erişim	80	%18,1	20	%1,2	2	%1,1
Finans	3	%0,7	336	%19,9	48	%25,5
Hizmet Bakım Kalitesi	25	%5,8	388	%22,4	52	%27,7
İhmalkâr Davranış	21	%4,7	60	%3,5	12	%6,4
Personel Davranışları	66	%14,8	573	%33,1	72	%38,3
Test Yapılmaması ve Sonuçların Gecikmesi	102	%23	320	%18,5	2	%1,1
Eksik Hizmet	19	%4,2	0	0	0	0
Hizmetteki Gecikmeler	117	%26,4	0	0	0	0
Tıbbi Hatalar	8	%1,8	35	%2	0	0
Mahremiyet	2	%0,4	0	0	0	0

Tablo 3’te şikâyetlerin alt kategorileri incelendiğinde, Sağlık Bakanlığı hastanelerinde en yüksek şikâyetler sırayla, hizmetteki gecikmeler (%26,4), test yapılmaması ve sonuçların gecikmesi (%23) ve hizmete erişim (%18,1) olduğu tespit edilmiştir. Özel hastanelerde, personel davranışları (%33,1), hizmet bakım kalitesi (%22,4) ve finans (%19,9) olduğu, vakıf üniversite hastanelerinde ise personel davranışları (%38,3), hizmet bakım kalitesi (%27,7) ve finans (%25,5) olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 4: Şikâyetlerin En Yoğun Olduğu Dönem

	Sağlık Bakanlığı Hastaneleri (n=443)		Özel Hastaneler (n=1732)		Vakıf Üniversite Hastaneleri (n=188)	
Mart 2020	14	%3,2	78	%4,5	2	%1,1
Nisan 2020	44	%9,9	148	%8,5	8	%4,3
Mayıs 2020	22	%5	152	%8,8	18	%9,6
Haziran 2020	29	%6,5	241	%13,9	14	%7,4
Temmuz 2020	28	%6,3	181	%10,5	34	%18,1
Ağustos 2020	67	%15,1	155	%9	20	%10,6
Eylül 2020	43	%9,7	296	%16,9	22	%11,7
Ekim 2020	56	%12,6	135	%7,8	32	%17
Kasım 2020	95	%21,4	188	%10,9	12	%6,4
Aralık 2020	32	%7,2	93	%5,4	12	%6,4
Ocak 2021	13	%2,9	65	%3,7	14	%7,4

Tablo 4’te hastanelere yöneltilen şikâyet sayıları incelendiğinde, Sağlık Bakanlığı hastanelerine en fazla şikâyetin Kasım ayında (%21,4), özel hastanelere Eylül ayında (%16,9), vakıf üniversite hastanelerine ise Temmuz ayında (%18,1) yapıldığı belirlenmiştir.

Tablo 5: Şikâyeti Betimleyen Duygu

	Sağlık Bakanlığı Hastaneleri (n=443)		Özel Hastaneler (n=1732)		Vakıf Üniversite Hastaneleri (n=188)	
İlgisizlik	119	%26,9	322	%18,6	80	%42,6
Kızgınlık	52	%11,7	394	%22,7	70	%37,2
Mağduriyet	128	%28,9	515	%29,7	20	%10,6
Hayal Kırıklığı	23	%5,2	193	%11,1	2	%1,1
Umursamazlık	32	%7,2	55	%3,2	6	%3,2
Üzüntü	42	%9,5	223	%12,99	0	0
Duyarsızlık	0	0	30	%1,7	0	0
Çaresizlik	44	%10	0	0	0	0
Memnuniyetsizlik	2	%0,5	0	0	0	0
Pişmanlık	1	%0,2	0	0	0	0

Tablo 5'te hasta ve/veya hasta yakınları tarafından yazılan şikâyetler incelendiğinde, şikâyetin nedenlerini betimleyen duyguların, Sağlık Bakanlığı hastanelerinde (%28,9) ve özel hastanelerde en fazla mağduriyet (%29,7), vakıf üniversite hastanelerinde ise en fazla ilgisizlik (%42,6) olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 6: Hastanelerin Şikâyetlere Geri Dönüş Oranı, Hızı ve Memnuniyet Puanı

	Sağlık Bakanlığı Hastaneleri	Özel Hastaneler	Vakıf Üniversite Hastaneleri
Geri Dönüş Oranı ve Hızı	0	% 53,2- 20 saat	%57,6- 14,3 saat
Memnuniyet Puanı	1,9/5	2,44/5	2,1/5

Tablo 6'da hastanelerin şikâyetlere geri dönüş oranı, hızı ve hasta ve yakınlarının memnuniyet puanları incelendiğinde, Sağlık Bakanlığı hastanelerinde geri dönüş oranı ve hızı ile ilgili veri bulunmazken, memnuniyet puanlarının 1,9 olduğu tespit edilmiştir. Özel hastanelerde geri dönüş oranı (%53,3), hızı 20 saat ve memnuniyet puanlarının 2,44 olduğu, vakıf üniversite hastanelerinde ise geri dönüş oranı (%57,6), hızı 14,3 saat ve memnuniyet puanlarının 2,1 olduğu tespit edilmiştir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Teknolojinin ilerlemesi ile hasta ve yakınlarının şikâyetlerini iletebilecekleri elektronik kanalların sayısı her geçen gün hızla artmaktadır. Bu kanallardan bir tanesi de şikâyetvar.com sitesidir. Türkiye'de faaliyet gösteren Sağlık Bakanlığı'na bağlı kamu hastaneleri, 10 özel zincir hastanesi ve 3 vakıf üniversite hastanesine yönelik şikâyetlerin içerik analizi yönteminden yararlanılarak incelendiği bu çalışmada; kadın hastaların, erkeklere ve hasta yakınlarına göre daha fazla çevrimiçi şikâyet başvurusunda bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yalçınkaya ve Güçlü (2023), Hoşgör ve Hoşgör (2019), Şahinli ve Özdemir (2019), Alosaimi ve arkadaşları (2018), Olsson (2016), Behçet vd., (2012), Toprak ve Şahin (2012), Haw vd., (2010), Saravanan vd., (2007), Chavan vd., (2007), ve Natangelo (2007) tarafından yapılan çalışmalarda da ulaşılan sonuçlar benzerlik göstermektedir. Çalışma bulgularının aksine Mutlu ve arkadaşları (2022), tarafından COVID-19 salgını süresince hasta ve yakınlarının acil servis ile ilgili şikâyetlerinin değerlendirildiği çalışmada erkek hastaların; Asri vd., (2011) tarafından 2004-2009 yılları arasında ALO184 Sabim hattına yapılan toplam 36640 şikâyetin içeriğinin incelendiği çalışmada erkek hastaların; Durduran vd., (2012) tarafından İstanbul'daki bir hastaneye ait 5556 şikâyetin incelendiği diğer araştırmada ise yaklaşık %69'unun



ULUSLARARASI SAĞLIK YÖNETİMİ VE STRATEJİLERİ ARAŞTIRMA DERGİSİ

INTERNATIONAL JOURNAL OF HEALTH MANAGEMENT AND STRATEGIES RESEARCH

Cilt/Volume : 10 Sayı/Issue : 1 Yıl/Year : 2024 ISSN -2149-6161

erkekler tarafından yapıldığı tespit edilmiştir. Benzer şekilde Bostan vd., (2014) erkek şikayetçi oranını %66,31; İşeri vd., (2014) %64,21 ve Uludağ vd., (2011) %66,61 olarak saptamıştır. Literatürdeki bulgular değerlendirildiğinde şikayetlerin hastalar tarafından yapıldığı (Kısaç ve Katran 2016; Durduran vd., 2012) şikâyet başvurularının ise ağırlıklı olarak hangi cinsiyet grubu tarafından yapıldığı noktasında net bir değerlendirme yapabilmek için farklı çalışmalara ihtiyaç olduğu düşünülmektedir. Literatür incelendiğinde bu farklılığın yapılan sağlık kurumunun türüne göre, veri kaynağına, zamana ve örneklemin büyüklüğüne göre değişebileceği düşünülmektedir. Sağlık Bakanlığı'na bağlı hastanelerde toplamda 443; özel hastanelerde 1732 ve vakıf üniversite hastanelerinde 188 şikâyet verisinin değerlendirildiği çalışmada, Sağlık Bakanlığı hastanelerinde (%60,9) koronavirüs teması ile; özel ve vakıf üniversite hastanelerine (%97,9) hizmet teması altında şikayetlerin yapıldığı sonucuna ulaşılmıştır. Şikayete konu olan tıbbi birimlerin dağılımının değerlendirildiği çalışmada, Sağlık Bakanlığı hastanelerinde en fazla; evde sağlık birimi (filyasyon ekibi) (%34,6), koronavirüs test polikliniği (%25,7) ve acil servis (%8,4); Özel hastanelerde sırayla; kadın doğum ve hastalıkları (%37,3), koronavirüs test polikliniği (%23,1) ve acil servis (%9); Vakıf üniversite hastanelerinde sırayla; acil servis (%23,4), cildiye (%9,6) ve kadın doğum ve hastalıkları (%12,8) olduğu, bununla birlikte çalışmada en fazla şikâyet alan ortak birimin acil servis olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Hoşgör ve Hoşgör (2019), Al vd., (2012), Toprak ve Şahin (2012), Uludağ (2011), Gürlek vd., (2011), Zengin vd., (2013), Bostan vd., (2017) tarafından yapılan çalışmalarda da en fazla şikâyet alan tıbbi birimlerden birisinin acil servis olduğu gözlenmiştir. Literatürden farklı olarak bu çalışmada, Sağlık Bakanlığı hastanelerinden hizmet alan hasta ve yakınları tarafından en fazla sorun yaşanan ve dolayısıyla şikâyet edilen birimlerden ilk ikisi evde sağlık birimi (filyasyon ekibi) ve koronavirüs test polikliniğidir. Bu durumun nedeni ilgili dönemde Covid-19 hastalığına yakalanan bireylerin ve yakınlarının testlerini ve ilaçlarını Sağlık Bakanlığı hastanelerinden ve ekiplerinden hizmet alma talebinden kaynaklanabileceğidir. Sağlık kurumları açısından hizmet kalitesini hangi konularda iyileştirmeye ihtiyaç duyulduğuna dair stratejik bilgiler veren şikayetlerin alt kategorileri incelendiğinde en çok önem verilmesi gereken ilk üç şikâyet sebebinin sırasıyla; Sağlık Bakanlığı hastanelerinde hizmetteki gecikmeler (%26,4), test yapılmaması ve sonuçların gecikmesi (%23) ve hizmete erişim (%18,1); Özel hastanelerde personel davranışları (%33,1), hizmet bakım kalitesi (%22,4) ve finans (%19,9); Vakıf üniversite hastanelerinde personel davranışları (%38,3), hizmet bakım kalitesi (%27,7) ve finans (%25,5) olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu çalışmada ulaşılan bulgularla benzer şekilde literatürde, hastaların hizmete erişimde problem yaşadıkları (Şahinli ve Özdemir, 2019; Karaağaç, 2018; Ebrahimipour vd., 2013; Toprak ve Şahin, 2012; Montini, 2008; Saravanan, 2007), hizmet bakım kalitesinin düşük olduğu (Salazar, 2018), personel davranışlarının kötü olduğu (Uludağ, 2011; Dolen, 2004; Yagil ve Gal, 2002), ücret ve fiyatlandırma (Yaman ve Kavuncu, 2020; Hoşgör ve Hoşgör, 2019; Bostan vd., 2014), konusunda problem yaşadıkları tespit edilmiştir. Sağlık Bakanlığı'na bağlı hastanelerde toplamda 443; özel hastanelerde 1732 ve vakıf üniversite hastanelerinde 188 şikâyet verisinin değerlendirildiği çalışmada, çevrimiçi şikâyet portalına hasta/yakınları tarafından en fazla şikâyetin Temmuz- Eylül dönemleri arasında yazıldığı belirlenmiştir. Çalışmada hastanelerin şikâyetlere geri dönüş oranları ve süreleri hesaplanmıştır. Sağlık Bakanlığı hastanelerinin geri dönüş yapmadığı, özel ve vakıf üniversite hastanelerinin ise yaklaşık yarısının geri dönüş yaptığı gözlemlenmiştir. Geri dönüş yapan hastanelerin ise ortalama yarım günlük bir sürede dönüş yaptığı sonucuna ulaşılırken, çalışmada şikâyetlere geri dönüş yapan hastanelerin standart cevap verdiği tespit edilmiştir. Bununla birlikte Sağlık Bakanlığı (1,9/5), özel (2,44/5) ve vakıf üniversite (2,1/5) hastanelerinin hasta/hasta yakını tarafından verilen memnuniyet puanlarının düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Hasta ve/veya yakınları tarafından bildirilen şikâyetlerde, ilgili şikâyetleri en yüksek sıklıkla betimleyen duyguların sırayla Sağlık Bakanlığı hastanelerinde mağduriyet, ilgisizlik ve kızgınlık; Özel hastanelerde mağduriyet, kızgınlık ve



ULUSLARARASI SAĞLIK YÖNETİMİ VE STRATEJİLERİ ARAŞTIRMA DERGİSİ

INTERNATIONAL JOURNAL OF HEALTH MANAGEMENT AND STRATEGIES RESEARCH

Cilt/Volume : 10 Sayı/Issue : 1 Yıl/Year : 2024 ISSN -2149-6161

İlgisizlik; Vakıf üniversite hastanelerinde ilgisizlik, kızgınlık ve mağduriyet olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Sağlık Bakanlığı hastanelerinden hizmet alan hasta ve yakınlarının hizmete erişme, personel davranışlarının kötü olması filyasyon ekibinin geç ya da hiç gelmemesi, koronavirüs test sonuçlarının geç çıkması gibi konulardan dolayı kızgınlık, mağduriyet ve ilgisizlik yaşadıkları söylenebilir. Özel ve vakıf üniversite hastanelerinde ise hasta ve yakınlarının fahiş hastane fiyatlandırması ve personel davranışlarından dolayı bu duyguları yaşadıkları söylenebilir. Bu çalışmada ulaşılan sonuçlar literatür ile benzerlik göstermektedir. Bostan vd., (2014) SABİM şikâyet hattına yapılan şikâyetlerin %15'inin ücretler hakkında olduğunu belirlemiştir. Personelin kaba davranması, önemsememesi, ilgisiz olması, beklemekten sıkılması; Güzel ve Temel (2022), Yaman ve Kavuncu (2020), Hoşgör ve Hoşgör (2019), Karaağaç vd., (2018), Bostan vd., (2014), Toprak ve Şahin, (2012); Uludağ, (2011); Anderson vd., (2001) tarafından da bulunan sonuçlardandır. Çalışma sonuçları doğrultusunda hastanelere ve yöneticilerine aşağıdaki önerilerde bulunulabilir:

- Şikâyetleri çözmeye yönelik, hastanelerin öncelikle proaktif şikâyet yönetim sistemi oluşturmaları,
- Sağlık tüketicilerinin hissettiği mağduriyet, ilgisizlik ve kızgınlık duygularını engelleyebilmek için özel ve vakıf üniversite hastanelerin fiyatlandırma politikalarını gözden geçirmesi,
- Hasta ve yakınlarının personel davranışları ile ilgili yaşadığı problemleri engelleyebilmek için hastanelerin ilgili personeline eğitimler verilmesi önerilebilir.

Sonuçlar değerlendirilirken, çalışmanın bazı sınırlılıkları da göz önünde bulundurulmalıdır. Hasta şikâyetlerinin karmaşık ve belirsiz olması; bu çalışmada yazılı yapılan şikâyetlerin şikâyet kayıt sistemine uygun şekilde kaydedilmesinin varsayılması, çalışmanın sınırlılıklarıdır.

Araştırmacıların Katkı Oranı: Araştırmacılar çalışmaya eşit düzeyde katkı sağlamıştır.

Çatışma Beyanı: Herhangi çıkar çatışması söz konusu değildir.

Destek: Bu araştırmada herhangi biri kurumdan destek alınmamıştır.

KAYNAKÇA

- Al, B., Yıldırım, C., Yarbil, P., Kılıç, H., Kartal, Ş., ve Zengin, S. (2012). The Complaints Of Patients And Their Relatives About Emergency Service. *The Journal of Academic Emergency Medicine*, 11, 141-145.
- Aljaberi, M.A. Juni, M.H. Al-Maqtari, R.A. Lye, M.S. Saeed, M.A. Al-Dubai, S.A.R. and Kadir Shahar, H. (2018). Relationships Among Perceived Quality Of Healthcare Services, Satisfaction And Behavioural Intentions Of International Students İn Kuala Lumpur, Malaysia: A Cross-Sectional Study. *BMJ*, 12(8), 1-14.
- Alosaimi, S.M., Al Qumaizi, K.I., Alfarhan, A.I., Yousef, Z.M. and Al Hunaisheh, M. A. (2018). Patient's Complaints and Response Mechanism Provided By Departments in The Ambulatory Care Settings of King Abdulaziz Medical City, Riyadh, Saudi Arabia. *Journal of Health Informatics in Developing Countries*, 12(1), 1-11.



ULUSLARARASI SAĞLIK YÖNETİMİ VE STRATEJİLERİ ARAŞTIRMA DERGİSİ

INTERNATIONAL JOURNAL OF HEALTH MANAGEMENT AND STRATEGIES RESEARCH

Cilt/Volume : 10 Sayı/Issue : 1 Yıl/Year : 2024 ISSN -2149-6161

- Asri, İ., Bostan, S., Çorumluoğlu, Ö., Özlü, T., Çatal H. ve Kalaycı İ. (2011) Türkiye Geneli Sağlık Alanındaki Şikâyet Verilerinin Coğrafi Bilgi Sisteminde Analizi. 13. Türkiye Harita Bilimsel ve Teknik Kurultayı, Ankara.
- Bostan, S. (2017). Kamu Hastane Birlikleri Yapılanması ve Hasta Hakları Kurul Yapısındaki Düzenlemenin Kurul Kararları Üzerine Etkisi. Türkiye Klinikleri Tıp Etiği Dergisi, 25(1), 1-10.
- Bostan, S., Kılıç, T. ve Çiftçi F. (2014) Sağlık Bakanlığı 184 SABİM Hattına Yapılan Şikâyetlerin Karşılaştırmalı Analizi. Küresel İktisat ve İşletme Çalışmaları Dergisi, 3(5), 43-51.
- Chavan, R., Porter, C. and Sandramouli, S. (2007). Formal Complaints At An Eye Hospital: A Three! Year Analysis. Clinical Governance: An International Journal, 12(2), 85-92.
- Chen, Q., Liang, M., Li, Y., Guo, J., Fei, D., Wang, L., and Wang, J., (2020). Mental Health Care For Medical Staff in China During The Covid-19 Outbreak, The Lancet Psychiatry, 7(4), 15-16.
- Deshwal, P. and Bhuyan, P. (2018). Cancer Patient Service Experience and Satisfaction. International Journal of Healthcare Management, 11(2), 88-95.
- Dolen, W.V, Ruyter, K.D. and Lemmink, J. (2004). An Empirical Assessment of The Influence Of Customer Emotions and Contact Employee Performance On Encounter and Relationship Satisfaction. Journal of Business Research, 57, 437.
- Durduran, Y., Okka, B., Bodur, S. ve Dindaş, H. (2012) Assessment of applications Submitted to The Rights of Patient Unit Of A University Hospital. HealthMED, 6(11), 3711-3721.
- Ebrahimipour, H., Vafae-Najar, A., Khanijahani, A., Pourtaieb, A., Saadati, Z., Molavi, Y. and Kaffashi, S. (2013). Customers' Complaints and Its Determinants: The Case Of A Training Educational Hospital in Iran. International Journal of Health Policy and Management, 1(4), 273-277.
- Gilly, M.C., Stevenson, W.B. and Yale, L.J. (1991), Dynamics of Complaint Management in the Service Organization. Journal of Consumer Affairs, 25(2), 295-322.
- Güzel, Ş., ve Temel, Ş. (2022), Hastanelere Yapılan Şikayetlerin İçerik Analizi ile İncelenmesi ve Kamu, Özel, Tıp Fakültesi Karşılaştırması: Konya İli Örneği. 2. International Acharaka Medicine, Nursing, And Health Sciences Congress. 91-102.
- Hoşgör, D., ve Hoşgör, H. (2019). Sağlık Hizmeti Tüketicileri Perspektifinden Özel Hastane Şikâyetlerinin İncelenmesi (şikayetvar.com örneği). Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 22(4), 823-842.
- Gürlek, Ö., Aytuğ, N.K. ve Çiçek, H. (2011). Bir Devlet Hastanesinde Hasta Hakları Birimine Yapılan Başvuruların Değerlendirilmesi. 3. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi, Ankara.
- Haw, C., Collyer, J. and Sugarman, P. (2010). Patients' Complaints At A Large Psychiatric Hospital: Can They Lead To Better Patient Services? International Journal of Health Care Quality Assurance, 23(4): 400-409.
- İşeri, S. (2014). "Bir Eğitim Araştırma Hastanesinde Hasta Hakları Birimine Yapılan Başvuruların Değerlendirilmesi."



ULUSLARARASI SAĞLIK YÖNETİMİ VE STRATEJİLERİ ARAŞTIRMA DERGİSİ

INTERNATIONAL JOURNAL OF HEALTH MANAGEMENT AND STRATEGIES RESEARCH

Cilt/Volume : 10 Sayı/Issue : 1 Yıl/Year : 2024 ISSN -2149-6161

- Karaağaç, C., Erbay, E. ve Esatoğlu, A.E. (2018). Özel Hastanelere Yapılan Çevrimiçi Şikâyetlerin İçerik Analizi İle İncelenmesi. Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 10(24), 287-304.
- Kısaç, N. ve Katran, H.B. (2016) İstanbul İl Sağlık Müdürlüğü Kamu Yataklı Sağlık Hizmetleri Şube Müdürlüğüne Ulaşan Yakınmaların Değerlendirilmesi. Gaziosmanpaşa Taksim Eğitim Araştırma Hastanesi Dergisi, 2(2), 75-83.
- Montini, T., Noble, A. A. and Stelfox, H. T. (2008). Content Analysis Of Patient Complaints. International Journal for Quality in Health Care, 20(6), 412-420.
- Mutlu, H., Çıkrıklar, H.İ., Durak, V.A., Armağan, E., ve Uzun Z., (2022). COVID-19 Salgını Süresince Hasta Ve Yakınlarının Acil Servis İle İlgili Şikâyetlerinin Değerlendirilmesi. Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi, 48(3), 301-305.
- Natangelo, R. (2007). Clinicians' And Managers' Responses To Patients' Complaints: A Survey İn Hospitals Of The Milan Area. Clinical Governance: An International Journal, 12(4), 260-266.
- Olsson, E.M. (2016). Interpersonal Complaints Regarding Cancer Care Through A Gender Lens. International Journal of Health Care Quality Assurance, 29(6), 687-702.
- Özenç M. ve Özenç E.G. (2013) Türkiye’de Üstün Yetenekli Öğrencilerle İlgili Yapılan Lisansüstü Eğitim Tezlerinin Çok Boyutlu Olarak İncelenmesi. Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi, 171, 13-28.
- Salazar, G.M., Burk, K.S. and Abujudeh, H. (2018) Patient Complaints İn Image Guided Interventions: Evaluation Of Multifactorial Issues Using A Coding Taxonomy. Health Care Policy and Quality, 210, 1288-1291.
- Saravanan, B., Ranganathan, E. and Jenkinson, L. R. (2007). Lessons Learnt From Complaints By Surgical Patients. Clinical Governance: an International Journal, 12(3), 155-158.
- Siyambalapitiya, S, Caunt, J, Harrison, N, White, L, Weremczuk, D, and Fernando, DJ. (2007). Amonth Study Of Patient Complaints At A National Health Service Hospital. Int J Nurs Pract, 13, 107–10
- Şahinli, S. ve Özdemir, E. (2019) Hasta Şikâyet Başvuru İçeriklerinin İncelenmesi: İstanbul İli Devlet Hastanesi Örneği. Journal of Healthcare Management and Leadership, (1), 16-21.
- Toprak, D. ve Şahin, B. (2012) Sağlık Bakanlığı Hastanelerine Yapılan Şikâyetlerin Değerlendirilmesi. Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi, 3(1), 1-28.
- Uludağ, A. (2011). Hastane Hasta Hakları Kurullarının İletişim Sorunu İçerikli Başvurulara Bakışı: Konya Hastaneleri Örneği. Türkiye Klinikleri Tıp Bilimleri Dergisi, 31(3), 653-663.
- WHO. (2000). The World Health Report: Health Systems: İmproving Performance. Geneva: World Health Organization.
- Wu Z, and McGoogan JM. (2020). Characteristics Of And İmportant Lessons From The Coronavirus Disease (COVID-19) Outbreak İn China: summary of a report of cases from the Chinese Center for Disease Control and Prevention. JAMA.
- Yagil, D., and Gal, I (2002). The Rol Of Organizational Service Climate İn Genereting Control And Empowerment Among Workers And Customers. Journal of Retailing and Consumer Services, 9, 224.



ULUSLARARASI SAĞLIK YÖNETİMİ VE STRATEJİLERİ ARAŞTIRMA DERGİSİ

INTERNATIONAL JOURNAL OF HEALTH MANAGEMENT AND STRATEGIES RESEARCH

Cilt/Volume : 10 Sayı/Issue : 1 Yıl/Year : 2024 ISSN -2149-6161

- Yağmurlu A. (2018). Şikâyet Hakkı Ekseninde Halkla İlişkiler Mekanizması Olarak Kamu Denetçiliği. Amme İdaresi Dergisi, 51(1), 167-193.
- Yalçınkaya, D., ve Güçlü, A. (2023). Hastanelerde Hasta Şikayetlerinin Değerlendirilmesi: Bir Vakıf Üniversite Hastanesi Örneği. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 26(1), 65-84.
- Yaman, Z.ve Kavuncu, B. (2020). Özel Hastanelere Yapılan Çevrimiçi Şikâyetlerin İçerik Analizi İle İncelenmesi. Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 21(2), 282- 297.
- Zengin, A., Erbaycu, A.E., Mertoğlu, A., Yazıcı, E. ve Çetinalp H. (2013). Türkiye’de Hasta Hakları Uygulaması: Bir Eğitim ve Araştırma Hastanesi’nin Beş Yıllık Deneyimi. İzmir Göğüs Hastanesi Dergisi, 27(2), 105-117.