

Akredite tıbbi laboratuvarlar için bir kalite göstergesi: Hasta memnuniyet anketi hakkında retrospektif çalışma

A QUALITY INDICATOR FOR ACCREDITED MEDICAL LABORATORIES: A RETROSPECTIVE STUDY ON PATIENT SATISFACTION SURVEYS

Seher KABUL¹, Tuncay KÜME¹, Sezer UYSAL¹, Songül BAYRAM DELİBAŞ¹, Özgür APPAK¹

¹Dokuz Eylül Üniversitesi Tıp Fakültesi, İzmir, Türkiye

ÖZ

Amaç: Hasta memnuniyeti, herhangi bir sağlık sisteminde hizmet kalitesini ölçmek için yaygın olarak kullanılan bir göstergedir. Bu çalışmada Dokuz Eylül Üniversitesi Uygulama ve Araştırma Hastanesi Merkez Laboratuvarı kalite göstergesi olarak 2021 ve 2022 yıllarında hastaların laboratuvar hizmetlerinden memnuniyet düzeylerini ölçmek için uygulanan anket sonuçlarının değerlendirilmesi ve memnuniyetsizlik nedenlerinin gözden geçirilmesi amaçlandı.

Gereç ve Yöntemler: Veriler, her yıl Ocak ile Ekim ayı arasında "http://dehis.deu.edu.tr/kalite/merkez_lab_memnuniyet.php" internet adresi üzerinden uygulanan hasta memnuniyet anketi kullanılarak toplanmıştır. Ankete toplamda 1470 hasta katılmıştır.

Bulgular: Katılımcıların çoğu erkek (%55), yaş ortalaması 47, yaklaşık 1/3'i hizmet almak için ilk kez merkez laboratuvarına başvuranlardan idi. Genel memnuniyet oranı %73 olarak saptandı; bu değer %70'in üzerindeki kalite hedefimizin gerçekleşmesini sağlamıştır. Telefonla verilen hizmetin erişilebilirliği, bekleme alanının yeterliliği, sonuç verme süresi gibi hizmet alanlarında ise hasta memnuniyet oranı düşük saptanmıştır.

Sonuç: Hasta Memnuniyeti Anketi sonuçları sorunları tespit ederek sağlık hizmeti kalitesinin iyileştirilmesine olanak sağlar. Bu çalışmada sonuçların hastalara ulaştırılması için geçen sürenin ve fiziki koşulların hasta memnuniyetinde önemli faktörler olduğu görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: ISO15189, tıbbi laboratuvar, anket, hasta memnuniyeti, sağlık hizmeti kalitesi

ABSTRACT

Aim: Patient satisfaction is a widely used indicator to measure service quality in any healthcare system. In this study, it was aimed to evaluate the results of the questionnaire applied to measure the satisfaction levels of patients with laboratory services in 2021 and 2022 as a quality indicator of Dokuz Eylül University Application and Research Hospital Central Laboratory and to review the reasons for dissatisfaction.

Seher KABUL

Dokuz Eylül Üniversitesi Tıp Fakültesi,
İzmir, Türkiye

E-posta: skabul93@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0003-2077-4815>

Material and Methods: The data were collected using a patient satisfaction questionnaire administered between January and October each year via the internet address "http://dehis.deu.edu.tr/kalite/merkez_lab_memnuniyet.php". A total of 1470 patients participated in the survey.

Results: Most of the participants were male (55%), the average age was 47 years, and about 1/3 of them were first-time users of the central laboratory. The overall satisfaction rate was 73%, which was above our quality target of 70%. Patient satisfaction was low in service areas such as accessibility of telephone service, adequacy of waiting area, and long waiting time.

Conclusion: Patient Satisfaction Survey results enable the improvement of health service quality by identifying problems. In this study, it was observed that the time it takes to deliver the results to patients and physical conditions are important factors in patient satisfaction.

Keywords: SO15189, medical laboratory, survey, patient satisfaction, quality of health care

Tıbbi laboratuvar hizmeti, kaliteli sağlık sisteminin kritik bir bileşenidir ve hastalıkların teşhisi, tedaviye rehberlik edilmesi, hastalıkların önlenmesi ve kontrolü, sürveyans ve halk sağlığı açısından önemi olan hastalıkların belirlenmesi için gerekli verileri sağlar. Sağlık sistemi ihtiyaçlarının karşılanabilmesi için entegre, işlevsel ve sürdürülebilir bir laboratuvar hizmeti gereklidir (1).

Sağlık hizmetlerinin kalitesini, verimliliğini, etkinliğini ve dolayısıyla performansını ortaya koymada kullanılan göstergelerden biri de hasta memnuniyetidir. Literatürde hasta memnuniyeti kavramı ile ilgili birçok terim bulunmaktadır. Örneğin, Hills ve Kitchen (2) tarafından hasta memnuniyeti '...sağlık hizmetlerinin özel ve genel yönleriyle ilgili olarak hastaların ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanmasından kaynaklanan bir memnuniyet, başarı veya tatmin duygusu' olarak tanımlanmıştır.

Hasta memnuniyeti kavramı, sağlık hizmetlerinin kalitesinin ölçülmesinde ve değerlendirilmesinde önemli bir göstergedir. Günümüzde sağlık kurumları hastaların beklenti ve ihtiyaçları ile sağlık hizmetlerinden memnuniyet sonuçlarına göre hareket etmektedirler. Sağlık hizmetlerinde hasta odaklı hizmet sunumu anlayışının ön plana çıkmasıyla birlikte hasta memnuniyetini değerlendirme çalışmaları da önem kazanmıştır (3).

Hastaların sağlık hizmetlerinden memnuniyetini değerlendirmek, sorunları tespit ederek sağlık hizmeti sunumunun kalitesinin iyileştirilmesine olanak sağlar (4). Hasta görüşlerinin sağlık hizmetinin işleyişine yansımaları, hizmet yönetimi ve sağlık çalışanları için uygun politikalar ve yönetim prosedürleri geliştirme, kaynak tahsisi ve eğitim ihtiyaçlarına öncelik verme gibi farklı alanlarındaki eksiklikleri düzeltir (5-6).

Tıbbi laboratuvarlar, hastaların bakımı için önemli bilgiler üreten sağlık kurumu ekibinin önemli bir parçasıdır. Laboratuvar kalite sisteminin tasarımında ve uygulanmasında özellikle tıbbi laboratuvarlarda hastaların ihtiyaçları dikkate alınmalıdır. Hastalar, laboratuvar tarafından sunulan sağlık hizmetlerinin kalitesi hakkında bilgi sağlayan kaynaklardan biridir ve görüşleri, memnuniyeti planlama ve değerlendirmede yol gösterici faktörlerdendir (1).

Hasta memnuniyetini etkileyen üç temel faktör bulunmaktadır. Bu faktörler hastaya, sağlık personeline, fiziksel ve çevresel özelliklere bağlıdır. Hastanın yaşı, eğitimi, mesleği, geliri ve cinsiyeti gibi sosyodemografik özellikleri hastaların sağlık hizmetlerindeki memnuniyet derecesinde rol oynamaktadır. Kişiden kişiye farklılık gösteren bu kriterler sağlık hizmetlerinden duyulan memnuniyet derecesi ile yakından ilgilidir (7-8).

Sağlık hizmetlerinde standardizasyon çalışmaları yapılırken hizmet kalitesini belirleyen unsurlar içinde, verilen hizmetin kalitesi kadar algılanan hizmet kalitesinin önemine de değinilmektedir. Hasta memnuniyeti araştırmalarında sağlık personelinin memnuniyet, sağlık personeli ile iletişimden memnuniyet, hasta mahremiyeti, personelin dürüstlüğü, nezaketi, yeterli bilgiyi sunması ve hastane genel temizliği gibi birçok boyutun ele alındığı görülmektedir (9).

Tıbbi laboratuvarlarda hasta memnuniyetinin izlenmesi, kalitenin iyileştirilmesi ve akreditasyonunun sürdürülmesi için gerekli olan önemli ve yararlı bir araçtır (10). Yapılan ilk kalite güvence çalışması, hasta memnuniyetinin önemini belirlemenin yanı sıra sağlık hizmetlerinde kalite güvencesi alanındaki araştırmaların temelini oluşturmuştur (11).

Dünya’da tıbbi laboratuvara akreditasyon veren üç önemli kurum bulunmaktadır: Uluslararası Standart Örgütü (ISO), Sağlık Kuruluşları Akreditasyon Ortak Komisyonu (JCAHO) ve Amerikan Patolojistler Birliği (CAP). Tıbbi laboratuvarlarda hastaların memnuniyetini izlemek, ISO 15189:2012 laboratuvar kalite standartlarının yönetsel gerekliliklerinden biridir. Her laboratuvarın hasta memnuniyeti odaklı yazılı bir politikası olmalı ve periyodik olarak hasta memnuniyeti ölçmeli ve değerlendirmelidir (12). Hasta memnuniyeti anketi sadece akademik değerlendirme amacıyla yapılmamalı, daha iyi hasta hizmeti için periyodik olarak hedeflenmelidir. Çalışmaların altı aylık aralıklarla tekrarlanması, kaliteli sağlık hizmeti sunmayı ve sürdürmeyi amaçlayan yararlı bir yönetsel karardır (10).

Tüm tıbbi kararların %70’den fazlasının laboratuvar sonuçlarına dayandığı düşünüldüğünde, laboratuvar hizmetlerinin değerlendirilmesinde hasta memnuniyetine daha fazla önem verilmesi gerekir (13).

Bu çalışmada Dokuz Eylül Üniversitesi Uygulama ve Araştırma Hastanesi Merkez Laboratuvar kalite göstergesi olarak ve aynı zamanda 2021 ile 2022 yıllarında belirlenen bir kalite hedefi olarak hastaların laboratuvar hizmetlerinden memnuniyet düzeylerini ölçmek için anket uygulanması ve sonuçlarının değerlendirilmesi amaçlandı.

GEREÇ VE YÖNTEM

Araştırma Tasarımı: Dokuz Eylül Üniversitesi Tıp Fakültesi Merkez Laboratuvarı ISO15189 akreditasyon gereklilikleri kapsamında kalite göstergesi olarak hasta memnuniyet izlemi yıllık uygulanmaktadır. Memnuniyet anketi, Dokuz Eylül Üniversitesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi’ndeki laboratuvar hizmetlerinin temel yönlerini kapsayacak şekilde tasarlanmıştır.

Bu çalışmada Dokuz Eylül Üniversitesi Girişimsel Olmayan Etik Kurul’unun onayı (2023/04-15 nolu etik kurul kararı) ve Hastane yönetiminin idari izniyle "Hasta Memnuniyeti Ölçme Anketi" kullanılarak kurumsal temelli kesitsel bir araştırma yapılmıştır.

Veri Toplama: Veriler, hastalara 01.01.2021-01.10.2021 ve 01.01.2022-01.10.2022 tarihleri arasında "http://dehis.deu.edu.tr/kalite/merkez_lab_memnuniyet.php" internet adresi üzerinden uygulanan bir anket kullanılarak toplanmıştır. Ankete toplamda 1470 hasta katılmıştır. Ankette sosyodemografik veriler, sonuçların alınma süresi, laboratuvar personelinin davranışı, merkez laboratuvarının temizliği ve düzeni, bekleme süresi ve diğer değişkenler yer almaktadır.

Anket İçeriği: Bağımlı değişken hastaların klinik laboratuvar hizmetlerinden memnuniyet düzeyi; bağımsız değişkenler ise hasta memnuniyetini etkileyen faktörler (bekleme süresi, laboratuvar personelinin davranışı, temizlik, çalışma düzeni, test sonuçlarının güvenilirliği, zamanında test sonuçlarının sağlanması ve diğer değişkenler) idi.

Anket soruları Tablo 1’de gösterilmiştir.

Tablo 1: Anket soruları

<ol style="list-style-type: none"> 1. Cinsiyetiniz? 2. Yaşınız? 3. Merkez Laboratuvarına kaçınıcı gelişiniz? 4. Merkez Laboratuvarındaki işlemlerinizi sırasında personelimizin davranışlarından memnun musunuz 5. Merkez Laboratuvarı Poliklinik Kan Alma Biriminin temizliğinden memnun musunuz? 6. Merkez Laboratuvarına size sağlanan yönlendirme ve bilgilendirmeden (Sorulan soruya cevap alabilme, örnek alma ile ilgili bilgilendirme, sonuçların alınması ile ilgili bilgilendirme vb.) memnun musunuz? 7. Genel olarak Merkez Laboratuvarı işleyişinden (çalışma düzeninden) memnun musunuz? 8. Merkez Laboratuvarının bekleme salonu ve çevre düzeninden memnun musunuz? 9. Merkez Laboratuvarı iletişim numaralarını telefonla aradığınızda verilen hizmetten (Bu soruya lütfen iletişim numaralarını aradıysanız cevap veriniz) memnun musunuz? 10. Merkez Laboratuvarı web sayfasından (lütfen web sayfasını kullandıysanız cevap veriniz http://www.hastane.deu.edu.tr/index.php/tibbi-birimlerimiz/merkez-laboratuvari.html) memnun musunuz? 11. Numaranızı aldıktan sonra sekreterlik kayıt işlemlerine kadar geçen süre sizce uzun mu? 12. Sekreterlik kayıt işlemleri tamamlandıktan sonra kanınız alınuncaya kadar geçen süre sizce uzun mu? 13. Sonuç alma süresi (örnek verme ve sonuç alma arasında geçen süre) sizce uzun mu? 14. Merkez Laboratuvarından aldığım sonuçlara yüzde yüz güvenebilirim. 15. Merkez Laboratuvarını arkadaş/yakınlarıma rahatlıkla tavsiye edebilirim 16. Merkez Laboratuvarının uluslararası geçerliliği olan kalite akreditasyon belgesi olduğunu biliyor musunuz? 17. Lütfen Laboratuvar hizmetlerimizden beklentilerinizi dikkate alarak aşağıda yer alan hizmet unsurlarından sizin için "en önemli" olanı seçiniz.) 18. Laboratuvar hizmetleri ile ilgili olarak belirtmek istediğiniz görüş, dilek ve istekleriniz....(Size geri dönüş yapılmasını istiyorsanız iletişim bilgilerinizi(tel,e-mail) lütfen yazınız.)

Memnuniyet düzeyi, hiç memnun değilim (1 puan) ile çok memnunum (5 puan) arasında 5'li Likert ölçeği kullanılarak değerlendirildi. Merkez laboratuvar hakkındaki sorular hiç doğru değil (1 puan) ile çok doğru (5 puan) arasında; verilen hizmetlerin süreleri hakkındaki sorular ise çok uzun (1 puan) ile hiç uzun değil (5 puan) arasında puanlandırıldı. Bu kapalı ifadeler ek olarak katılımcılara beklentilerine göre hangi laboratuvar hizmeti unsurunun daha önemli olduğunu belirlemek için bir sıralama sorusu sorulmuştur.

Verileri değerlendirmek için yanıtların yüzde dağılımları kullanılmıştır. Her katılımcı için genel memnuniyet puanı, tüm memnuniyet maddelerinin ortalaması olarak hesaplanmıştır. İstatistiklerde ortalama 3 puan ve 3'ün altı hasta memnuniyetsizliği; 4 puan ve 4'ün üzeri hasta memnuniyeti olarak kabul edilmiştir.

İstatistiksel Analizler: Veriler Microsoft Excel 16.69 kullanılarak analiz edildi. Verileri açıklamak için tanımlayıcı istatistikler hesaplandı.

BULGULAR

Katılımcıların Özellikleri:

Anket katılımcılarının özellikleri Tablo 2'de özetlenmiştir.

Tablo 2: Anket katılımcılarının özellikleri

	2021		2022	
	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
Cinsiyet				
Kadın	430	44	227	45
Erkek	538	56	275	55
Yaş				
Ortalama	43		52	
Merkez Laboratuvarına Geliş Sayısı	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
İlk kez	306	32	150	30
1-3	211	22	102	20
4-6	90	9	71	14
7 ve üstü	140	14	78	16
Belli aralıklarla sürekli	221	23	101	20
TOPLAM	968		502	

2021 yılında 968 hasta ve 2022 yılında da 502 hasta memnuniyet anketini doldurarak katılım göstermiştir.

Ankete katılanların %55'i erkek iken %45'i kadındır. Ankete katılanların yaş ortalaması 47 (en küçük 7 yaş, en büyük 97 yaş) idi. Katılımcıların yaklaşık 1/3'i hizmet almak için ilk kez merkez laboratuvarına başvurdu.

Laboratuvar Hizmetinden Memnuniyet Düzeyleri

Likert ölçeğinde laboratuvar hizmetlerinin farklı alanları için ortalama memnuniyet yüzdesi %61 ile %80 arasında değişmektedir (Tablo3).

Hasta Memnuniyeti 194

	1		2		3		4		5		1+2+3		4+5	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
4-Merkez Laboratuvarındaki işlemleriniz sırasında personelimizin davranışlarından memnun musunuz?	4	6	4	1	14	16	51	53	26	24	22	23	78	77
5-Merkez Laboratuvarı Poliklinik Kan Alma Biriminin temizliğinden memnun musunuz?	3	3	5	3	15	14	56	59	21	21	23	20	77	80
6-Merkez laboratuvarında size sağlanan yönlendirme ve bilgilendirmeden (Sorulan soruya cevap alabilme, örnek alma ile ilgili bilgilendirme, sonuçların alınması ile ilgili bilgilendirme vb.) memnun musunuz?	4	4	5	3	15	15	53	57	22	21	25	22	75	78
7-Genel olarak Merkez Laboratuvarı işleyişinden (çalışma düzeninden) memnun musunuz?	4	5	6	3	15	18	54	54	21	20	25	26	75	74
8-Merkez Laboratuvarının bekleme salonu ve çevre düzeninden memnun musunuz?	5	4	7	7	20	19	50	53	18	17	32	30	68	70
9-Merkez Laboratuvarı iletişim numaralarını telefonla aradığımızda verilen hizmetten (Bu soruya lütfen iletişim numaralarını aradıysanız cevap veriniz) memnun musunuz?	8	6	9	7	18	20	50	50	15	17	35	33	65	67
10-Merkez Laboratuvarı web sayfasından (Bu soruya lütfen web sayfasını kullandıysanız cevap veriniz http://www.hastane.deu.edu.tr/pageMerkezLab.aspx) memnun musunuz?	5	6	4	3	18	20	55	51	19	20	27	29	73	61
1:Hiç memnun değilim 2: Memnun değilim 3: Kısmen memnunum 4: Memnunum 5: Çok memnunum														
* Anketten hasta memnuniyeti için kullanılacak sorulara bu tabloda yer verilmiştir. Anketteki soru numaralarına bağlı kalınmıştır.														

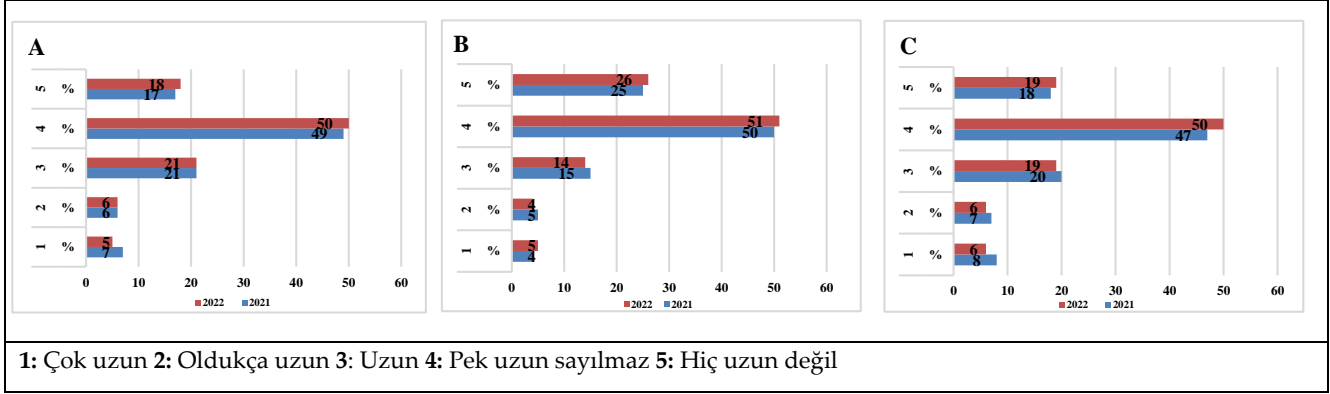
En düşük memnuniyet yüzdesi 2021 yılında %65 ile merkez laboratuvarı iletişim numaralarının telefonla arandığı zaman verilen hizmete, 2022 yılında %61 ile merkez laboratuvarının web sayfasının kullanımına verilmiştir. Tablo 3 de gösterildiği gibi, 2021 yılında personel davranışları (%78), kan alma biriminin temizliği (%77), merkez laboratuvarı tarafından sağlanan yönlendirme ve bilgilendirme (%75) ve laboratuvarın çalışma düzeni (%75) için yüksek memnuniyet oranları elde edildi.

Benzer şekilde 2022 yılında aynı hizmet alanlarında hasta memnuniyet oranları artarak daha kaliteli hizmet sunulmuştur: Kan alma biriminin temizliği (%80), laboratuvar tarafından sağlanan yönlendirme ve bilgilendirme (%78) ve kan alma birimindeki personel davranışları (%77) için yüksek memnuniyet oranları elde edildi.

İşlem Sürelerinden Memnuniyet Düzeyi:

Hastaların işlem sürelerinden memnuniyet düzeyleri Şekil 1'de özetlenmiştir.

Şekil 1: Katılımcıların İşlem Sürelerinden Memnuniyet Düzeyi



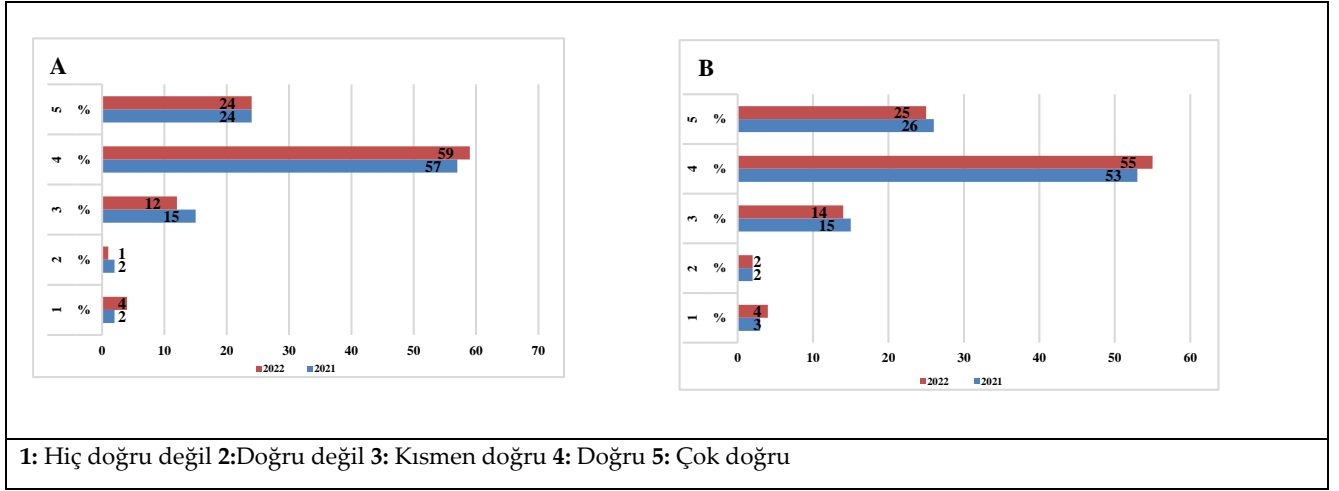
Hem 2021 hem 2022 yıllarında numaraları aldıktan sonra sekreterlik kayıt işlemlerine kadar geçen süre hastalar tarafından sırasıyla %66 ve %68 oranında düşük memnuniyet oranı ile sonuçlandı (Şekil 1A). Ayrıca sonuç alma süresi (örnek verme ve sonuç alma arasında geçen süre) 2021 yılında %65 iken 2022 yılında %69 hasta memnuniyet oranı ile yükseltilmiştir (Şekil 1C).

Sekreterlik kayıt işlemlerinin tamamlanıp tüplerini aldıktan sonra kanlarının alınuncaya kadar olan süre 2021 yılında hastaların %76'sı, 2022 yılında %77'si tarafından uzun olmadığını ifade edilmiştir (Şekil 1B).

Merkez Laboratuvar Hakkındaki Memnuniyet Düzeyi:

Hastaların merkez laboratuvar hakkındaki memnuniyet düzeyleri Şekil 2'de özetlenmiştir.

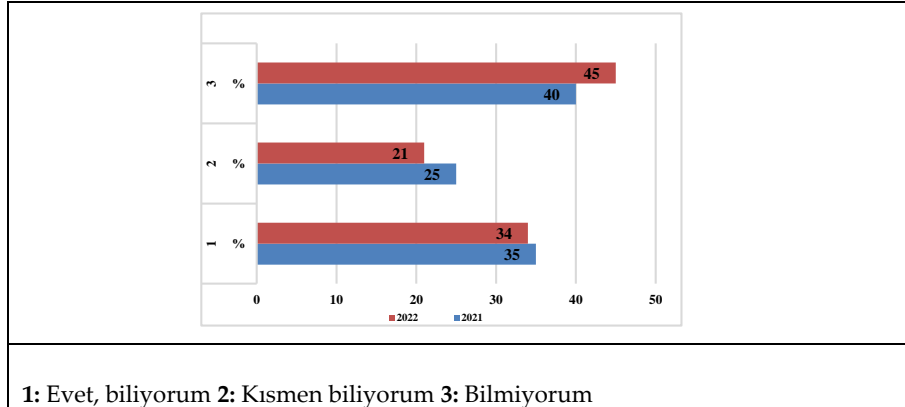
Şekil 2: Katılımcıların Merkez Laboratuvar Hakkındaki Memnuniyet Düzeyi



Hastalar 2021 ve 2022 yıllarında yüksek oranda (%81 ve %83) merkez laboratuvarından aldıkları sonuçlara %100 güvenebilirim yanıtı verdiler (Şekil 2A). Ayrıca 2021 yılında hastaların yaklaşık %79'u ve 2022 yılında %80'i merkez laboratuvarını yakınlarına/arkadaşlarına rahatlıkla tavsiye ederim şeklinde ifade etti (Şekil 2B).

Ayrıca merkez laboratuvarımız uluslararası geçerli "ISO 15189 Tıbbi Laboratuvar Akreditasyonu" belgesine

Şekil 3: Katılımcıların Akreditasyon Belgesi Hakkında Bilgi Düzeyi

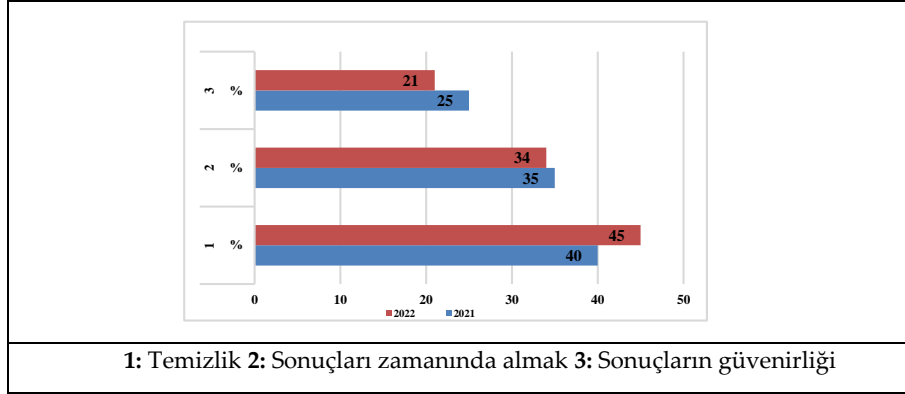


Hastalarımıza laboratuvar hizmetlerinden beklentilerini (sonuçları zamanında alabilmek, sonuçların güvenilirliği, temizlik, çevre düzeni, personelin davranışı, bekleme süresi, merkez laboratuvarın çalışma düzeni) öncelik sırasına göre sıralamalarını istedik. Hastalar 2021 yılında %40 temizlik, %35 sonuçları zamanında alabilmek

sahiptir. Hastalarımıza uluslararası geçerliliğe sahip olan bu akreditasyon belgesine sahip olduğumuzu biliyor musunuz sorusunu sorduğumuz zaman 2021 yılında %35 hasta "evet, biliyorum" yanıtı verirken 2022 yılında ankete katılan hastaların yaklaşık %34'ü "evet, biliyorum", %45'i "hayır bilmiyorum" yanıtını verdi (Şekil 3).

ve %25 oranında sonuçların güvenilirliği cevabını verdi. Ankete katılan hastalarımız öncelik sıralaması 2022 yılında da 2021 yılı ile benzerdi. Sonuç olarak ilk üçte hastalarımızın %45 'i temizlik yanıtını verirken bunu sırasıyla %34 sonuçları zamanında alabilmek %21 ile sonuçların güvenilirliği izlemiştir (Şekil 4).

Şekil 4: Katılımcıların Laboratuvar Hizmetinde Öncelik Sıralaması



Anket katılımcılarının genel memnuniyet düzeyi Tablo 4'te özetlenmiştir.

Tablo 4: Katılımcıların genel memnuniyet düzeyleri

	2021					2022				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Toplam Katılımcı Sayısı	968					502				
Genel Değerlendirme	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Yapılan değerlendirme sayısı	559	607	1949	6040	2424	288	224	1016	3211	1261
% Oran	5	5	17	52	21	5	4	17	53	21
SONUÇ	27		73			26		74		

Merkez laboratuvarımızın 2021 ve 2022 Yılı Kalite Hedefi, hasta memnuniyet oranının %70 ve üzerinde sürdürülmesini sağlamak idi. Buna göre 2021 yılında %73 ve 2022 yılında da %74 oran ile bu hasta memnuniyeti hedefimizi başarıyla tamamladık.

TARTIŞMA

Hasta memnuniyeti, laboratuvar hizmetlerinin hastaların bakış açısıyla değerlendirilmesine yardımcı olur. Böylece problemler alanların belirlenmesi kolaylaşır ve bu problemlerin çözümü için fikirler üreten geri bildirimlerin

alınması imkânı sağlar. Bu nedenle, rutin olarak uyguladığımız anketler, hasta memnuniyet düzeyini değerlendirmemizi ve hastanemizdeki laboratuvar hizmetleriyle ilişkili bazı faktörleri incelememizi sağlamaktadır. Uyguladığımız anket, laboratuvar ve hastalar için önemli olduğu düşünülen laboratuvar hizmetlerinin farklı bölümlerini ve ayrıntılarını kapsayan sorulardan oluşmaktadır. ISO 15189(14) ve ISO 17025 (15) gibi uluslararası kalite standartları, tercihen sistematik bir şekilde hasta geri bildirimlerinin ve düzeltici eylemlerin analizini ve kullanımını gerektirir.

Bu doğrultuda klinik laboratuvarlarda hasta memnuniyet anketleri yapılmaktadır, ancak literatürde çok fazla çalışma bulunmamaktadır. Yapılan çalışmaların sonuçlarının karşılaştırılması zordur, çünkü her laboratuvarın kendine özgü özellikleri vardır ve anket yapılan hasta popülasyonu farklıdır. Dolayısıyla ankette yöneltilen soru ifadeleri ve yanıtları da diğer çalışmalarla uymamaktadır. Hatta birçok hasta memnuniyet anketi kendi eksiklerini belirlemeye yöneliktir. Çalışmalar arasındaki doğrudan karşılaştırmalar için tamamen aynı soruların kullanılması gerekmektedir (16).

DEU Araştırma ve Uygulama Hastanesi Merkez Laboratuvarı ISO 15189:2012 standardına göre 2012 yılından beri uluslararası düzeyde akredite bir laboratuvardır. Akreditasyon gereği olarak her yılın sonunda birim sorumlularından oluşan kalite geliştirme kurulu tarafından yönetimin gözden geçirilmesi toplantısı yapılmaktadır. Toplantıda bir önceki yılın hasta memnuniyet anketi sonuçları değerlendirilir. Düşük memnuniyet oranı saptanan problemler için düzeltici faaliyetler planlanır. Bu bağlamda 2021 ve 2022 yılları sonunda gerçekleştirilen toplantı sonrası düşük memnuniyet oranına sahip hizmet alanlarına yönelik çalışma grupları oluşturuldu. Anket sonucunda, hasta geri bildirimlerinden orta ve düşük puan alan ve iyileştirilmesi gereken 8,9,11 ve 13. sorular (bekleme alanlarının ve çevre düzeninin iyi olmaması, merkez laboratuvara telefon ile ulaşamaması, sekreterlik sıra numaralarını aldıktan sonra kayıt işlemleri yapılmaya kadar geçen süre, örnek verilmesi ile sonuç alma arasında geçen sürenin uzun olması) ile ilgili kök neden analizi yapıldı.

Bekleme alanlarının ve çevre düzeninin iyi olmaması, merkez laboratuvarına telefon ile ulaşamaması, sekreterlik sıra numaralarını aldıktan sonra kayıt işlemleri yapılmaya kadar geçen süre, örnek verilmesi ile sonuç alma arasında geçen sürenin uzun olması gibi laboratuvar hizmetleri 2021 yılında hastalar tarafından düşük memnuniyet oranıyla değerlendirildi. Bir sonraki yıl bekleme salonlarının iyileştirilmesi gibi düzeltici faaliyetler sonucunda hasta memnuniyet hedefimize ulaştık. Ancak diğer alanlarda hasta memnuniyet düzeylerinde olumlu ilerlemeler olmasına rağmen anket sonuçları 2022 yılı kalite hedeflerinin

tamamına ulaşma konusunda yetersiz kaldığımızı göstermektedir.

Merkez laboratuvarının bekleme salonu ve çevre düzeninden memnun olmayanların oranı 2021 yılında %32 iken 2022 yılında %30'a gerilemiştir. Hastanemizde merkez kan alma, özel kan alma ve çocuk hastanesinde bulunan çocuk kan alma olmak üzere 3 ayrı yerimiz bulunmaktadır. Çocuk hastanesi binası 2021 yılında yapıldı ve çocuk kan alma birimi açılmıştır. Ayrıca diğer kan alma birimlerinin de düzeni (yeterli sayıda bekleme koltuğu...) hastalar için iyileştirilmiştir. Böylece 2022 yılında bu hizmet alanında kalite hedefimize ulaşabildik.

Merkez laboratuvarı iletişim numaralarını telefonla aradıklarında verilen hizmetten memnun olmayanların oranı 2021 yılında %35 iken 2022 yılında da %33 ile hastaların bu hizmetten memnuniyetsizliği devam etmektedir. Bunun sebebi olarak 3 farklı kan alma yerinin olması ve hastalar kan alma merkezine direkt telefonla ulaşamayıp ancak santral üzerinden bağlanmaları nedeniyle oluşan karışıklıklar olduğu düşünülmüştür.

Sıra numaralarını aldıktan sonra sekreterlik kayıt işlemlerine kadar geçen süre her iki yılda da hastalar tarafından düşük memnuniyet oranı ile değerlendirildi. Hastaların işlemlerini bir an önce yapıp hastaneden ayrılma istekleri, pandemi sonrasında artan hasta sayısı, 3 ayrı kan alma birimindeki sekreter sayısının yetersiz olmasının işlemlerde aksamalara yol açmış olabileceği düşünülmektedir.

Geri dönüş süresi (TAT), bir testin isteminden sonucun raporlanmasına kadar geçen süredir. Laboratuvar hizmetinin en göze çarpan işaretlerinden biridir ve genellikle laboratuvar performansının önemli bir kalite göstergesi olarak kullanılır. Hem 2021 yılında (%35) hem 2022 yılında (%31) hastalar bu sürenin uzun olduğunu belirtmişlerdir. Sonuç çıkma sürelerinin uzun olması hastaların memnuniyetsizliği ile ilişkilidir. Bu nedenle laboratuvarlar, her test için sonuç verme süresini belirlemelidirler. Bizim laboratuvarımızda bu konuyla ilgili web sitemizde test sonuç alma süreleri ile ilgili rehberimiz bulunmaktadır. Rehberdeki her testin sonuç verme süresi bilimsel yayınlar ve standartlara göre belirlenmiştir. Hastalar sonuçlarının çıkmasını beklerken endişeli ve gergin olabilirler, hızlı bir şekilde sonuç almak isterler. Bu onlar açısından mantıklı bir durum olabilir

ancak iş akış sürecimizi bilmedikleri için bu süre onlarda memnuniyetsizliğe neden olabilir. Bu yüzden hastalarımıza kan alma işlemi esnasında bu rehber hakkında bilgilendirilme yapılarak ve laboratuvar içerisinde de bu süreyi karşılayıp karşılamadığımızı periyodik olarak değerlendirerek memnuniyetsizlik oranını azaltmaya çalışmaktayız.

Ayrıca 2021 yılında %40 oranında hasta Merkez Laboratuvarının uluslararası geçerliliği olan kalite akreditasyon belgesi olduğunu bilmeyorken 2022 yılında yaklaşık %45 oranında hastanın bu konuda bilgisi olmadığı görülmüştür. Kan alma merkezlerimizden sadece birinde akreditasyon belgesini gösteren panomuz bulunmaktadır. Bu konuyla ilgili düzeltici faaliyet olarak 2022 yılında sıramatik ekranına akreditasyon ile ilgili bilgilendirme yazısı eklendi. Ayrıca hastalar web ekranından sonuçlara ulaşırken anket yap veya geç şeklindeki ekranda akreditasyon bilgisinin yer aldığı ve herkesin bunu görebileceği düşünülmüştür.

Çalışmamızın bazı kısıtlılıkları vardı. Birincisi ankete hastaların sosyodemografik özellikleri ile ilgili daha ayrıntılı sorular (eğitim durumu, memnuniyet oranlarının yaşa ve cinsiyete göre sınıflandırılması vb.) eklenebilir. İkinci olarak hastanemizde üç ayrı kan alma merkezi olduğu için hangi çalışma alanında problem olduğunu daha iyi belirleyebilmek için hizmet aldıkları birim sorulabilir.

Bunun yanında çalışmamızda iki yılın verileri kullanılmıştır. Böylece daha yüksek örneklem sayısına ulaşılabilmektedir. Ayrıca anket soruları hastalara web sayfası üzerinden online olarak sorulduğu için nispeten daha güvenilir ve tarafsız sonuçlara ulaşılmıştır.

SONUÇ

Hastanemizde hastaların laboratuvar hizmetlerinden genel memnuniyet düzeyi yüksekti, bazı hizmet alanlarında ise hasta memnuniyet oranı düşük saptandı. Akreditasyon ve kalite standartları gereği tüm sorumlu kuruluşlar, belirlenen sorunlar üzerinde hastaların deneyimlerine yönelik iyileştirme çalışmaları yapmalıdır. Biz de kalite hedeflerimiz doğrultusunda düzeltici faaliyetler gerçekleştirebilmek için spesifik problemleri yıllık uyguladığımız anketler aracılığıyla belirliyoruz ve sürekli hedeflerimizi revize ederek daha başarılı hasta deneyimini hedefliyoruz.

Teşekkür: ISO 15189 akreditasyon başvuru ve kabul sürecinde Merkez Laboratuvarı Başkanı olan Prof. Dr. Canan ÇOKER, Kalite Yönetim Temsilcisi Prof. Dr. Pınar TUNCEL ve kalite birimine katkı ve destekleri için teşekkür ederiz.

KAYNAKLAR

1. Hailu HA, Desale A, Yalew A, Asrat H, Kebede S, Dejene D, et al. Patients' satisfaction with clinical laboratory services in public hospitals in Ethiopia. BMC Health Serv Res. 2020;20(1):13.
2. Hills R, Kitchen S. Development of a model of patient satisfaction with physiotherapy. Physiother Theory Pract. 2007;23(5):255-271.
3. Huang JA, Lai CS, Tsai WC, Weng RH, Hu WH, Yang DY. Determining factors of patient satisfaction for frequent users of emergency services in a medical center. J Chin Med Assoc. 2004;67(8):403-410.
4. Dupree E, Anderson R, Nash IS. Improving Quality in Healthcare: Start With the Patient. Mt Sinai J Med.2011;78(6):813-819.
5. Andaleeb SS. Service quality perceptions and patient satisfaction: a study of hospitals in a developing country. Soc Sci Med. 2001;52(9):1359-1370.
6. Mpinga EK, Chastonay P. Satisfaction of patients: A right to health indicator? Health Policy. 2011;100(2-3):144-150.
7. Draper M, Cohen P, Buchan H. Seeking consumer views: what use are results of hospital patient satisfaction surveys? Int J Qual Health Care. 2001;13(6):463-468.
8. Andaleeb SS, Siddiqui N, Khandakar S. Patient satisfaction with health services in Bangladesh. Health Policy Plan. 2007;22(4):263-273.
9. Ayaz H, Soykan A. Toplam Kalite Yönetimi ve Sağlık Sektörü. Türkiye Klinikleri Psikiyatri Dergisi. 2002;3(1):19-26.
10. Dawar R. Patient satisfaction of phlebotomy services in a tertiary care hospital. Int J Curr Res Aca Rev. 2015;3(6):35-8.

11. Donabedian A. Explorations in Quality Assessment and Monitoring. Volume 1 the Definition of Quality and Approaches to Its Assessment. Health Administration. 1980.
12. Belay M, Abrar S, Bekele D, Daka D, Derbe M, Birhaneselassie M. HIV/AIDS Patients' Satisfaction on ART Laboratory Service in Selected Governmental Hospitals, Sidamma Zone, Southern Ethiopia. *Science Journal of Public Health*. 2013;1(2):85.
13. Abera RG, Abota BA, Llegese MH, Nnegesso AE. Patient satisfaction with clinical laboratory services at Tikur Anbessa Specialized Hospital, Addis Ababa, Ethiopia. *Patient Prefer Adherence*. 2017;11:1181–1188.
14. ISO 15189:2022(en), Medical laboratories – Requirements for quality and competence.
15. ISO/IEC 17025:2017(en), General requirements for the competence of testing and calibration laboratories.
16. Bourque, L. B., & Fielder, E. P. How to conduct self-administered and mail surveys. London Sage. 1995.