

# ANKARA ÜNİVERSİTESİ İBN-İ SİNA HASTANESİ'NDE YATAN HASTA MEMNUNİYETİ (GENEL CERRAHİ ANABİLİM DALI ÖRNEĞİ)

Burhan Tükel\* ❖ Ahmet Münir Acuner\*\* ❖ Ömer Rıfki Önder\*\* ❖ Arzu Üzgül\*\*\*

## ÖZET

Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi İbn-i Sina Hastanesi'nde yapılan bu araştırma ile hastanenin Genel Cerrahi Anabilim Dalı'na başvurup, yatırılarak tedaviye alınan ve sonrasında taburcu edilen hastaların hasta tatmin düzeyinin ölçülmesi, buradan hareketle hasta tatminini etkileyen faktörlerin irdelenmesi ve öneri geliştirilmesi amaçlanmıştır. Bu çalışmada hastalara 38 sorudan oluşan anket uygulanmıştır. Değerlendirmeye alınan 650 anket ile ulaşılan bulgulara göre, araştırma grubunun hasta tatmin düzeylerinin değiştiği ve hastanenin bazı eksik yönlerinin olduğu belirlenmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Yatan Hasta Memnuniyeti, Hastanede Toplam Kalite Yönetimi, Hasta Kritisliği, Hasta Doktor İletişimi, Sağlık Personeli ile İletişim, Hastanede İletişim

## SUMMARY

*A Study on Inpatient Satisfaction in İbn –i Sina Hospital of Ankara University (An Example of Department of General Surgery)*

*In this study, we have attempted to determine the factors influencing the level of patient satisfaction in patients who were admitted and treated at the İbn–i Sina Hospital, Ankara University Medical School. In this evaluation, 650 patients were questioned with 38 different questions. This study showed that level of satisfaction of patients changed during the inpatient stay. We also determined some deficits of our hospital in related to maintenance services, nursing and physician-patient interactions.*

**Key Words;** *Inpatient Satisfaction, Total Quality Management in Hospital, Patients Critique, Patients-doctor Communication, Communication With Health Staff in Hospital, Management in Hospital*

Sağlık, "hastalık halinin bulunmaması" şeklinde tanımlanmaktadır. Temelinde hastalık olgusunun yer aldığı bu çerçeve, bir çok ülkede olduğu gibi Türkiye'de de geleneksel sağlık hizmetlerinin tarihsel kökeniyle çakışmaktadır (1).

Çağımızda hızlı teknolojik değişimler ve uzmanlaşma, maliyetlerin artışı, toplumdaki demografik değişiklikler ve hastaların artan istekleri gibi çok sorunu olan hastanelerin iş yoğunluğu her geçen gün daha da artmakta ve karmaşık bir hal almaktadır. Yöneticiler sağlık kuruluşlarını

(hastaneleri), plan ve programlarına göre hedeflerine ulaştırmak için çalışmak, maddi kaynakları ve insan kaynaklarını örgütlemek, bu kaynaklardan en iyi şekilde nasıl yararlanacağını belirlemek ve elde edilecek sonuçları denetleyip değerlendirerek hedefe ulaşmadaki performansı ölçerek belirlenen hedefler ile faaliyetler arasındaki uyumun sürekliliğini kontrol etmek zorundadırlar. Bütün bu nedenler, üretim ve sunumda verimliliği ve kaliteyi ön planda görmeyi gerekli kılar.

\* Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Sağlık Yönetimi Bilim Uzmanı

\*\* Ankara Üniversitesi Sağlık Eğitim Fakültesi Sağlık Yönetimi Bölümü Öğretim Üyesi Yrd. Doç. Dr.

\*\*\* Ankara Üniversitesi Sağlık Eğitim Fakültesi Sağlık Yönetimi ABD Yüksek Lisans Öğrencisi

Sağlık hizmetlerinde kalite; bir cerrahi girişim için bekleme süresinin kısaltılması, acil serviste gerçek acil bakımının verilmesi, klinik uygulamalarda farklılıkların en aza indirilmesi, yeterli olmayan veya yanlış klinik uygulamaların elimine edilmesi, günün bilimsel doğrularının uygulanması ve günün teknolojisinden yararlanılması, hekim-hasta ilişkilerinin ve işgören-hasta ilişkilerinin belli bir düzeyde olması veya toplumun sağlığının iyileştirilmesi olarak kabul edilebilir (2).

Hasta memnuniyeti, algılanan kalite ile beklenen kalitenin bir fonksiyonudur. Buna göre, bir hastanın hizmeti almadan önce bazı beklentileri olmakta ve hizmetin sunumundan sonra geçirdiği deneyime dayalı olarak belli algılara sahiptir. Hasta, algıladığı kalite ile beklediği kalite arasında yaptığı kıyaslama sonucunda tatmin olup olmadığına karar vermektedir (3). Hasta tatmini, hasta uyumu ve sonuç üzerinde olumlu olabilecek bir etkiyi de beraberinde getirmektedir (4). Dolayısıyla tatmin edilmiş bir hasta, sağlık sorunlarının gerektirdiği bazı koşullara uyma konusunda daha açık ve net, kararlı davranışlar içinde olabilir ve bu da sunulan hizmetin sonucu üzerinde olabilecek olumsuz etkiyi ortadan kaldıracaktır veya en az düzeye düşürebilir. Örnek olarak, klinikte yatan diabetli bir hastanın kendisine verilen diyetle uyma konusunda göstereceği uyum, kandaki glukoz düzeyinin dengelenmesi için önemlidir. Hastanın bu konuda olumsuz tutum ve davranışlarda bulunması, dengeleşmeyi güçleştirebilir. Bu durumda hem hastanın hastanede kalış süresi ve bunun yaratacağı maliyetler artacak, hem de hastanın dengelenmeyen glukoz düzeyi istenmeyen komplikasyonların ortaya çıkmasını ya da ilerleme riskini artıracaktır (5).

Hasta tatmini; "hastaların aldıkları hizmetten beklendikleri yararları, hastanın katlanmaktan kurtulduğu güçlükleri, hizmetten beklediği performans, hizmetin sunulmasının sosyo-kültürel değerlerine (kendi ve aile kültürüne, sosyal sınıf ve statüsüne, kendi zevk ve alışkanlıklarına, yaşam biçimine, ön yargılarına) uygunluğuna bağlı bir işlemdir" (6).

Hasta memnuniyetinin korunması ve artırılması için, hastanın hizmeti satınalma öncesinde hizmetten haberdar olmasından, onunla ilişkisi tümüyle kesilene kadar geçen süreçte,

yukarıdaki tanımda belirtilen faktörlere zaman içinde doğru karşılık verilmesi gerek ve yeter koşuldur. Hasta tatminini etkileyen ölçütler olarak hijyen, ilgi, teknolojik alt yapı, zamanlılık gibi hizmetin fiziksel özelliklerinin yanı sıra, gereksinim duyulduğunda ulaşılabilen, uygun fiyatta ve uygun kalitede olma kriterleri de göz önünde bulundurulmalıdır (6).

Hastaların, sunulan hizmetlerle ilgili beklentilerini etkileyen dört temel olgu vardır: (6).

- Hastanın tıbbi gereksinimleri,
- Diğer sağlık kuruluşlarında edindikleri deneyimler,
- Sosyo-kültürel konumları ve psikolojik durumları,
- Zihinlerindeki kalite tanımı.

Sağlık kuruluşlarının hasta memnuniyetini yakalayabilmeleri için, sağlık hizmet kalitesini iki temel açıdan ön plana çıkarmaları gerekmektedir (7).

- a. Modern tıbbi bakımın gerektirdiği optimal sağlık hizmetinin verilmesi,
- b. Hasta hak, gereksinim, istek ve beklentilerinin karşılanması.

Hastalar bakımlarıyla ilgili yargıya, kişisel izlenimlerine dayanarak, beklentileriyle yaşadıkları deneyimleri karşılaştırarak varmaktadır. Bu yargılar, hasta tatmin ölçümlerini gerçekleştirmek için yeterli sayılmaktadır. Hasta tatmin ölçümlerinin, hasta yaşantılarına odaklanarak düzenlenmesinin, sorunları çözümleneceği kabul edilmektedir. Hastaların, özellikle yakından ilişki kurdukları birim ve kişilerle ilgili yargıları, tatminin oluşumunda önemli noktaları oluşturmaktadır (8).

Hasta tatmin araştırmalarının üzerinde durdukları boyutların incelenmesi sonucu, literatürde, hastaların tatminlerini değerlendirmelerinde, dokuz boyutun sıklıkla kullanıldığı izlenmiştir (9).

- a. Hasta-doktor ilişkisi,
- b. Hasta-hemşire ilişkisi,
- c. Hasta-diğer hastane işgörenleri davranışı,
- d. Bilgilendirme,
- e. Beslenme hizmetleri,
- f. Fiziksel ve çevresel koşullar,
- g. Bürokrasi,

- h. Güven,
- i. Ücret

Bu araştırma, Ankara Üniversitesi İbn-i Sina Hastanesi'nde genel cerrahi servisine yatan hastaların memnuniyet düzeylerini ölçmek, hasta memnuniyetini etkileyen faktörleri tespit etmek, hasta hizmetlerinin kalitesinin geliştirilmesi için yapılabilecekler konusunda önerilerde bulunmak amacıyla planlanmış ve gerçekleştirilmiştir.

### GEREÇ VE YÖNTEM

Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi İbn-i Sina Hastanesine yatırılarak tedavi edilen hastaların memnuniyet düzeylerini ölçmek yoluyla hasta tatminini etkileyen faktörlerin irdelenmesi amacıyla yapılan bu araştırma, bir alan araştırmasıdır (betimsel nitelikte tarama modeli bir araştırmadır).

Araştırmanın evreni, Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi İbn-i Sina Hastanesi Genel Cerrahi Anabilim Dalına başvuran ve yatırılarak tedaviye alınan ve tedavi sonrasında taburcu edilen hastalar oluşturmaktadır. Bu evren içerisinden araştırmanın çalışma evreni olarak, 1998 yılı Eylül ayında ve 1999 yılı Mayıs, Haziran, Temmuz, Ağustos ve Eylül aylarında aynı hastane, aynı anabilim dalına başvurup yatırılarak tedaviye alınıp sonrasında taburcu edilen 7200 hasta seçilmiştir. Seçilen hastalara ilişkin ayrıntılı bilgiler söz konusu hastanenin bilgisayar kayıtlarından alınmıştır.

Araştırmanın çalışma evreni olarak seçilmiş 7200 hastanın %10'una ulaşılması hedeflenerek, tesadüfi örneklem (random örneklem) yöntemiyle, isimleri belirlenen 1500 hastaya anket gönderilmiştir. Postaya verilen 1500 anketten geri gelmesi geciken anketler için telefon numarası olan hastaların evlerine telefon edilmiş, anketi yanıtlayarak göndermeleri istenmiştir. Geri dönen

yaklaşık 700 anketten bir kısmı noksan ve hatalı doldurulmuş olduğundan geçersiz sayılmıştır. Geriye kalan 650 anket değerlendirmeye alınmıştır.

Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi İbn-i Sina Hastanesine yatırılarak tedavi edilen hastaların memnuniyet düzeylerini ölçmek yoluyla hasta tatmini etkileyen faktörlerin irdelenmesi amacıyla bağımsız değişkenler olarak yaş, cinsiyet, öğrenim düzeyi, aylık gelir durumu, ikametgah yerleri belirlenmiştir. Araştırmada geliştirilen hipotezler yardımı ile "Araştırma Grubu-Sağlık Personeli İlişkisi", "Araştırma Grubu-Genel İdari Hizmetler Sınıfındaki Personel İlişkisi", "Araştırma Grubu-Yardımcı Hizmetler Sınıfındaki Personel İlişkisi", "Araştırma Grubunun İbn-i Sina Hastanesindeki Genel Hizmetlere İlişkin Görüşleri", "Araştırma Grubunun, İbn-i Sina Hastanesini Tekrar Tercih Edip Etmeme Durumları" irdelenmiştir.

Anket uygulaması sonucu elde edilen veriler, bilgisayarda Statistical Program for Social Sciences (SPSS) kullanılarak değerlendirilmiştir. Bu değerlendirmede, frekans toplamlarının yüzde değerleri karşılaştırmalar yapmak; ki-kare değerleri ise, gruplamalar çerçevesinde grupların görüşleri arasında anlamlı bir ayrılık olup olmadığını saptamak amacı ile kullanılmış; bu istatistiksel teknikler yardımı ile bulunan sonuçlar tartışılmıştır.

### BULGULAR

Araştırma grubunun sosyodemografik özellikleri Tablo-1'de görülmektedir.

**Tablo 1: Araştırmaya Katılan Hastaların Bazı Sosyo-Demografik Özellikleri**

<b>ÖZELLİKLER</b>		
<b>YAŞ</b>	<b>SAYI</b>	<b>%</b>
10-35	107	16.6
36-50	184	28.6
51-65	148	23.0
66 ve üzeri	205	31.8
<b>CİNSİYET</b>		
ERKEK	347	53.6
KADIN	300	46.4
<b>MESLEK</b>		
MEMUR	218	35.3
SERBEST MESLEK SAHİBİ	58	9.4
İŞÇİ	82	13.3
DİĞER MESLEKLERDE	126	20.4
EV KADINI	134	21.7
<b>ÖĞRENİM DÜZEYİ</b>		
İLK-ORTAOKUL MEZUNU	169	27.0
LİSE MEZUNU	302	48.2
ÜNİVERSİTE MEZUNU	156	24.9
<b>BAĞLI OLUNAN SOSYAL GÜVENLİK KURULUŞU</b>		
EMEKLİ SANDIĞI	382	60.5
SSK	192	30.4
BAÇKUR	26	4.1
ÖZEL SİGORTA	6	1.0
DİĞER	25	4.0
<b>AYLIK GELİR (TL * 1998-1999 YILI İÇİN)</b>		
40-75 MİLYON	125	21.7
76-150 MİLYON	243	42.2
151-300 MİLYON	208	36.1
<b>HASTANEYE YATIŞ SIKLIĞI</b>		
İLK KEZ	370	57.5
İKİNCİ KEZ	153	23.8
ÜÇ VE ÜÇTEN FAZLA KEZ	120	18.7
<b>HASTANEYİ TERCİH NEDENİ</b>		
RESMİ EVRAKLI OLDUĞU İÇİN	322	50.9
DOKTORU BU HASTANEDE	189	29.9
HİZMETİNİ SEVDİĞİ İÇİN	85	13.4
ZORUNLULUKTAN	37	5.8
<b>İKAMETGAH YERİ</b>		
İL MERKEZİ	427	65.8
İLÇE MERKEZİ	152	23.4
KÖY	70	10.8

\*Tablo toplam sayılarının 650'den farklı olmasının nedeni, araştırma grubunda anket sorularının hepsini yanıtlanmayanların bulunmasıdır.

**Tablo 2:** Araştırma Grubunun, Personelin Kendilerine Yaklaşım Biçimine İlişkin Görüşlerinin Dağılımı  
Kendilerine Yaklaşım Biçimine İlişkin Görüşlerinin Dağılımı

PERSONELİN ARAŞTIRMA GRUBUNA YAKLAŞIM BİÇİMİ	SAYI	%
<b>DOKTORLAR</b>		
İYİ	503	82.6
ORTA	85	14.0
KÖTÜ		3.4
TOPLAM	609	100.0
<b>HEMŞİRELER</b>		
İYİ	447	71.2
ORTA	133	21.2
KÖTÜ	48	7.6
TOPLAM	628	100.0
<b>GENEL İDARI HİZMETLER</b>		
İYİ	459	71.7
ORTA	138	21.6
KÖTÜ	43	6.7
TOPLAM	640	100.0
<b>YARDIMCI PERSONEL</b>		
İYİ	43	67.9
ORTA	132	20.8
KÖTÜ	72	11.3
TOPLAM*	636	100.0

\*Tablo toplam sayılarının 650'den farklı olmasının nedeni, araştırma grubunda anket sorularının hepsini yanıtlanmayanların bulunmasıdır.

Araştırma grubunun %82.6'sı doktorların kendilerine karşı yaklaşım biçimini iyi olarak değerlendirirken, hemşireler için bu oran %71.2, genel idari hizmetlerde çalışan personel için %71.7, yardımcı personel için ise %67.9 oranında olmuştur (Tablo 2).

Tablo 3'te, araştırma grubunun ikametgâh yerlerine göre doktorların kendilerine karşı tutum ve davranışları hakkındaki düşüncelerinin değişip değişmediği araştırılmıştır. Köyde yaşayanların %91.0'ı, il merkezinde yaşayanların %84.1'i, ilçe merkezinde yaşayanların ise %74.5'i doktorların tutum ve davranışlarını iyi olarak değerlendirmişlerdir (Tablo 3). İstatistiksel olarak aradaki fark anlamlı bulunmuştur ( $p < 0.05$ ).

Araştırma grubunun öğrenim düzeyine göre, doktorların kendilerine karşı tutum ve davranışlarını değerlendirmelerinde lise mezunlarının %83.7'si, ilk-orta okul mezunlarının %83.5'i, üniversite mezunlarının ise %77.6'sı doktorların kendilerine karşı tutum ve davranışlarını iyi olarak ifade etmişlerdir (Tablo 3). İstatistiksel olarak aradaki fark anlamlı bulunmuştur ( $p < 0.05$ ).

Araştırma grubunun gelir düzeyine göre doktorların kendilerine yönelik tutum ve davranışlarını değerlendirmelerinde gruplar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır (Tablo 3) ( $p > 0.05$ ).

**Tablo 3:** Araştırma grubunun, Doktorların Kendilerine Karşı Tutum ve Davranışları Hakkındaki Görüşlerinin Gelir Durumuna, Öğrenim Düzeyine, İkametgâh yerlerine Göre Dağılımı

ÖZELLİKLER	GÖRÜFİLER								
	İYİ		ORTA		KÖTÜ		TOPLAM		
	SAYI	%	SAYI	%	SAYI	%	SAYI	%	
İl Merkezi	333	84.1	50	12.6	13	3.3	396	65,1	
İlçe merkezi	108	74.5	29	20.0	8	5.5	145	23,8	
Köy	61	91.0	6	9.0	-	-	67	11,0	
TOPLAM	502	82.6	85	14.0	21	3.5	608	100,0	
<b>ÖĞRENİM DÜZEYİ</b>									
İLK-ORTAOKUL MEZUNU	137	83.5	23	14.0	4	2.4	164	27,8	
LİSE MEZUNU	236	83.7	42	14.9	4	1.4	282	47,9	
ÜNİVERSİTE MEZUNU	111	77.6	19	13.3	13	9.1	143	24,3	
TOPLAM	484	82.2	84	14.3	21	3.6	589	100,0	
<b>GELİR DURUMU</b>									
40-75 MİLYON	92	80.0	19	16.5	4	3.5	115	21,5	
76-150 MİLYON	175	78.5	36	16.1	12	5.4	223	41,6	
151-300+	169	85.4	26	13.2	3	1.5	198	36,9	
TOPLAM*	436	81,3	81	15.1	19	3.5	536	100,0	

\*Tablo toplam sayılarının 650'den farklı olmasının nedeni, araştırma grubunda anket sorularının hepsini yanıtlanmayanların bulunmasıdır.

**Tablo 4:** Araştırma Grubunun, Hemşireler Tarafından Hastalığın Tedavisi Sırasında Yapılması Gerekenlere Dair Bilgi Düzeyleri Hakkındaki Görüşlerinin Öğrenim Düzeylerine ve Cinsiyete Göre Dağılımı

ÖZELLİKLER	ARAŞTIRMA GRUBUNUN HEMŞİRELERİN BİLGİ DÜZEYLERİNE DAİR GÖRÜFİLER								
	İYİ		ORTA		KÖTÜ		TOPLAM		
	SAYI	%	SAYI	%	SAYI	%	SAYI	%	
İLK-ORTAOKUL MEZUNU	134	81.7	18	11.0	12	7.3	164	26.8	
LİSE MEZUNU	220	75.1	53	18.1	20	6.8	293	48.0	
ÜNİVERSİTE MEZUNU	111	72.1	31	20.1	12	7.8	154	25.2	
TOPLAM	465	76.1	102	16.7	44	7.2	611	100.0	
<b>CİNSİYET</b>									
ERKEK	253	75.7	58	17.4	23	6.9	334	52.9	
KADIN	229	77.1	45	15.2	23	7.7	297	47.1	
TOPLAM*	482	76.4	103	16.3	46	7.3	631	100.0	

\*Tablo toplam sayılarının 650'den farklı olmasının nedeni, araştırma grubunda anket sorularının hepsini yanıtlanmayanların bulunmasıdır.

Tablo 4'te araştırma grubunun öğrenim düzeylerine göre hastaların tedavileri sırasında hemşireler tarafından yapılması gerekenler konusunda görüşlerinin değişip değişmediği araştırılmıştır. Hemşirelerin hastalığın tedavisi konusunda yapılması gerekenlere dair bilgilerini, ilk-orta okul mezunlarının %81.7'si, lise mezunlarının %75.1'i, üniversite mezunlarının %72.1'i iyi olarak değerlendirmiştir (Tablo 4). Gruplar

arasında fark istatistiksel olarak anlamlı değildir ( $p>0.05$ ).

Aynı durum hastanın cinsiyetine göre incelendiğinde; kadınların %77.1'i, erkeklerin ise %75.7'si hastalığın tedavisi sırasında yapılması gerekenler konusunda hemşirelerin bilgi düzeyini iyi olarak değerlendirmiştir (Tablo 4). Gruplar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ( $p>0.05$ ).

**Tablo 5:** Araştırma Grubunun Hastane Hizmetleri Hakkındaki Görüşlerinin Dağılımı

HASTANE ÇİNDE	ÇOK İYİ		ORTA		KÖTÜ		TOPLAM*	
	SAYI	%	SAYI	%	SAYI	%	SAYI	%
ULAFİİM	454	74.3	112	18.3	45	7.4	611	100.0
PARK YERİ	225	40.8	110	20.0	216	39.2	551	100.0
HABERLEFİME	437	72.6	103	17.1	62	10.3	602	100.0
İŞARET LEVHALARI	475	80.8	90	15.3	23	3.9	588	100.0
DANIFİMA HİZMETLERİ	466	76.4	95	15.6	49	8.0	610	100.0
KANUN HİZMETLERİ	427	70.9	101	16.8	74	12.3	602	100.0
TUVALET TEMİZLİĞİ	249	42.4	107	18.2	231	39.4	587	100.0

\*Tablo toplam sayılarının 650'den farklı olmasının nedeni, araştırma grubunda anket sorularının hepsini yanıtlanmayanların bulunmasıdır.

Tablo 5'te araştırma grubunun çeşitli hastane hizmetleriyle ilgili düşüncelerinin dağılımı görülmektedir. En çok tatminsizlik duyulan ve kötü olarak nitelendirilen hizmetlerin başında %39.4 ile tuvalet temizliği gelmektedir. Araştırma grubunun %39,2'si park yeri hizmetlerini kötü bulduklarını belirtmektedirler. Memnuniyet düzeyinin yükseldiği ve iyi olarak nitelendirilen hizmetlerin başında %80.8 ile işaret levhaları hizmetleri gelmektedir (Tablo 5).

**Tablo 6:** Araştırma Grubunun Öğrenim Düzeyi ve Aylık Gelir Durumlarına Göre İbn-i Sina Hastanesini Tekrar Tercih Etmeyeceklerine İlişkin Görüşleri

ARAŞTIRMA GRUBUNUN ÖĞRENİM DÜZEYİ	TEKRAR TERCİH ETME DURUMU						
	EVET		HAYIR		TOPLAM		
	SAYI	%	SAYI	%	SAYI	%	
İLK-ORTAOKUL MEZUNU	152	93.3	11	6.7	163	26.9	$\chi^2=1.95$ SD=2 P>0.05
LİSE	266	90.8	27	9.2	293	48.3	
ÜNİVERSİTE MEZUNU	134	88.7	17	11.3	151	24.9	
TOPLAM	552	90.9	55	9.1	607	100.0	
ARAŞTIRMA GRUBUNUN AYLIK GELİR DURUMLARI							
45-50 MİLYON	109	94.8	6	5.2	115	20.6	$\chi^2=7.5$ SD=2; p>0.05
76-150 MİLYON	219	92.4	18	7.6	237	42.4	
151-300 MİLYON	179	86.5	28	13.5	207	37.0	
TOPLAM*	507	90.7	52	9.3	559	100.0	

\*Tablo toplam sayılarının 650'den farklı olmasının nedeni, araştırma grubunda anket sorularının hepsini yanıtlanmayanların bulunmasıdır.

Tablo 6'da araştırma grubunun öğrenim düzeylerine ve aylık gelir durumlarına göre hastaneyi tekrar tercih edip etmeyecekleri araştırılmıştır. İlk-orta okul mezunlarının %93,3'ü, lise mezunlarının %90,8'i, üniversite mezunlarının %88,7'si hastaneyi tekrar tercih edecekleri yönünde görüş bildirdikleri görülmektedir (Tablo 6). Gruplar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur ( $p>0.05$ ).

Aylık gelir durumlarına göre hastaneyi tekrar tercih edip etmeyecekleri incelendiğinde, aylık 45-50 milyon gelire sahip olanların %94,8'i, aylık 76-150 milyon gelire sahip olanların %92,4'ü, aylık 151-300 milyon gelire sahip olanların %86,5'i hastaneyi tekrar tercih edeceğini vurgulamıştır (Tablo 6). Gruplar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ( $p>0.05$ ).

**Tablo 7:** Araştırma Grubunun Yaşlarına Göre İbn-i Sina Hastanesini Yakınlarına Tavsiye Edip Etmeyeceklerine İlişkin Görüşlerinin Dağılımı

ARAŞTIRMA GRUBUNUN YAŞI	YAKINLARINIZA TAVSİYE EDER MİSİNİZ					
	EVET		HAYIR		TOPLAM	
	SAYI	%	SAYI	%	SAYI	%
10-35	79	78.2	22	21.8	101	16.2
36-50	167	90.8	17	9.2	184	29.5
51-65	127	90.1	14	9.9	141	22.6
66 ve üzeri	179	90.9	18	9.1	197	31.6
TOPLAM*	552	88.6	71	11.4	623	100.0

\*\*Tablo toplam sayısının 650'den farklı olmasının nedeni, araştırma grubunda anket sorularının hepsini yanıtlanmayanların bulunmasıdır. ( $X^2= 12.93$ ;  $SD=3$ ;  $p<0.05$ )

Tablo 7'de araştırma grubunun yaş gruplarına göre yakınlarına tavsiye edip etmeyecekleri hakkındaki düşünceleri araştırılmıştır. Yakınlarına tavsiye edeceklerin oranı en düşük olarak %78,2 ile 10-35 yaş grubunda görülürken, diğer yaş gruplarında bu oran %90 civarındadır. Gruplar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (Tablo 7) ( $p<0.05$ ).

### TARTIŞMA

Araştırma grubunun, kendilerine yaklaşım biçimi yönünden doktorlardan %82,6 oranında; hemşirelerden %71,2, genel idari işgörenlerden %71,7, yardımcı işgörenlerden %67,9 oranında memnun kaldıkları görülmektedir. Araştırma grubunun genel anlamda işgörenlerin yaklaşım biçiminden memnun oldukları söylenebilir.

Araştırma grubunun ikametgâh yerlerine göre, köyde yaşayanların %91,0'ı, il merkezinde yaşayanların %84,1'i, ilçe merkezinde yaşayanların ise %74,5'i doktorların tutum ve

davranışlarını iyi olarak değerlendirmişlerdir. İl, ilçe ve köyde yaşayanların büyük bir çoğunluğunun doktorların kendilerine karşı tutum ve davranışlarından memnun kaldıkları görülmektedir.

Araştırma grubunun öğrenim düzeylerine göre, ilk-orta okul mezunlarının %83,5'i, lise mezunlarının %83,7'si, üniversite mezunlarının ise %77,6'sı doktorların kendilerine karşı tutum ve davranışlarını iyi olarak değerlendirmiştir. İlk-orta okul, lise ve üniversite mezunlarının büyük bir çoğunluğunun doktorların kendilerine karşı tutum ve davranışlarından memnun kaldıkları görülmektedir.

Araştırma grubunun gelir düzeylerine göre, aylık 40-75 milyon gelire sahip olanların %80,0'ı, aylık 76-150 milyon gelire sahip olanların %78,5'i, aylık 151-300+ milyon gelire sahip olanların ise %85,4'ü doktorların kendilerine karşı tutum ve davranışlarını iyi olarak değerlendiren



miştir. Aylık gelir düzeyine göre doktorların kendilerine karşı tutum ve davranışlarından araştırma grubunun büyük çoğunluğunun memnun kaldığı görülmektedir.

Araştırma grubunda, ilk-orta okul mezunlarının %81.7'si, lise mezunlarının %75.1'i, üniversite mezunlarının ise %72.1'i hemşireler tarafından hastalığın tedavisi sırasında yapılması gerekenlere dair bilgi düzeylerini iyi olarak değerlendirmiştir. Aynı değerlendirme cinsiyete göre incelendiğinde ise erkeklerin %75.7'si, kadınların %77.1'i hemşirelerin tedavi sırasında yapılması gerekenlere dair bilgi düzeylerini iyi bulduklarını belirtmektedirler. Araştırma grubunun hemşirelerin yapılması gerekenlere dair bilgi düzeylerinden memnun kaldıkları söylenebilir.

Araştırma grubunun hastane hizmetleri hakkındaki görüşleri konusunda %80,8'lik bir oranla en fazla işaret levhalarından memnun kaldıkları görülmektedir. Danışma hizmetlerinden memnuniyet %76.4 oranındadır. Danışma hizmetlerini %74,3'lük oranla ulaşım hizmetleri izlemektedir. Haberleşme hizmetlerinden memnuniyet %72.6, park yeri hizmetlerinden memnuniyet %40.8 ve tuvaletlerin temizliğinden memnuniyet ise %42.4 oranındadır. Hasta ve hasta sahiplerinin kendi istekleri konusunda gün geçtikçe daha bilinçli ve duyarlı hale gelmeleri sağlık hizmeti üreten kurum ve kuruluşlardan beklentilerini de artırmaktadır. İbn-i Sina Hastanesi yönetiminin park yeri hizmetlerini ve tuvalet temizliği konularını değerlendirerek çözüm üretmesi gerekmektedir.

Araştırma grubunda ilk-orta okul mezunlarının %93.3'ü, lise mezunlarının %90.8'i, üniversite mezunlarının ise %88.7'si hastaneyi tekrar tercih edeceklerini bildirmiştir. Araştırma grubunun

aldıkları hizmetten büyük oranda memnun kaldıkları ve hastaneyi tekrar tercih edecekleri görülmektedir.

Araştırma grubunda aylık 45-50 milyon gelire sahip olanların %94.8'i, aylık 76-150 milyon gelire sahip olanların %92.4'ü, aylık 151-300+ milyon gelire sahip olanların %86.5'i hastaneyi tekrar tercih edebileceklerini belirtmiştir. Buradan da tüm gelir gruplarının genel anlamda hastaneden aldıkları hizmetten memnun kaldıkları ve tekrar hastaneyi tercih edebilecekleri sonucuna varılabilir.

Araştırma grubu içinde 10-35 yaş grubundaki hastaların %78.2'si, 36-50 yaş grubundaki hastaların %90.8'i, 51-65 yaş grubundaki hastaların %90.1'i, 66 ve üzeri yaş grubundaki hastaların ise %90.9'u İbn-i Sina Hastanesini yakınlarına tavsiye edeceklerini belirtmiştir.

Kaliteli sağlık bakım hizmetinin üretilmesinde insan faktörünün önemli bir yeri olduğu bilinmektedir. Bu nedenle kurumların öncelikli olarak işgörenlerin kalitesini artırmaları gerekmektedir. Bunun için hizmetiçi eğitim programları uygulamaları artırılmalıdır. Hizmetiçi eğitim programları, her kademedeki işgörelere belirlenecek gereksinimler doğrultusunda uygulanmalıdır.

Halkla ilişkiler konusunda işgörel, hastalara ve hasta yakınlarına karşı daha ilgili davranmalı ve onlara aydınlatıcı bilgi vermelidirler. Gerekli bilgilerin gereksinme duyanlara iletilmesinde görev yapmaları amacıyla, konusunda uzmanlaşmış işgörel görevlendirilmelidir.

Hastane üst yönetiminin öncülüğünde ve hastanede görev yapmakta olan tüm işgörelin katılımının sağlanacağı bir yönetim anlayışı (Toplam Kalite Yönetimi Anlayışı) benimsenmelidir.

**KAYNAKLAR**

1. Gencay G, Cumhuriyet Dönemi Türkiye Ansiklopedisi, İletişim Yayınları, İstanbul, 6. Cilt, 1983;1716.
2. Akalın H, Sağlık Hizmetlerinde Kalite mi? Sürekli Kalite İyileştirme Kavramı mı? Hastane, Tıp Teknolojisi Dergisi, 2000; 4: 32-33.
3. Berry L, Parasuomen and Zeithaml ve Ark., "Quality Counts in Services, Too, Business Horizons", 1985:44.
4. Simpson M, ve Ark., "Doctor – Patient Cominication: the Toronto Consensus", British Medical Journal, 1991; 303:385-1387.
5. Özgen H, Sağlık Bakım Hizmetlerinde Kalite Nedir? Hasta Tatmini Boyutuyla İlgili Bir Değerlendirme, 1995;10: 69-70
6. Engiz O, Sağlık Hizmetlerinde Hasta Tatmini Hastane Yöneticiliği. Edit: Hayran, O, Sur, H, Nobel Tıp Kitapevleri Ltd, 1997: 61-87
7. Hayran O, Uz H, Sağlık Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi Sağlık Hizmetleri El Kitabı Editör: Hayran A, Sur H, Yüce Yayım Dağıtım A.Ş, 1988: 147-174
8. Steiber SR, Krowinski WJ, Measuring and Manging Patient Satisfaction American Hospital Publishing Inc, 1990: 3
9. Esatoğlu EA. Hastanelerde Hasta Tatminin Hastane Yönetimi Açısından Değerlendirilmesi ve Kullanıma Yönelik Model Önerisi, Yayınlanmamış Doktora Tezi, 1997, H.Ü.Sağlık Bilimleri Enstitüsü