

## Üçüncü basamak sağlık kuruluşunda hasta memnuniyeti

### *Patients' satisfaction at tertiary care*

Didem Tezcan, Mehmet Hakan Yücel, Umut Burak Ünal, Tamer Edirne

*Pamukkale Üniversitesi, Tıp Fakültesi, Aile Hekimliği AD., Denizli*

#### Özet

**Amaç:** Giriş: Sağlık hizmetlerinin kalitesini ve etkinliğini değerlendirmek için kullanılan yöntemlerden bir tanesi hastaların görüşlerini yansıtan hasta memnuniyeti anketidir. Bu çalışmanın amacı üçüncü basamak sağlık kuruluşundan hizmet alan hastaların sağlık hizmetleri hakkındaki memnuniyetlerini araştırmaktır.

**Gereç ve yöntem:** Bu çalışma Pamukkale Üniversitesi Hastanelerinde Mayıs-Haziran 2013 tarihinde 102 hasta ile yürütüldü. Görüşmede literatür taraması sonucu hazırlanan ve yapılan tartışmalar sonrası oluşturulan bir anket kullanıldı. Anket 7 ve 14 maddeden oluşan iki bölümden ibaretti. Birinci bölümde kişilerin demografik verileri, ikinci bölümde memnuniyetle ilgili görüşleri sorgulandı. Hastane bekleme alanlarında davet edilen hastalardan katılmayı kabul eden kişilere yüz yüze soru-cevap şeklinde anket uygulandı. Bir anketin tamamlanması için yaklaşık dört dakika gerekti. Katılımcıların isimleri sorulmadı.

**Bulgular:** Araştırmamıza katılan hastalar genel olarak (%78.4) verilen hizmetten memnun olduklarını belirtti. Hastaların %73.5'i muayene oldukları hekim tarafından dikkatlice dinlendiklerini ifade etti. Katılan hastaların %70.6'sı muayene olacağı doktoru kendi seçmediğini ve %59.8'i 15 dakika içinde muayene olamadığını bildirdi. Katılımcıların %66.7'sine yazılan ilaçların yan etkileri anlatılmamıştı.

**Sonuç:** Hastaların genel memnuniyetini olumlu olarak etkileyen faktörlerin başında hekimin ilgisi ve zaman ayırması, ortamın temizliği ve konforu, kibar ve saygılı hizmet, mahremiyete saygı gösterilmesi ve bilgi verilmesi gelmektedir. Katılan hastaların cinsiyet, eğitim durumu ve gelir durumu hasta memnuniyeti üzerinde etkili bulunmamıştır. Hekim seçebilme, ilaçlar hakkında bilgi alma ve muayene için bekleme süresi hasta memnuniyeti üzerinde etkisiz bulunmuştur. Hasta memnuniyeti ile ilgili araştırmalara ihtiyaç vardır.

*Pam Tıp Derg 2014;7(1):57-62*

**Anahtar sözcükler:** Hasta memnuniyeti, üçüncü basamak, sağlıkta kalite.

#### Abstract

**Purpose:** Assessing quality and efficacy in health care services through patients' satisfaction questionnaires is a method reflecting patients' opinions. This study aims to investigate patients' satisfaction status at a tertiary health facility.

**Materials and methods:** This study was conducted from May to June 2013 at the Pamukkale University Hospital including 102 patients. A questionnaire, prepared after literature research and discussions among authors, was used. The questionnaire consisted of two parts containing 7 and 14 items. The first part included demographical items and the second part included the patients' satisfaction status. Patients in the waiting rooms were asked to participate in the questionnaire and a face-to-face method was used after acceptance. The questionnaire took approximately 4 minutes to complete and the names of patients were not required.

**Results:** In the majority (78.4%), patients were satisfied with the health care services. 73.5% of the patients noted that the consulting physician listened carefully to them. 70.6% stated that they were not able to choose the physician and 59.8% stated that they were not able to see a physician in 15 minutes. Adverse effects of medication prescribed were not mentioned in 66.7% of the consultations.

**Conclusion:** Factors effecting satisfaction status positively were caring and time sparing physician, cleanliness and comfort of the environment, polite and respectful care, respect for intimacy and informative care. Sex, educational level and income were not effective on patients' satisfaction status. The preference for a physician, counselling about drug adverse effects and consultation waiting times were not related to satisfaction levels. The need for further research into patients' satisfaction is obvious.

*Pam Med J 2014;7(1):57-62*

**Key words:** Patient satisfaction, tertiary care, quality in health care.

Tamer Edirne

Yazışma Adresi: Pamukkale Üniversitesi, Tıp Fakültesi, Aile Hekimliği AD., Denizli

e-mail: tameredirne@yahoo.com

Gönderilme tarihi: 10.07.2013

Kabul tarihi: 17.09.2013

## Giriş

Sağlık hizmetlerinin kalitesini ve etkinliğini değerlendiren performans ölçümleri hizmetin iyileştirilmesini hedefler. Bu konuda sayısız ölçek hazırlanmış, ancak hizmet sunanlar, finanse edenler ve hizmet alanlar ölçek seçiminde görüş birliğine varamamışlardır [1,2]. Hasta memnuniyeti “hastanın değer ve beklentilerinin ne düzeyde karşılandığı konusunda bilgi veren ve esas otoritenin hasta olduğu bakımın kalitesini gösteren temel ölçüt” olarak tanımlanmaktadır [3]. 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 sahip olmaktadır. Hasta, algıladığı kalite ile beklediği kalite arasında yaptığı kıyaslama sonucunda tatmin olup olmadığına karar vermektedir [4].

Hastalar bakımlarıyla ilgili yargıya, kişisel izlenimlerine dayanarak, beklentileriyle yaşadıkları deneyimleri karşılaştırarak varmaktadırlar. 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 [5]. Doktor davranışı, hemşire davranış ve bakım kalitesi algısı, personelin temizliği, hastane veya muayene odasına ulaşım kolaylığı, muayenede geçen süre ve resmi işlemler, hasta memnuniyetini en fazla etkileyen faktörlerdir [6,7].

Hasta memnuniyeti araştırmalarının amacı, hastaların aldıkları hizmetin kalitesini nasıl bulduklarının öğrenilmesi, onların memnuniyetini etkileyen faktörlerin öncelik sırasının belirlenmesi, kurumu tercih nedenleri, kurumdan beklentileri, hizmet sunum sürecinde yaşanan uygunsuzluklar ve hizmet sunum tarzının bu beklentileri karşılayacak şekilde tasarlanması şeklinde sınıflanabilir. Bu çalışma Pamukkale Üniversite Hastaneleri’ne ayaktan tedavi almak üzere başvuran kişilerin verilen hizmetten memnuniyet düzeylerini ve beklentilerini değerlendirmek amacıyla yapılmıştır.

## Gereç ve Yöntem

Araştırma kesitsel tipte bir çalışmadır. Bu çalışmada Pamukkale Üniversitesi Hastanelerinde Mayıs-Haziran 2013 tarihinde katılmayı kabul eden ve 102 hastaya yüz yüze görüşme ile bir anket uygulandı. Örneklem yöntemi olarak “gelişigüzel” örneklem yöntemi kullanılmıştır. Anket Sağlık Bakanlığının kullandığı “Ayaktan Hasta Memnuniyet Anketi” örneği ve araştırma ekibi tarafından eklenen maddelerle hazırlandı. Ankette kişilerin demografik verilerini içeren 7 soru ve memnuniyetle ilgili görüşlerini içeren 14 sorudan oluşan iki bölüm vardı. Hastanın kayıt işlemleri için çok beklememesi, 15 dakika içerisinde muayene olabilmesi, hekim ve diğer personel ile olan ilişkisi, tahlil sonuçlarının ve ilaç yan etkilerinin anlatılması, hastanenin genel temizliği ile ilgili görüşleri ve demografik özellikleri sorgulandı. Anket önce 20 kişilik bir gruba uygulandı. Anlaşılır olması ve hataların düzeltilmesi amacıyla tekrar gözden geçirildi ve gerekli olan düzenlemeler yapılarak son haline getirildi. Anket yüz yüze, isim sorulmadan ve bilgilendirilmiş onam alınarak uygulandı. Memnuniyet verileri ile sosyo-demografik veriler arasındaki ilişkilerin analiz, değerlendirilme ve karşılaştırılmasında ki kare testi (2 bağımsız kategorik veri) ve Mann Whitney U testi (2 bağımsız numerik veri) kullanıldı. Anlamlılık düzeyi olarak  $p < 0.05$  kabul edildi.

## Bulgular

Araştırmaya katılan hastaların bazı sosyodemografik özellikleri Tablo 1’de verilmiştir. Buna göre katılımcıların 62’si (% 60.8) kadın, 40’ı (% 39.2) erkektir. Hastaların yaşları 15 ila 73 arasında değişiyordu; yaş ortancası 40.5 idi. Evli olanların sayısı 71 (%69.6), evli olmayanların sayısı 31 (%30.4) idi.

Araştırmaya katılanların başvurdukları polikliniklere göre dağılımı Tablo 2’de verilmiştir.

Araştırmaya katılanların; doktorlar, diğer sağlık personeli ve hastanede verilen hizmetler ile hastanenin temizliği ile ilgili memnuniyet düzeyleri Tablo 3’de verilmiştir. Katılımcıların demografik veriler ile genel memnuniyetlerinin karşılaştırılması Tablo 4’te verilmiştir.

**Tablo 1.** Araştırmaya katılan hastaların sosyodemografik özellikleri, Pamukkale Üniversitesi Hastaneleri, 2013.

<b>Yaş</b>	<b>Sayı</b>	<b>%</b>
0-18	1	1
19-35	42	41.2
36-50	34	33.3
51-65	22	21.6
66 ve üzeri	3	2.9
<b>Cinsiyet</b>		
Erkek	40	39.2
Kadın	62	60.8
<b>Meslek</b>		
Memur	17	16.6
Serbest Meslek	4	3.9
İşçi	18	17.6
Ev Hanımı	27	26.5
Öğrenci	14	13.7
Diğer	22	21.5
<b>Öğrenim Düzeyi</b>		
Okuryazar	2	2
İlk-orta okul mezunu	36	35.3
Lise ve dengi okul mezunu	38	37.3
Üniversite Mezunu	26	25.5
<b>Aylık Gelir</b>		
<1000 TL	23	22.5
1000-3000 TL	59	57.8
>3000 TL	20	19.6
<b>Medeni Durum</b>		
Evli	71	69.6
Bekar	31	30.4

**Tablo 2.** Hastaların başvurdukları polikliniklere göre dağılımı, Pamukkale Üniversitesi Hastaneleri, 2013.

<b>Başvurulan poliklinik</b>	<b>Sayı</b>	<b>%</b>
Dermatoloji	10	9.8
Endokrinoloji	4	3.9
Genel Cerrahi	15	14.7
Göz Hastalıkları	3	2.9
Kadın Hastalıkları ve Doğum	25	24.5
Kardiyoloji	4	3.9
KBB	9	8.8
Nefroloji	9	8.8
Onkoloji	10	9.8
Ortopedi	8	7.8
Üroloji	5	4.9
Toplam	102	100

**Tablo 3.** Katılımcıların memnuniyet anketine verdikleri cevaplar ve genel memnuniyetlerinin karşılaştırılması, Pamukkale Üniversitesi Hastaneleri, 2013.

	Hayır	Bazen	Evet	p
1. Hasta kayıt işlemleri için çok beklemedim.	18 (%17.6)	20 (%19.6)	64 (%62.7)	0.259
2. Kayıt/kabul sırası beklediğim yer rahattı.	8 (%7.8)	20 (%19.6)	74 (%72.5)	0.000
3. Muayene olacağım doktoru kendim seçtim.	72 (%70.6)	6 (%5.9)	24 (%23.5)	0.187
4. 15 dakika içinde muayene olabildim.	61 (%59.8)	10 (%9.8)	31 (%30.4)	0.532
5. Beni muayene eden doktor beni dikkatli bir şekilde dinledi.	3 (%2.9)	24 (%23.5)	75 (%73.5)	0.000
6. Beni muayene eden doktor kibar ve saygılıydı.	2 (%2.0)	16 (%15.7)	84 (%82.4)	0.000
7. Diğer personel bana karşı kibar ve saygılıydı.	9 (%8.8)	23 (%22.5)	70 (%68.6)	0.026
8. Beni muayene eden doktor hastalığım konusunda bana bilgi verdi ve zaman ayırdı.	5 (%4.9)	22 (%21.6)	75 (%73.5)	0.000
9. Tüm personel kişisel mahremiyetime özen gösterdi.	12 (%11.8)	16 (%15.7)	74 (%72.5)	0.001
10. Bana yapılan tahlil/tetkiklerin sonuçları bana anlatıldı.	26 (%25.5)	13 (%12.7)	63 (%61.8)	0.001
11. Reçete edilen ilaçların yan etkileri bana anlatıldı.	68 (%66.7)	15 (%14.7)	19 (%18.6)	0.135
12. Poliklinikler (muayene olduğunuz oda, bekleme alanları, tuvaletler) genel olarak temizdi.	6 (%5.9)	11 (%10.8)	85 (%83.3)	0.000
13. Bir daha hastaneye gelmem gerekse bu hastaneyi tercih ederim.	2 (%2.0)	15 (%14.7)	85 (%83.3)	0.000
14. Hastanede verilen hizmet genel olarak iyiydi.	2 (%2.0)	20 (%19.6)	80 (%78.4)	-

**Tablo 4.** Katılımcıların demografik veriler ile genel memnuniyetlerinin karşılaştırılması, Pamukkale Üniversitesi Hastaneleri, 2013.

	Hayır	Bazen	Evet	p
Cinsiyet				
Kadın	1 (%1.6)	15 (%24.2)	46 (%74.2)	0.340
Erkek	1 (%2.5)	5 (%12.5)	34 (%85)	
Öğrenim durumu				
Sadece okuryazar	0	0	2 (%100)	0.815
İlkokul-ortaokul mezunu	1 (%2.8)	6 (%16.7)	29 (%80.6)	
Lise ve dengi	1 (%2.6)	10 (%26.3)	27 (%71.1)	
Üniversite mezunu	0	4 (%15.4)	22 (%84.6)	
Aylık gelir				
>3000 TL	0	3 (%15)	17 (%85)	0.756
1000-3000 TL	2 (%3.4)	12 (%20.3)	45 (%76.3)	
<1000 TL	0	5 (%21.7)	18 (%78.3)	
Medeni durum				
Evli	2 (%2.8)	12 (%16.9)	57 (%80.3)	0.397
Bekâr	0	8 (%25.8)	23 (%74.2)	

## Tartışma

Çalışmamızda başvuranların genel olarak hastanemizden memnuniyeti yüksek olarak bulunmuştur. Bunu etkileyen faktörlerin başında temizlik ve konforun yanı sıra, hekimin dikkatli dinlemesi ve kibar ve saygılı olması dikkat çekmektedir. Hasta memnuniyeti, sağlık hizmeti kalitesinin ölçülmesinde yer alan önemli göstergelerden biridir. Sağlık kurumlarında verilen hizmetin kalitesi bu sayede gözden geçirilebilir. Hasta memnuniyeti ile ilgili daha önce birçok çalışma yapılmıştır. Özcan [8] ve arkadaşlarının Silvan Devlet Hastanesi'nde yaptıkları çalışmada hastaneden memnuniyet düzeyi %76 olarak bulunmuştur. Yıldırım [9] ve arkadaşlarının Gazi Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi'nin yataklı servislerinde yaptığı çalışmada ise hastane hizmetlerinden memnuniyet düzeyi %85.5 olarak saptanmıştır.

Sarp ve Tükel [10] tarafından yapılan çalışmada hastaların eğitim düzeyi arttıkça hastane hizmetleri ile ilgili memnuniyetsizliklerinin de arttığı bildirilmiştir. Erdem ve ark. [11] demografik değişkenlerin hasta memnuniyetinde bir farklılık oluşturup oluşturmadığını incelemiş ve eğitim düzeyinin ve cinsiyetin bazı hasta memnuniyeti boyutlarında farklılığa neden olduğunu göstermişlerdir. Thi ve ark. [12] yaş, cinsiyet ve medeni durum gibi sosyodemografik faktörlerin hasta memnuniyetini etkilediğini göstermişlerdir. Yaşlı hastaların gençlere, erkek hastaların kadınlara ve evli hastaların bekârlara göre hastane hizmetlerinden daha fazla memnun olduklarını rapor etmişlerdir. İsveç'te 275 hasta üzerinde yapılan bir çalışmada hasta memnuniyeti ile yaş veya cinsiyet arasında herhangi bir farklılık görülmezken, yüksek eğitim düzeyine sahip hastaların hastane hizmetlerine bakış açısının farklı olduğunu rapor edilmiştir [13].

Bizim çalışmamızda ise cinsiyet, eğitim, gelir ve medeni durum ile memnuniyet düzeyi puanları arasında anlamlı bir farklılık görülmemiştir (Tablo. 4). Bunun nedeni, çalışmamıza göreceli eğitim düzeyi yüksek, orta gelir grubuna ait kişilerin katılmış olması olabilir. Ayrıca, katılımcıların randomize edilmeden ardışık olarak dahil edilmesi, sonuçları etkilemiş olabilir. Hastaların genel memnuniyet derecesi ile ileride tekrar hastanemizi tercih edip etmeyecekleri incelendiğinde aralarında istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmuştur ( $p < 0.001$ ). Bu ilişki benzer çalışmalarda da görülmüştür [14,15].

Türkiye'de bekleme süresi hakkındaki çalışmaların sayısı az olmakla beraber, hekime ulaşma ve muayene için bekleme süresinin memnuniyeti etkilediği bilinmektedir [16,17]. Çalışmamızda, Edirne ve ark. [18] yaptığı çalışmada da olduğu gibi hastaların büyük çoğunluğunun (%59.8), hekimin yanına 15 dakikadan fazla bekledikten sonra girebildiklerini öğrendik. Çalışmamızda bekleme süresinin fazla olması ile genel memnuniyet arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Bu durum hastaların beklentilerinin bu yönde olmaması ile ilişkilendirilebilir.

Çalışmamızda hastaların %66'sına reçete edilen ilaçların yan etkileri anlatılmamıştır. Yan etkilerin anlatılması ile hasta memnuniyeti arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Edirne ve ark. [18] yaptığı çalışmada da hekimlerin yan etkileri % 61 oranında anlatmadığı ve yan etkileri anlatanlar arasında eczanelerin ilk sıralarda yer aldığı bulunmuştur.

Sonuç olarak hastaların genel memnuniyetini olumlu olarak etkileyen faktörlerin başında hekimin ilgisi ve zaman ayırması, ortamın temizliği ve konforu, kibar ve saygılı hizmet, mahremiyete saygı gösterilmesi ve bilgi verilmesi gelmektedir. Buna karşılık, katılan hastaların çoğunluğu muayene olacağı doktoru kendi seçmediğini, 15 dakika içinde muayene olamadığını ve yazılan ilaçların yan etkileri anlatılmadığını ifade etmiştir. Bu faktörlerin genel memnuniyeti etkilemediği anlaşılmaktadır. Bunun nedenleri araştırılmalıdır.

**Çıkar çatışması:** Yazarlar çıkar çatışması olmadığını bildirmektedir.

## Kaynaklar

1. Streiner DL, Norman GR. Health Measurement Scales: a Practical Guide to their Development and Use. Oxford, Oxford Medical Publications, 1995.
2. Campbell SM, Braspenning J, Hutchinson A, Marshall M. Research methods used in developing and applying quality indicators in primary care. Qual Saf Health Care 2002;11:358-64.
3. Carr-Hill AR. The measurement of patient satisfaction. Public Health Med 1992;14: 236-249.
4. Berry LL, Zeithaml VA, Parasuraman A. Quality counts in services, too. Business Horizons 1985;51:29-37.
5. Steiber SR, Krowinski WJ. Measuring and managing patient satisfaction. American Hospital Publishing, 1990;3.
6. Yılmaz M. Sağlık bakım kalitesinin bir ölçütü: hasta memnuniyeti. C. Ü. Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi 2001;5:69-74.

7. Özer A, Çakıl E. Sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyetini etkileyen faktörler. Tıp Araştırmaları Dergisi 2007;5:140-143.
8. Özcan M, Özkaynak V, Toktaş İ, Dicle Tıp Derg, 2008; 35:96-101.
9. Yıldırım A, Maral I, Aycan S, Bumin MA. Gazi Hastanesi Yataklı Servislerinde Hizmet Alanların Bazı Temel Özellikleri ve Hastaneden Memnuniyet Durumları. Gazi Kalite Günleri II Bildiri Özet Kitabı 71, 1999.
10. Sarp N, Tükel B. İbn-i Sina Hastanesinde hasta memnuniyeti araştırması. Ankara Üni Tıp Fakültesi Mecmuası 1999;52:147-151.
11. Erdem R, Rahman S, Avcı L, ve ark. Hasta memnuniyetinin hasta bağlılığı üzerine etkisi. Erciyes Üni İİBF Derg 2008;31:95-110.
12. Thi PLN, Briançon S, Empereur F, Guillemin F. Factors determining inpatient satisfaction with care. Social Science & Medicine 2002;54:493-504.
13. Wallin E, Lundgren P-O, Ulander K, von Holstein. Does age, gender or educational background effect patient satisfaction with short stay surgery? Ambulatory Surgery 2000;8:79-88.
14. Aytaç G, Yeşildal N. Yatan hasta memnuniyeti. Düzce Tıp Fakültesi Derg 2004;3:10-14.
15. Tükel B, Acuner AM, Önder ÖR, Üzgül A. Ankara Üniversitesi İbn-İ Sina Hastanesi'nde Yatan Hasta Memnuniyeti (Genel Cerrahi Anabilim Dalı Örneği). Ankara Üni Tıp Fakültesi Mecmuası 2004;57: 205-214.
16. Nesanır N, İlhan Ö, Dalıoğlu S, Manisalı B, Erdoğan A, Başyurt HU, Dinç G. Manisa'da bir gecekondu bölgesinde sağlık hizmeti kullanımı ve sağlık hizmeti kullanımı üzerinde etkili faktörler. Sağlık ve Toplum 2005;15:18-24.
17. Pala T, Ergin S. İnönü Sağlık Ocağı bölgesinde hizmet alan kesimin hoşnutluk ve beklentileri. Sağlık ve Toplum 1999;9:3-8.
18. Edirne T, Kuşaslan Avcı D, Atmaca B. Van ilinde birinci basamakta hasta memnuniyeti: Ankete dayalı kesitsel çalışma Türk Aile Hek Derg 2009; 13: 137-147.