

# Gaziantep Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesinde Yatan Hastaların Memnuniyet Düzeylerinin Belirlenmesi

Evaluation of the Satisfaction Levels of Inpatients in the University of Gaziantep Medical Faculty Hospital

Esen Savaş<sup>1</sup>, Aynur Bahar<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Gaziantep Üniversitesi, Tıp Fakültesi, İç Hastalıkları Anabilim Dalı, Sosyal Tıp Birimi, Gaziantep  
<sup>2</sup>Gaziantep Üniversitesi, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Gaziantep

## Özet

Hasta memnuniyeti, sağlık hizmetlerinin kalitesini değerlendirmede önemli bir ölçüttür. Bu çalışmada, üniversite hastanesinde yatarak tedavi gören hastaların memnuniyet durumlarının saptanması amaçlanmıştır. Üniversite hastanesinde yatan 230 hastanın memnuniyet düzeyleri değerlendirilmiştir. Verilerin değerlendirilmesinde yüzdellik, korelasyon ve ki-kare analizleri yapılmıştır. Hastaların %73.5'i hastane hizmetlerini 'iyi' olarak değerlendirmiştir.

**Anahtar kelimeler:** Hasta memnuniyeti; yataklı sağlık kurumları; sağlık hizmetleri

## Abstract

Patient satisfaction is an important criterion for evaluating the quality of health services. The aim of this study was to determine the satisfaction of the patients receiving inpatient treatment. Patient satisfaction was evaluated on 230 patients in Hospital of Gaziantep University. Analyzing data frequency, correlations and chi-square tests were used. 73.5% of patients were reported to 'good' general hospital care.

**Keywords:** Patient satisfaction; clinic departments; health services

## Giriş

Günümüzde her alanda görülen hızlı değişim, sağlık kurumlarını da etkilemektedir. Kurumların ayakta kalabilmeleri ve rekabet avantajını yakalamalarında etkili unsurların başında ise üretilen hizmetin kalitesi gelmektedir (1). Hastanelerde daha kaliteli hizmet verilmesi konusunda hasta memnuniyeti temel alanlardan biridir (2). Hasta memnuniyeti "hastanın değer ve beklentilerinin ne düzeyde karşılandığı konusunda bilgi veren esas otoritenin hasta olduğunu ve bakımın kalitesini gösteren temel ölçüt" olarak bildirilmiştir (3). Hasta memnuniyeti hastaların beklentilerinin, yeterince zaman ayrılması, ilgi gösterme, güler yüzlü olma, bilgilendirilme ve hekime güven duygusu gibi etkenler sonucunda şekillenmektedir (4). Son yıllarda özellikle gelişmiş ülkelerde hasta memnuniyeti sağlık bakım kalitesinin bir ölçütü olarak önemli bir yere sahiptir (2).

Hasta memnuniyeti araştırmalarının politika ve hizmet geliştirme ile ilgili bilgi sağlama, programların etkinliğini değerlendirmeyi mümkün kılması, benzer hastanelerle kıyaslama imkanı vermesi, sonuçların halka açıklanması ve hesap verme sorumluluğunu artırma gibi birçok potansiyel yararı bulunmaktadır(5). Hasta memnuniyetini iki faktör belirlemektedir. Bunlardan ilki hasta beklentileridir. İkinci faktör ise; hastaların aldıkları hizmete yönelik algılamalarıdır. Hastaların sağlık kurumlarında aradıkları veya görmek istedikleri bilimsel, yönetsel ve davranışsal özellikler olarak tanımlanabilen beklentiler ve algılama faktörü hastaların

yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi ve sosyokültürel özelliklerine ve geçmiş deneyimlere göre farklılıklar gösterebilmektedir (6). Ülkemizde hasta memnuniyeti ve etkileyen faktörlerle ilgili çalışmalar sağlık hizmetlerinin gelişmesine olanak tanımaktadır. İzmir'de yapılan bir araştırmada hastaların demografik niteliklerinin hizmet kalitesi değerlendirmeleri ile ilişkilerini incelemiş, yaşlı hastaların gençlere göre, düşük eğitilmiş hastaların yüksek eğitilmiş hastalara göre, yüksek gelirli hastaların düşük gelirli hastalara göre hizmet kalitesini daha olumlu değerlendirdikleri bulunmuştur (7). Çatı ve Yılmaz tarafından yapılan araştırmada, cinsiyet ve eğitim düzeyinin hasta memnuniyeti açısından etkili olduğu sonucu bulunmuştur (8).

Bu çalışma ile Üniversite hastanesinde yatarak tedavi gören hastaların memnuniyet düzeylerinin ve bunu etkileyen faktörlerin belirlenmesi, hizmet sunumundaki aksaklıkların belirlenmesi ve kurumdan beklentilerinin saptanması amaçlanmıştır.

## Gereç ve Yöntemler

Bu araştırma Gaziantep Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi Kalite Birimi'nin 3-8 Mayıs 2010 tarihleri arasında yatarak tedavi gören 230 hastaya yaptığı 'Hasta Memnuniyeti Anketi' verileri kullanılarak yapılmıştır. Anket verilerini kullanmak için hastane idaresinden yazılı izin alınmıştır. Çalışma örneklemini, belirtilen tarihler arasında hastanede yatan, iletişim kurulabilen ve çalışmaya katılmaya gönüllü hastalar oluşturmaktadır. Çalışma verileri toplanırken, yatan hasta servisleri dikkate alınmış; yoğun bakım üniteleri kapsam dışı bırakılmıştır. Memnuniyet değerlendirmesi yapılırken, yatış ve taburculuk işlemlerinin aynı gün içinde

**İletişim/Correspondenceto:** Esen Savaş, Gaziantep Üniversitesi, Tıp Fakültesi, İç Hastalıkları Anabilim Dalı, Sosyal Tıp Birimi, 27310 Gaziantep, TÜRKİYE  
**Tel:** +90 342 3606060/76160 esensavas@yahoo.com

**Geliş Tarihi:** 21.12.2010 **Kabul Tarihi:** 03.01.2011  
**Received:** 21.12.2010 **Accepted:** 03.01.2011

www.gantep.edu.tr/~tipdergi  
ISSN 1300-0888

gerçekleştiği Göz Hastalıkları Kliniği dışındaki kliniklerde en az 3 gün hastanede yatmış olma ölçütü aranmıştır. Pediatri ve psikiyatri servislerinde ise hasta yakınlarının katkısıyla formların doldurulması sağlanmıştır. Araştırma kapsamında algılanan hasta memnuniyeti boyutları (hasta kabul, servisler, hekimler, hemşireler, tedavi-bakım, genel değerlendirme ve diğer hususlar), hastaların yaşı, cinsiyeti, eğitim durumu ve sosyal güvence durumuna göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini incelenmiştir.

Veriler, hastanemiz kalite birimi tarafından hazırlanan, anket formu ile toplanmıştır. Verilerin değerlendirilmesinde yüzdeler, korelasyon ve ki-kare analizleri kullanılmıştır. Değerlendirmelerde anlamlılık düzeyi olarak  $p < 0.01$  kabul edilmiştir.

**Tablo 1.** Hastaları tanıttıcı özelliklerin dağılımı.

| Özellikler            | Sayı              | %            |      |
|-----------------------|-------------------|--------------|------|
| <b>Yaş</b>            | 0-15 yaş          | 16           | 7.0  |
|                       | 16-35 yaş         | 55           | 23.9 |
|                       | 36-60 yaş         | 93           | 40.4 |
|                       | 61 ve üzeri       | 66           | 28.7 |
| <b>Cinsiyet</b>       | Kadın             | 123          | 53.5 |
|                       | Erkek             | 107          | 46.5 |
| <b>Eğitim Durumu</b>  | Okur Yazar Değil  | 80           | 34.8 |
|                       | İlkokul           | 92           | 40.0 |
|                       | Ortaokul          | 24           | 10.4 |
|                       | Lise              | 25           | 10.9 |
|                       | Üniversite        | 9            | 3.9  |
| <b>Sosyal Güvence</b> | SSK               | 87           | 37.8 |
|                       | Emekli Sandığı    | 48           | 20.9 |
|                       | Yurt Dışı Sigorta | 3            | 1.3  |
|                       | Bağ-Kur           | 46           | 20.0 |
|                       | Yeşil Kart        | 42           | 18.3 |
|                       | Özel              | 4            | 1.7  |
| <b>TOPLAM</b>         | <b>230</b>        | <b>100,0</b> |      |

Tablo 2 incelendiğinde; hastaların klinik hizmetlerden genel memnuniyet düzeylerinin %73.5 olarak belirlendiği görülmektedir. Hastane ve personel hizmetlerinden çok memnun olduklarını bildirenlerin memnuniyetlerinin hekimin nezaket ve güler yüzlülüğü ( $n=34$ ) ve hekimin hastayı bilgilendirmesinden ( $n=27$ ) kaynaklandığı görülmektedir. Hizmetlerin iyi olarak değerlendirildiği alanlar ise hastayı karşılama, hekim ve hemşirenin nezaket ve güler yüzlülüğü, hekim ve hemşirenin hastayı bilgilendirmesi, hekim ve hemşireye ulaşılabilirlik durumu, oda temizliği, konforu ve hafta sonu hizmetleridir. Hastaların kötü olarak değerlendirdikleri hizmetler ise hastane kuralları ile ilgili bilgilendirme, ankesörlü telefon hizmetleri ile yemek lezzeti ve sıcak sunumu ile ilgilidir.

Tablo 3'de klinik hizmetlerle genel memnuniyet düzeyi arasında istatistiksel ilişki saptanan durumlar

## Sonuçlar

Araştırma kapsamındaki hastaların tanıttıcı özellikleri incelendiğinde; Hastaların %40.4'ünün 36-60 yaş aralığında olduğu, %53.5'ini bayan hastaların oluşturduğu görülmektedir. Çalışma grubunun çoğunluğunu okur yazar olmayan ve ilkököl mezunu olan grup oluşturmaktadır (sırasıyla %34.8, %40). Çalışma kapsamındaki hastaların sosyal güvence durumlarına bakıldığında, çoğunluğunun SSK ve Emekli Sandığı'na bağlı olarak hizmet aldıkları görülmektedir (Tablo 1).

görülmektedir. Klinik personelinin hastayı karşılama ( $X^2=22.077$ ,  $p < 0.01$ ), hekimin hastayı bilgilendirmesi ( $X^2=23.309$ ,  $p < 0.01$ ), hemşirenin nezaket ve güler yüzlülüğü ( $X^2=56.593$ ,  $p=0.000$ ), hemşirenin hastayı bilgilendirmesi ( $X^2=64.256$ ,  $p=0.000$ ), hemşirenin ilgisi ( $X^2=59.246$ ,  $p=0.000$ ), hemşirenin tedaviyi düzenli vermesi ( $X^2=33.726$ ,  $p=0.000$ ), hemşireye ulaşılabilirlik ( $X^2=45.785$ ,  $p=0.000$ ), yemek servislerinin zamanında olması ( $X^2=26.079$ ,  $p < 0.01$ ) olarak belirlenmiştir. Yapılan korelasyon analizinde ise bu sonuçlara ek olarak; oda temizliği ( $r=0,377$ ,  $p=0.000$ ), dolap-etajer temizliği ( $r=0,252$ ,  $p=0.000$ ), çarşaf temizliği ( $r=0,180$ ,  $p < 0.01$ ), koridor temizliği ( $r=0,185$ ,  $p < 0.01$ ), tuvalet temizliği ( $r=0,255$ ,  $p=0.000$ ) ile gece ve hafta sonu temizlik ( $r=0,420$ ,  $p=0.000$ ) gibi temizlik hizmetlerinin genel memnuniyet düzeyini etkilediği saptanmıştır. Ayrıca hastaların sosyal güvence durumlarının da genel memnuniyet düzeyini etkilediği belirlenmiştir ( $X^2=36.992$ ,  $p=0.001$ ).

**Tablo 2.** Hastaların hastane koşulları ve sağlık çalışanlarına yönelik memnuniyet durumlarının dağılımı.

|  | Çok İyi |      | İyi |      | Orta |      | Kötü |      |
|--|---------|------|-----|------|------|------|------|------|
|  | n       | %    | n   | %    | n    | %    | n    | %    |
| Klinik personelinin hastayı karşılaması        | 25      | 10.9 | 173 | 75.2 | 21   | 9.1  | 11   | 4.8  |
| Hastane kuralları ile ilgili bilgi alma        | 0       | 0    | 58  | 25.2 | 16   | 7.0  | 156  | 67.8 |
| Hekimin nezaket ve güler yüzülüğü              | 34      | 14.8 | 178 | 77.4 | 14   | 6.1  | 4    | 1.7  |
| Hekimin hastayı bilgilendirmesi                | 27      | 11.7 | 161 | 70.0 | 32   | 13.9 | 10   | 4.3  |
| Hekime ulaşılabilirlik                         | 9       | 3.9  | 160 | 69.6 | 36   | 15.7 | 25   | 10.9 |
| Hemşirenin nezaket ve güler yüzülüğü           | 17      | 7.4  | 186 | 80.9 | 22   | 9.6  | 5    | 2.2  |
| Hemşirenin hastayı bilgilendirmesi             | 14      | 6.1  | 183 | 79.6 | 25   | 10.9 | 8    | 3.5  |
| Hemşirenin ilgisi                              | 13      | 5.7  | 185 | 80.4 | 26   | 11.3 | 6    | 2.6  |
| Hemşirenin tedaviyi düzenli vermesi            | 9       | 3.9  | 199 | 86.5 | 16   | 7.0  | 6    | 2.6  |
| Hemşireye ulaşılabilirlik                      | 3       | 1.3  | 194 | 84.3 | 27   | 11.7 | 6    | 2.6  |
| Odanın temizliği                               | 3       | 1.3  | 191 | 83.0 | 27   | 11.7 | 9    | 3.9  |
| Odanın ışıklandırması                          | 3       | 1.3  | 204 | 88.7 | 13   | 5.7  | 10   | 4.3  |
| Yatak konforu ve rahatlığı                     | 5       | 2.2  | 208 | 90.4 | 9    | 3.9  | 8    | 3.5  |
| Yatak takımlarının temizliği                   | 4       | 1.7  | 197 | 85.7 | 15   | 6.5  | 14   | 6.1  |
| Dolap ve etajerlerin temizliği                 | 2       | 0.9  | 189 | 82.2 | 18   | 7.8  | 21   | 9.1  |
| Yemek servislerinin zamanında olması           | 7       | 3.0  | 192 | 83.5 | 23   | 10.0 | 8    | 3.5  |
| Yemek miktarlarının yeterli olması             | 0       | 0    | 121 | 52.6 | 69   | 30.0 | 40   | 17.4 |
| Hastane yemeklerinin lezzeti                   | 1       | 0.4  | 68  | 29.6 | 108  | 47.0 | 53   | 23.0 |
| Hastane yemeklerinin sıcaklık durumu           | 0       | 0    | 59  | 25.7 | 95   | 41.3 | 76   | 33.0 |
| Yemek sunulan kapların temizliği               | 4       | 1.7  | 186 | 80.9 | 29   | 12.6 | 11   | 4.8  |
| Yemek servisi boşlarının toplanması            | 2       | 0.9  | 192 | 83.5 | 28   | 12.2 | 8    | 3.5  |
| Hastane içinde sedye/sandalye ulaşılabilirliği | 3       | 1.3  | 172 | 74.8 | 37   | 16.1 | 18   | 7.8  |
| Ankesörlü telefon hizmetleri                   | 0       | 0    | 11  | 4.8  | 5    | 2.2  | 214  | 93.0 |
| Yönlendirme ve işaret levhaları                | 0       | 0    | 169 | 73.5 | 39   | 17.0 | 22   | 9.6  |
| Asansörlerin çalışması                         | 3       | 1.3  | 195 | 84.8 | 23   | 10.0 | 9    | 3.9  |
| Klinik koridorunun temizliği                   | 2       | 0.9  | 198 | 86.1 | 26   | 11.3 | 4    | 1.7  |
| Tuvalet temizliği                              | 1       | 0.4  | 173 | 75.2 | 37   | 16.1 | 19   | 8.3  |
| Odanın/kliniğin sessizlik düzeyi               | 1       | 0.4  | 182 | 79.1 | 26   | 11.3 | 21   | 9.1  |
| Gece/hafta sonu tıbbi bakım hizmetleri         | 1       | 0.4  | 181 | 78.7 | 30   | 13.0 | 18   | 7.8  |
| Gece/hafta sonu temizlik                       | 0       | 0    | 174 | 75.7 | 41   | 17.8 | 15   | 6.5  |
| Gece/hafta sonu nöbetçi hemşireye ulaşabilme   | 0       | 0    | 200 | 87.0 | 26   | 11.3 | 4    | 1.7  |
| GENEL MEMNUNİYET                               | 5       | 2.2  | 169 | 73.5 | 54   | 23.5 | 2    | 0.9  |

**Tablo 3.** Hastaların hastane koşulları ve sağlık çalışanlarının bazı özelliklerine göre memnuniyet durumları.

|  | Memnuniyet Düzeyi |      |      |      | X <sup>2</sup> ve p değeri       |
|--|-------------------|------|------|------|----------------------------------|
|  | Çok İyi           | İyi  | Orta | Kötü |                                  |
|  | %                 | %    | %    | %    |                                  |
| Klinik personelin hastayı karşılaması  | 10.9              | 75.2 | 9.1  | 4.8  | X <sup>2</sup> = 22.077, p<0.01  |
| Hekimin hastayı bilgilendirmesi        | 11.7              | 70.0 | 13.9 | 4.3  | X <sup>2</sup> = 23.309, p<0.01  |
| Hemşirenin nezaketi ve güler yüzülüğü  | 7.4               | 80.9 | 9.6  | 2.2  | X <sup>2</sup> = 56.593, p=0.000 |
| Hemşirenin ilgisi                      | 5.7               | 80.4 | 11.3 | 2.6  | X <sup>2</sup> = 59.246, p=0.000 |
| Hemşirenin hastayı bilgilendirmesi     | 6.1               | 79.6 | 10.9 | 3.5  | X <sup>2</sup> = 64.256, p=0.000 |
| Hemşirenin tedaviyi düzenli uygulaması | 3.9               | 86.5 | 7.0  | 2.6  | X <sup>2</sup> = 33.726, p=0.000 |
| Hemşireye ulaşılabilirlik              | 1.3               | 84.3 | 11.7 | 2.6  | X <sup>2</sup> = 45.785, p=0.000 |
| Yemek servislerinin zamanında olması   | 3.0               | 83.5 | 10.0 | 3.5  | X <sup>2</sup> = 26.079, p<0.01  |

### Tartışma

Hasta memnuniyeti sağlık hizmeti kalitesinin en önemli göstergesidir. Araştırmamızda hastane hizmetlerinden genel memnuniyet oranı % 73.5 bulunmuştur. Bu oranı Emhan ve arkadaşları (2010) %79.5, Önsüz ve arkadaşları (2008) % 64.5, Uzun ve arkadaşları (2006) %90.2, Aytar ve Yeşildal (2004) %91.8, Ertem ve arkadaşları (2000) %68.2, Yıldırım ve arkadaşları %85.5 olarak saptamışlardır (4,6,9-12). Hasta memnuniyeti çalışmalarında memnuniyet düzeyinin belirlenmesine yönelik bir kesme noktası bulunmamakla birlikte, %70 ve üzerindeki memnuniyet oranının hizmet memnuniyetini ve yeterli kalitede sunulduğunu yansıttığı üzerinde durulmaktadır. Bu doğrultuda bizim çalışma bulgumuz, %70 sınırından yüksek olarak belirlenmiştir. Hastalar bakımlarıyla ilgili yargıya, kişisel izlenimleri, beklentileri ve geçmiş deneyimlerini karşılaştırarak varmaktadır (13). Bu çalışmada, hastaların genel memnuniyet düzeylerinin yüksek olarak belirleme nedeni olarak, ilimizde tek bir üniversite hastanesi olması ve dolayısı ile hastaların hizmet kalitesini sadece devlet hastaneleriyle kıyaslamış olabilecekleri düşünülmektedir. Hastanemiz fiziki koşullarının iyi organize edilmiş olması, teknolojik hizmetlerin gelişmiş düzeyde olması, akademik kadroların varlığı nedeniyle hizmetlerin bilimsel şekilde yürütülmesi hasta memnuniyetini olumlu yönde etkilemiş olabilir.

Hastaların 'kötü' olarak değerlendirdikleri hizmetlerin başında hastane kurallarına yönelik bilgi eksikliği ve ankesörlü telefon eksikliği göze çarpmaktadır. Hastane kurallarının anlatılması ve kullanım alanlarına yönelik servis tanıtımı yapılarak bilgi eksikliği giderilmeye çalışılmalıdır. Bu konuda tıbbi sekreterlik hizmetlerinin daha aktif hale getirilmesi sağlanmalıdır. Ankesörlü telefon sayısı artırılarak ihtiyaç karşılanmaya çalışılmalıdır. Çalışmamızda yemek servislerinin zamanında olmasının ve sunumun sıcak yapılmasının hasta memnuniyetini etkilediği belirlenmiştir. Bu konuya yönelik önlemlerin de alınması gerekmektedir.

Yaş, cinsiyet ve eğitim durumu gibi sosyo-demografik verilerin hasta memnuniyetini etkileyebileceği düşünülmüş, ancak istatistiksel analiz sonuçları önemli bulunmamıştır. Ercan ve arkadaşları (2004) yaşın sağlık hizmetlerinden memnuniyete etkisi olmadığını belirtmişlerdir (14). Önsüz ve arkadaşlarının (2008) çalışmalarında da cinsiyet ve eğitim durumunun genel memnuniyeti etkilemediği saptanmıştır (6). Apay ve Arslan'ın (2009) çalışmaları incelendiğinde yaş ve eğitim durumuna yönelik bulguların çalışmamızla uyumlu olduğu görülmektedir (2). Çalışma kapsamındaki hastaların sosyal güvence durumları ile genel memnuniyet durumları arasındaki ilişki ise anlamlı bulunmuştur. Ercan ve arkadaşları (2004) da ölçek kullanarak yaptıkları çalışmalarında sosyal güvence ile sağlık hizmetlerinden memnuniyet arasında pozitif bir bağlantı olduğunu bildirmişlerdir (14). Sağlık hizmetlerinden memnun olma ya da olmama durumunun sosyo-demografik özelliklere dayandırılmasının kalite ve memnuniyetin artırılmasında etkili olmadığı

kanaatindeyiz. Çünkü bu alanlara müdahale etmemiz mümkün olmamaktadır. Bu özellikler ancak hasta beklentileri ve algılama düzeyi ile ilgili fikir verebilmektedir.

Bilgi verme hastalara değerli olduklarını hissettirmekte, kişilerarası güven ilişkisinin kurulmasına olanak tanımaktadır (15). Yapılan analiz sonucunda hekimler ve hemşireler tarafından bilgilendirilme ile genel memnuniyet düzeyi arasındaki ilişki anlamlı bulunmuştur. Aksakal ve Bilgili'nin (2008) çalışmalarında da hemşirelik hizmetlerinde bilgilendirme durumundan memnuniyet düşük düzeyde bulunmuştur (16). Bundan dolayı hastalar veya hasta yakınlarına hastalık ve tedaviye yönelik bilgilerin sunulması önem arz etmektedir.

Hastaneye gelen hasta ve ailesinin yabancı oldukları bu ortama ilişkin olarak yaşadıkları korku ve endişeleri karşısında sağlık bakım ekibinin tutumu, bireylerin hastane deneyimini büyük ölçüde etkilemektedir. Hastane ortamı hasta birey için yabancı, korkutucu, endişe verici ve karmaşık bir ortamdır. Hastaneye yatma bireyi özel bakıma ve duygusal desteğe ihtiyaç duyan bağımlı bir kişi konumuna getirmektedir (17). Klinikte hastaların karşılanmasına yönelik tutumların genel memnuniyet düzeyini etkilediği belirlenmiş, istatistiksel analiz sonucu önemli bulunmuştur. Bu sonuç hastaların hastalıklarına ve tedavilerine uyum sağlamada ve hastaneyi kabullenmede ve kendini rahat hissetmesinde, hasta kabulü sırasında planlı faaliyetlerin yapılması (Bakım ekibiyle tanışma, kliniğin tanıtılması, klinik kurallarının belirtilmesi gibi) ve kendini değerli hissetmesinin sağlanmasının önemli olduğunu düşündürmektedir. Hasta kabul ve taburculuk hizmetleri ile iletişim becerilerinin öğretilmesi hususunda hizmet içi eğitimlerin planlanması uygun olacaktır. Bu sayede sağlık bakım ekibinin bu konuda daha etkin çalışmaları sağlanabilecektir.

Sağlık sektöründe hasta memnuniyetinin artması için hemşirelik hizmetlerinin geliştirilmesi önemlidir. Hastaların hastanede yattıkları süre içinde verilen hemşirelik bakımından duyduğu memnuniyet, tüm hastane hizmetleri ile ilgili memnuniyetlerini etkileyen önemli bir faktördür (15). Çalışmamızda hemşirelik hizmetlerine yönelik olarak ihtiyaç duyulduğunda hemşirelere ulaşılabilmesi, hemşirelerin ilgi ve nezaketi, düzenli tıbbi tedavi ve bakım uygulama durumlarının hastaların genel memnuniyet düzeylerini etkilediği saptanmıştır. Aksakal ve Bilgili'nin (2008) çalışmalarında da hemşirelerin ilgisi ve hastaya yaklaşımlarının memnuniyet düzeyini olumsuz etkilediği bildirilmiştir (16). Bu sonuç çalışma bulgumuzla uyum göstermektedir.

Hastalardan, sağlık kurumundan beklentileri ve şikayetlerini belirtmeleri istenmiştir. Hastaların çoğunluğu (%44.3) refakatçi yemeği talebinde bulunmuştur. %21.9 oranında donanım eksikleri (televizyon, buzdolabı, refakatçi yatak ve koltukları gibi) bulunduğu belirtilmiş olup, hastaların %13.3'ü camların

açılmamasından şikayet etmiştir. %8.1 oranında hastabakıcılarla iletişim sorunu olduğu, %2.9 oranında ise sağlık çalışanlarının özellikle gece gürültülü çalışmaları bildirilmiştir. Hastaların %2.9'u yemek hijyenine daha dikkat edilmesi gerektiği yönünde görüş bildirmişlerdir. Bu sonuçlara göre, gerekli düzenlemeler yapılmalıdır. Kurumda yapılan değişimlerin hastalara yansımaları memnuniyet düzeylerinin de artmasına neden olacaktır.

Çalışma sonuçlarımıza göre temizlik hizmetleri hasta memnuniyet düzeylerini etkilemektedir. Bu durum temizlik konusuna daha fazla önem verilmesi gereğini ortaya koymaktadır. Hizmet sunumunun değerlendirilmesi ve kaliteli sağlık bakımının belirlenmesinde geri bildirim sağlaması açısından hasta memnuniyetinin değerlendirilmesi büyük önem taşımaktadır. Çalışma bulgularımız kaliteli sağlık bakımında hasta memnuniyetinin önemini vurgular niteliktedir.

Kliniklere göre değerlendirme yapılamaması, hastaneyi tercih nedenleri ve tekrar tercih etme durumu, danışmanlık ve sekreterlik hizmetlerinden memnuniyet durumunun saptanmamış olması ve hastanede yatış süresine yönelik verilere yer verilmemiş olması bu çalışmanın kısıtlılıklarını oluşturmaktadır. Hasta memnuniyetinin ölçülmesi kadar, memnuniyetin sürekliliğinin sağlanması da çok önem taşımaktadır. Bu eksikliklerin dikkate alınarak çalışmaların belli aralıklarla tekrarlanmasının hizmet kalitesinin sürdürülmesinde önemli ve gerekli olduğu düşünülmektedir. Hasta memnuniyetini arttırmaya yönelik çalışmalar sırasında çalışan memnuniyetinin sağlanması da büyük önem taşımaktadır.

#### *Teşekkür*

Kalite Birimi 'Hasta Memnuniyeti Anket' verilerini kullanmamıza izin verdiği için Gaziantep Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi Başhekimi Prof. Dr. Levent Elbeyli'ye ve anketleri uygulayan Derya Özen'e teşekkür ederiz.

#### *Kaynaklar*

1. Aslantekin F, Gökaş B, Uluşen M, Erdem R. Sağlık Hizmetlerinde Kalite Deneyimi: Dr. Ekrem Hayri Üstündağ Kadın Hastalıkları ve Doğum Hastanesi Örneği. Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi 2007;2(6):55-71.
2. Apay SE, Arslan S. Bir üniversite hastanesinde yatan hastaların tatmin olma düzeyleri. TAF Prev Med Bull 2009;8(3):239-44.
3. Kohn LT, Corrigan JM, Donaldson MS. Institute of Medicine. Toerr is Human: Building a Safer Healthsystem. 1st ed. Washington. DC. National Academy Pres, 2000, p.355-70.
4. Uzun E, Güney M, Oral B, Özsoy M, Mungan T. Kadın Hastalıkları ve Doğum Servisi: Verilen Hizmetlerle İlgili Hasta Memnuniyeti Ve Etki Eden Faktörler. Türk Jinekoloji ve Obstetrik Derneği Dergisi 2006;3(3):167-71.
5. Hendriks A, Smets EM, Vrieland MR, Vanes S, Dehaes J. Is Personality a Determinant of Patient Satisfaction with Hospital Care? Int J Qual Health Care 2006;18(2):152-8.
6. Önsüz MF, Topuzoğlu A, Cöbek UC, Ertürk S, Yılmaz F, Birol S. İstanbul'da bir Tıp Fakültesi hastanesinde yatan hastaların memnuniyet düzeyi. Marmara Med J 2008;21(1):33-49.
7. Devecan N, Aksaraylı M. Sağlık işletmelerinde algılanan hizmet kalitesinin ölçümünde Servqual skorlarının kullanımı ve Özel Altınordu Hastanesi uygulaması. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 2003;5(1):38-54.
8. Çatı K, Yılmaz A. Hastaların hastane hizmetlerinin kalitesini algılama düzeylerinin ölçümüne yönelik bir araştırma. Pazarlama Dünyası 2002;16(4):46-53.
9. Emhan A, Bez Y, Dülek Ö. Bir üniversite hastanesine başvuran hastaların memnuniyet düzeyleri. Dicle Tıp Derg 2010;37(3): 241-7.
10. Aytaç G, Yeşildal N. Yatan hasta memnuniyeti. Düzce Tıp Fakültesi Derg 2004;3:10-4.
11. Ertem M, Oto R, Karayel P. Dicle Üniversitesi Hastanesi'nde yatan hastalarda hasta memnuniyeti araştırması. 1. Ulusal Sağlık İdaresi Kongresi Bildiriler Kitabı. Ankara, 2000. p.325-31.
12. Yıldırım A, Maral I, Aycan S, Bumin MA. Gazi Hastanesi yataklı servislerinde hizmet alanların bazı temel özelliklerine göre hastaneden memnuniyet durumları. Gazi Kalite Günleri II Bildiri Özet Kitabı. Ankara, 1999. p.71.
13. Tükel B, Acuner AM, Önder ÖR, Üzgül A. Ankara Üniversitesi İbn-i Sina Hastanesi'nde yatan hasta memnuniyeti (Genel Cerrahi Anabilim Dalı örneği). Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası 2004;57(4):201-14.
14. Ercan İ, Ediz B, Kan İ. Hastaların sosyo-ekonomik durumlarına göre sağlık hizmetlerinden memnuniyetlerinin incelenmesi. İnönü Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi 2004;11(3):161-7.
15. Yılmaz M. Sağlık bakım kalitesinin bir ölçütü: Hasta memnuniyeti. Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi 2001;5(2):69-74.
16. Aksakal T, Bilgili N. Hemşirelik hizmetlerinden memnuniyetin değerlendirilmesi; Jinekoloji Servisi örneği. Erciyes Tıp Derg 2008;30(4):242-9.
17. Coşkun H, Akbayrak N. Hastaların kliniklere kabul ve taburculuklarında hemşirelik yaklaşımlarının belirlenmesi. Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi 2001;5(2):63-8.