

Gata Eğitim Hastanesine Başvuran Hastalara Sunulan Halkla İlişkiler Hizmetlerinin Değerlendirilmesi

Kadir Teke*, Cesim Demir**, Turan Fedai*, Korkut Ersoy***

ÖZET

Rekabetssel çevreden uzak olan hastaneler, talebin arzı aştığı durumlarda hastalarına tatmin edici olmayan hizmetler sunarlar. Rekabetin gelişmesine paralel olarak hastanelerde halkla ilişkilere duyulan gereksinme, hastaların ihtiyaç ve isteklerinin ölçülmesi ve doyuma ulaştırılması da önem kazanacaktır. Hastaların beklentilerinin belirlenmesi, daha nitelikli hizmetler sunulması bakımından önemlidir. Bu çalışmanın amacı, GATA eğitim hastanesine başvuran hastalara sunulan halkla ilişkiler hizmetlerini değerlendirmek ve bu konuda çeşitli öneriler getirmektir. Araştırmada veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. Yapılan araştırma sonucunda, hastanede verilen danışma hizmetlerinin gereksinimi karşılamaktan çok uzak olduğu, bunun nedeninin de hastanede bu hizmetleri organizeli olarak yürütecek bir birimin olmadığı sonucuna varılmıştır. Hastanelerde halkla ilişkiler hizmetlerine gereken önemin verilmesi, bunun bir yönetim fonksiyonu olarak görülmesi ve hastaların hastaneden rahat ve huzurlu bir şekilde yararlanması amacı ile halkla ilişkiler birimi kurulmalı ve böylece hastanenin kamuoyundaki imajı yüksek tutulmalıdır.

Anahtar Kelimeler: Halkla ilişkiler, poliklinikler

Determination of Public Relations Rendered to The Patients Applied to Gmma Training Hospital

ABSTRACT

Hospitals can provide unsatisfactory services to their patients in cases where demand exceeds supply especially when they are not working in a competitive environment. In parallel with the improvements in terms of competition the need for public relations activities, measurement of the needs and expectations of patients and their satisfaction will gain importance. Determination of patients' expectations is of special importance for provision of high quality services. The aim of this study is to evaluate the public relations services provided to patients visiting the GMMA teaching hospital and to come up with suggestions. A questionnaire designed for this purpose was used as an instrument to gather data. It was concluded that the information services in the hospital were insufficient. The main reason for this was not having a special unit that would undertake this service in coordination with other departments. A specialized public relations unit should be established in the hospital to emphasize public relations services within the hospital, to consider this as a managerial function and to provide high quality services to the patients. In this way, the image of the hospital will also be improved in the public eye.

Key Words: Public relations, outpatient department

I. GİRİŞ

Hastanelerin temel amacı insan sağlığını korumak, bozulan sağlığı tedavi etmek ve bu doğrultuda her türlü hasta beklentilerini karşılamaktır. Bu da çeşitli hizmetler ile birlikte, hastanedeki halkla ilişkiler faaliyetlerinin de katkısıyla hastane hizmetlerinin uyumlu ve bir bütün halinde yürütülmesine bağlıdır (AHP 1984).

Çağımız bir enformasyon ve iletişim çağıdır. Artık kurumların yaşamlarını sürdürebilmeleri için örgüt içi ve dışında hızlı, doğru ve etkin işleyen bir iletişim dokusuna ve bu amaçla da yeni bir yapılanmaya gereksinme duydukları bir gerçektir (Ersoy 1997). Hastane yöneticileri halkın düşüncelerinin, günümüzün demokratik ortamında çok önem kazandığının farkındadır. Hastane yönetimi ile hedef kitle arasındaki bu anlayış köprüsünü oluşturan fonksiyon halkla ilişkilerdir (Reichman 1968). Halkla ilişkiler fonksiyonu, hastanelerde; örgüt ile toplum arasında köprü görevi yaparak, toplumda sempati, beğeni ve en önemlisi güven yaratmayı amaçlamaktadır (Ersoy 1997). Hastanelerin imaj problemleriyle karşı karşıya olduğu günümüzde halkla ilişkilerin önemi açıkça gözükmemekte ve hastane yönetimlerinin vazgeçemeyeceği bir yönetim fonksiyonu olarak karşımıza çıkmaktadır (Larkin 1989).

Hastaneler hakkındaki toplumun yargısı, öncelikle hastaların ve yakınlarının hastaneye ilgili deneyimlerine, daha sonra hastane çalışanlarının ve yakınlarının bilgilerine ve diğer ikinci elden aktarımlara dayanmaktadır (Ersoy 1997).

Etkili bir hastane kimliği, halkın hastaneyi benimsemesini, onun toplumdaki rolünü ve toplum yaşamına olan katkısını geliştirir. Ayrıca çalışanların moralini ve hastaneye olan saygılarını artırır (Delano 1969).

Bugün hastanelerde, düne göre daha etkin halkla ilişkiler programlarına gereksinim vardır. Bu gereksinimi ortaya çıkaran faktörleri şu şekilde sıralayabiliriz (Ersoy 1997).

1. Toplumun, sağlık hizmetlerini daha bilinçli talep etmesi,
2. Toplumun, sağlığını korumayı ve düzeyini yükseltmeyi amaçlayan yasalar ve diğer yasal düzenlemeler,
3. Gelişen, değişen sağlık sigortası olanakları,
4. Tüketici ve hasta hakları konusunda toplumda oluşan beklentiler,
5. Sağlık meslek birliklerinin, odalarının mesleki etik çalışmaları,

6. Tıp bilimindeki gelişmeler ve buna bağlı yeni tanı, tedavi ve rehabilitasyon teknolojisindeki gelişmeler,
7. Artan sağlık hizmeti sunum maliyetleri,
8. Kalite arayışları ve müşterilere odaklı sağlık hizmeti beklentileri,
9. Daha etkin ve verimli yönetim ekibi gereksinimleri.

Bu çalışmanın amacı, GATA eğitim hastanesine başvuran hastalara sunulan halkla ilişkiler hizmetlerini değerlendirmek ve bu konuda çeşitli öneriler getirmektir.

II. GEREÇ VE YÖNTEM

Araştırma, 5 Ocak 1996'da GATA Eğitim Hastanesi A Binası'nda bulunan polikliniklerden hizmet alan bütün hastalara uygulanmıştır. Bu bağlamda toplam 308 hastaya veri toplama aracı olarak tanımlayıcı anket uygulanmıştır.

Hastanenin bu kısmında, hastaların yararlanabileceği halkla ilişkiler araçları çok sınırlıdır. Giriş kısmında, hastaneyi çok fazla tanımayan ve her gün değişen nöbetçi personel bulunmaktadır. Ayrıca, hastalar tarafından zor görülebilen yer ve yön gösteren işaret ve levhalar vardır.

Anketin yanısıra, poliklinikler bölümünde görev yapan 149 personel, mesleklerine göre tabakalanarak bunların her birinin %50'si oranında seçilen toplam 75 hastane personeli ile görüşülerek, hastalar tarafından en sık yeri sorulan birimler belirlenmeye çalışılmıştır.

Ankette, sosyo-demografik özelliklerin yanında, poliklinikler bölümündeki halkla ilişkiler uygulamalarının ve bu konudaki yeterliklerin saptanmasına yönelik sorular yer almıştır. Soruların hazırlanması amacı ile poliklinikler bölgesinde yapılan gözlemlerden yararlanılmıştır. Sorular hazırlandıktan sonra ön uygulama yapılarak anlaşılamayan ya da farklı anlaşılmalara neden olan sorularda düzeltmeler yapılmıştır.

Veri toplama aracı, hastalarla yüz yüze görüşerek uygulanmıştır. Gerçek durumu saptama açısından hastaların aşırı beklemekten yoruldukları, bıktıkları bir anda soruların yöneltilmemesine dikkat edilmiştir. Deneklerin ankete istekli olarak katıldıkları gözlenmiştir.

Elde edilen veriler, SPSS' de değerlendirilmiştir. Verilerin analizinde Ki-kare testi uygulanmıştır.

III. BULGULAR VE TARTIŞMA

Hastalara, genel kayıt yerini bulmak için hangi yolu kullandıkları sorulmuş ve Tablo 1'deki sonuçlar elde edilmiştir. Buna göre hastaların %44.5'i, herhangi birisine veya rastgele hastane personeline sorarak gitmek istedikleri birimin yerini bulabilmişlerdir.

Tablo 1. Hastaların Genel Kayıt Bölümünü Hangi Yolla Bulduklarının Dağılımı

GENEL KAYIT YERİNİ HANGİ YOLLA BULDUĞU	Sayı	%
Levhaları Kullanarak	111	36.0
Personele Sorarak	94	30.5
Herhangi Birine Sorarak	43	14.0
Girişteki Nöbetçiye Sorarak	60	19.5
Toplam	308	100.0

Genel kayıt yerini bulmada hastaların hastaneye gelme sıklığı, statü, eğitim ve yaş gruplarına göre aralarında anlamlı bir fark bulunmamıştır ($\chi^2 = 0.14, 3.32, 2.95$ ve $2.47, P > 0.05$).

Hastaların ilgili polikliniği ya da birimi bulmada kullandıkları yolların durumu ise Tablo 2'de gösterildiği gibidir.

Tablo 2. Hastaların Poliklinik Hizmetlerinden Yararlanırken İlgili Birimi Hangi Yolla Bulduklarının Dağılımı

İLGİLİ BİRİMİ HANGİ YOLLA BULDUĞU	Sayı	%
Levhaları Kullanarak	105	34.1
Personele Sorarak	109	35.4
Herhangi Birine Sorarak	36	11.7
Danışmaya Sorarak	58	18.8
Toplam	308	100.0

Yine burada da hastaların %47.1'i herhangi birine veya rastgele hastane personeline sorarak ilgili birimi bulabilmişlerdir.

Poliklinik hizmetlerinden yararlanırken hastaların, hastaneye gelme sıklığına göre halkla ilişkiler araçlarını kullanma durumları Tablo 3'de gösterilmiştir.

Tablo 3. Hastaneye Geliş Sıklığına Göre Hastaların Poliklinik Hizmetlerinden Yararlanırken Halkla İlişkiler Araçlarını Kullanma Durumu

HASTANEYE GELME SIKLIĞI	Halkla İlişkiler Araçlarını Kullanma Durumu				TOPLAM	
	Kullananlar		Kullanmayanlar		Sayı	%
	Sayı	%	Sayı	%		
İlk Defa Gelenler	47	58.7	33	41.3	80	100.0
Birden Çok Gelenler	116	50.9	112	49.1	228	100.0
Toplam	163	52.9	145	47.1	308	100.0

$p=0.225$ ($\chi^2=1.47$, $P>0.05$).

Geliş sıklığına göre hastalar arasında anlamlı fark yoktur.

Poliklinik hizmetlerinden yararlanırken hastaların, statülerine göre halkla ilişkiler araçlarını kullanma durumları Tablo 4'de gösterilmiştir.

Tablo 4. Statülerine Göre Hastaların Poliklinik Hizmetlerinden Yararlanırken Halkla İlişkiler Araçlarını Kullanma Durumu

STATÜ	Halkla İlişkiler Araçlarını Kullanma Durumu				TOPLAM	
	Kullananlar		Kullanmayanlar		Sayı	%
	Sayı	%	Sayı	%		
Subay-Astsubay	26	48.1	28	51.9	54	100.0
Aile	40	59.7	27	40.3	67	100.0
Sivil Memur	14	40.0	21	60.0	35	100.0
Emekli	20	60.6	13	39.4	33	100.0
Sivil	14	46.7	16	53.3	30	100.0
Erbaş-Er	49	55.1	40	44.9	89	100.0
Toplam	163	52.9	145	47.1	308	100.0

$p=0.000$ ($\chi^2=6.93$, $P>0.05$).

Statüler arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır.

Poliklinik hizmetlerinden yararlanırken hastaların, eğitim durumlarına göre halkla ilişkiler araçlarını kullanma durumları Tablo 5'de gösterilmiştir.

Tablo 5. Eğitim Durumlarına Göre Hastaların Poliklinik Hizmetlerinden Yararlanırken Halkla İlişkiler Araçlarını Kullanma Durumu

EĞİTİM	Halkla İlişkiler Araçlarını Kullanma Durumu				TOPLAM	
	Kullananlar		Kullanmayanlar			
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
İlköğr. Ve Öncesi	61	58.1	44	41.9	105	100.0
Lise	57	49.6	58	50.4	115	100.0
Üniversite	45	51.1	43	48.9	88	100.0
Toplam	163	52.9	145	47.1	308	100.0

$$p=0.415 (x^2 = 1.76, P > 0.05).$$

Poliklinik hizmetlerinden yararlanırken, halkla ilişkiler araçlarını kullanma açısından eğitim grupları arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır.

Poliklinik hizmetlerinden yararlanırken, hastaların yaş gruplarına göre halkla ilişkiler araçlarını kullanma durumları Tablo 6'da sunulmuştur.

Tablo 6. Yaş Gruplarına Göre Hastaların Poliklinik Hizmetlerinden Yararlanırken Halkla İlişkiler Araçlarını Kullanma Durumu

YAŞ	Halkla İlişkiler Araçlarını Kullanma Durumu				TOPLAM	
	Kullananlar		Kullanmayanlar			
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
15-24	66	56.4	51	43.6	117	100.0
25-34	37	46.2	43	53.8	80	100.0
35-44	24	60.0	16	40.0	40	100.0
45-54	11	47.8	12	52.2	23	100.0
55+	25	52.0	23	48.0	48	100.0
TOPLAM	163	53.0	145	47.0	308	100.0

$$p=0.548 (x^2=3.06, P > 0.05).$$

Halkla ilişkiler araçlarını kullanma açısından hastaların yaş gruplarına göre aralarında anlamlı bir fark bulunmamıştır.

Eğitim durumlarına göre hastaların, hastane personelinin tutum ve davranışları hakkındaki düşünceleri Tablo 7'de gösterilmiştir.

Tablo 7. Eğitim Durumlarına Göre Hastaların Hastane Personelinin Tutum ve Davranışları Hakkındaki Düşünceleri

EĞİTİM	Personel Davranışı Hakkında Düşünceler				TOPLAM	
	İlgili		İlgisiz		Sayı	%
	Sayı	%	Sayı	%		
İlköğr. Ve Öncesi	93	88.6	12	11.4	105	100.0
Lise	88	76.5	27	23.5	115	100.0
Üniversite	61	69.3	27	30.7	88	100.0
Toplam	242	78.6	66	21.4	308	100.0

$p=0.004$ ($X^2=11$, $P < 0.05$).

Eğitim durumlarına göre hastalar arasında anlamlı bir fark bulunmuştur. Yapılan analiz sonucuna göre farkı doğuran grubun ilköğretim ve öncesi eğitim düzeyine sahip hastaların yer aldığı grubun olduğu anlaşılmıştır. Buna göre ilköğretim ve öncesi eğitime sahip hastalar %88.6 oran ile personeli en fazla ilgili bulan gruptur.

Hastaların %80'i, hastanedeki yer ve yön gösteren levhaları kullanmış olup bunlardan ancak %27'si levhaları "yeterli" görmüştür. Hastaların %56'sı, hastanedeki dilek ve öneri kutularını göremediklerini bildirmişlerdir.

Ayrıca, hastane personelinin %71.3'ü, kendilerine en çok yeri sorulan birimlerin genel kayıt, karantina, biyokimya, baştabiblik, röntgen ve eczane olduğunu belirtmiştir.

IV. SONUÇ VE ÖNERİLER

Hastaların aradıkları birimi bulmada; danışma birimlerinin, işaret ve levhaların yetersiz oluşu nedeni ile personele veya herhangi birine sordukları ve hastane içinde gereksiz yere çok dolaştıkları sonucuna varılmıştır. Ayrıca dilek ve öneri kutuları yeterli olmasına rağmen hastalar tarafından yeterince görülebilecek özelliklere sahip değildir.

GATA Eğitim Hastanesi'nde, en üst düzey yönetime bağlı kurmay pozisyonunda bir halkla ilişkiler birimi ve politikası oluşturulmasının yanında, büyüklüğü hastane ile orantılı olacak multidisipliner bir ekip kurulmalıdır.

Oluşturulan halkla ilişkiler ekibiyle, sürekli ve hasta eğitimini içeren programlar ve projeler uygulamaya konulmalıdır.

Poliklinikler girişinde sürekli görev yapacak bir danışma birimi kurulmalıdır. Burada, hastaneyi ve personeli yakından tanıyan ve bu görevi sürekli yapan kişiler görevlendirilmelidir. Böylece hasta ve yakınlarının birtakım sorunları (yatan hastanın kliniğini sorma, personeli sorma, vb.) onların hastane içinde gereksiz dolaşmalarına ve personeli meşgul etmelerine fırsat vermeden giderilmelidir.

Kompleks bir yapıya sahip poliklinikler bölümünde hastaların aradıkları birimi kolayca bulabilmeleri için danışma birimi kurulmasının yanında, yer ve yön gösteren işaret ve levhalar yeterli nitelik ve sayıda bulunmalıdır. Ayrıca en sık olarak başvurunun yapıldığı birimlerin yerini ve yönünü gösteren, zemine çizilmiş renkli ve sürekli çizgiler yardımıyla hastaların hastane içinde gereksiz dolaşmaları önlenmiş olacaktır.

Dilek ve öneri kutuları, hastaların kolayca görebileceği nitelikte olmalı ve böylece onların görüşleri birtakım yönetim karar alma aşamalarında değerlendirilmelidir.

Bütün bu eksiklikler giderilerek hastalara ve yakınlarına rahat ve kolay bir ortamda gereksinim duydukları yüksek nitelikli sağlık hizmetlerinin hastane tarafından sunulması, hastanenin kendi personeline ve hedef kitlesine karşı imajının yüksek düzeyde tutulmasını sağlamış olacaktır.

KAYNAKLAR

1. Basic Guide to Hospital Public Relations (1984) American Hospital Publishing, Inc, Second Edition, ss. 5-8.
2. Delano F. (1979) "A New Identity Can Create A New Image". **Hospitals** 53: 197-200.
3. Ersoy K. (1997) "Hastanelerde Halkla İlişkiler". **İnsan Kaynakları-Hürriyet** 48:1.
4. Larkin H. (1989) "Image Problems Expand Hospitals Role". **Hospitals** 63: 36-40.
5. Reichman M.R. (1968) "Public Relations". **Hospitals** 42: 42-45.
6. Sabuncuoğlu Z. (1993) **İşletmelerde Halkla İlişkiler**. 2nci Baskı, Bursa, 23-24.