

Üniversite Hastanesinde Bulunan Hastaların Hastane Hizmetleri Hakkındaki Memnuniyet Düzeyleri

Patients' Satisfaction Levels with Hospital Services at a University Hospital

Şengül ŞİŞE, Elif Cihan ALTINEL, Mine TOKSAL

Afyon Kocatepe Üniversitesi, Ahmet Necdet Sezer Araştırma ve Uygulama Hastanesi, Hemşirelik Hizmetleri Müdürlüğü, Afyonkarahisar

Geliş Tarihi / Received: 08.05.2012

Kabul Tarihi / Accepted: 29.05.2012

ÖZET

Amaç: Bu çalışma, Afyon Kocatepe Üniversite Hastanesinin çeşitli birimlerinde hizmet alan hastaların hastanenin fiziki durumu ve ulaşımı, sekreterlik ve resmi işlemler ve poliklinik hizmetleri hakkında memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla gerçekleştirilmiştir.

Gereç ve Yöntem: Araştırmaya katılmayı kabul eden 345 kişiye yüz yüze görüşülerek anket uygulanmıştır. Anket formunda, hastane hizmetleri hakkındaki memnuniyet düzeyleri 5'li Likert ölçeğine göre değerlendirilmiştir. Ortalama memnuniyet düzeyleri 1-5 arasında derecelendirilmiştir.

Bulgular: Hastaların hastane ulaşımı ve fiziki durumundan memnun olma düzeyleri 4.04 ± 0.83 , sekreterlik ve resmi işlemlerden 3.99 ± 0.98 ve poliklinik hizmetlerinden 4.14 ± 0.83 olarak bulunmuştur. 50 ve üzeri yaşta olan hastalar hastane hizmetlerinden daha çok memnun olduklarını belirtmişlerdir ($p < 0.05$). Bekar olan hastalar ve lisans eğitim düzeyine sahip olan hastaların genel olarak memnuniyet düzeyleri ise diğer gruplara göre düşük çıkmıştır ($p < 0.05$). Hastaların meslek grupları, gelir durumları ve sosyal güvenceleri ile memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Gelecekteki bir hastalık durumunda tekrar hastaneyi veya poliklinikleri tercih edeceklerini bildiren hastaların memnuniyet düzeyleri yüksek bulunmuştur ($p < 0.001$).

Sonuç: Genel olarak hastaların, hastane ulaşımı ve fiziki durumundan, sekreterlik hizmetleri ve resmi işlemlerden ve poliklinik hizmetlerinden yüksek düzeyde memnun oldukları görülmüştür. Memnuniyet düzeylerini olumsuz yönde etkileyen faktörler belirlenmiş ve bunlara karşı alınması gereken önlemler üzerinde durulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Hasta memnuniyeti; kalite; hastane.

ABSTRACT

Objective: This work was carried out to determine the patients' satisfaction levels with physical condition and transportation, secretarial and legal processes and outpatient services in Afyon Kocatepe University Hospital.

Material and Methods: A questionnaire was applied through face-to-face interviews with 345 individuals who accepted to participate in this study. The satisfaction levels about hospital services were evaluated using 5-point likert scale in the questionnaire. Mean satisfaction levels were graded between 1 and 5.

Results: Patients' satisfaction levels were determined as 4.04 ± 0.83 for physical condition and transportation, 3.99 ± 0.98 for secretarial and legal processes, and 4.14 ± 0.83 for outpatient services. Patients above 50 years old expressed that they were more pleasant with hospital services than younger group ($p < 0.05$). Satisfaction levels of single patients and patients with higher education level were found to be lower compared to other groups ($p < 0.05$). There were no significant relations between satisfaction levels and patients' occupation, income status, and social security. The satisfaction levels of patients who will prefer the same hospital or outpatient service in the case of their illness were found to be higher ($p < 0.001$).

Conclusion: Generally, patients were found to be highly satisfied in terms of physical condition and transportation, secretarial and legal processes and outpatient services in the hospital. The factors that adversely affect the satisfaction levels were determined and the measures to be taken were emphasized.

Keywords: Patient satisfaction; quality; hospital.

Yazışma ve tıpkı basım için iletişim: Dr. Şengül ŞİŞE

Adres: Afyon Kocatepe Üniversitesi, Ahmet Necdet Sezer Araştırma ve Uygulama Hastanesi, Hemşirelik Hizmetleri Müdürlüğü, Afyonkarahisar
e-mail: sengulsise@aku.edu.tr

GİRİŞ

Kaliteli sağlık hizmeti; kaynakların verimli bir şekilde dağılması ve kullanılması, hizmetin etkili bir biçimde verilmesi, gerek kaynak dağılımında gerekse hedef kitlenin hizmetlere ulaşımında hakkaniyete özen gösterilmesi ve hizmet sunumu sırasında hizmeti kullananların memnuniyetinin sağlanması şeklinde tanımlanmaktadır (1). Hasta memnuniyeti ile sağlık sisteminde kalitenin sürdürülebilirliği arasında güçlü bir ilişki bulunmaktadır (2).

Dünyadaki rekabet ortamının artması ve teknolojinin hızlı büyümesi, şüphesiz en çok sağlık sektörünü etkilemektedir. Tıbbi donanımda ileri teknoloji kullanılması, sağlık hizmet kalitesi ile ilgili beklentileri artırmaktadır. Bunun yanında günümüzde her alanda görülen hızlı değişim, sağlık kurumlarını da etkilemektedir. Kurumların ayakta kalabilmeleri ve rekabet avantajı yakalamalarında en önemli unsur üretilen hizmetin kalitesidir. Türkiye’de sağlık sektöründe faaliyet gösteren kuruluşların sayısı giderek artmakta, bu kuruluşlar tarafından çeşitli kalite standartlarını uygulamak için çalışmalar yapılmaktadır (3-5).

Hasta memnuniyeti hizmetin önemli bir parçası olmakla birlikte, hizmetin algılanması ve beklentilerin karşılanmasından duyulan memnuniyet bireylere göre farklılık göstermektedir (2). Sağlık hizmeti sunan hastanelerde hastaların memnuniyet düzeylerini etkileyen birçok faktör bulunmaktadır. Hastane ulaşımı ve fiziki durumu genel olarak bir memnuniyet göstergesi olurken, polikliniklerde hekim-hasta arasında köprü vazifesi gören sekreterlerin iyi hizmet vermeleri ve polikliniklerde sunulan hizmetler hasta memnuniyetinde belirleyici olmaktadır.

Bu çalışmada, Afyon Kocatepe Üniversite Hastanesinin çeşitli birimlerinde bulunan polikliniklerden yatış alan hastaların, hastanenin fiziki durumu ve ulaşımı, sekreterlik ve resmi işlemler ile poliklinik hizmetlerinden memnuniyet durumlarının belirlenmesi amaçlanmıştır.

GEREÇ ve YÖNTEM

Bu çalışma, Ekim 2011-Mart 2012 tarihleri arasında, Afyon Kocatepe Üniversitesi Hastanesi’nde yatan hastalar üzerinde yapılmıştır. Hastanede çeşitli birimlerde yatan 345 hastanın tamamı araştırma kapsamına alınmıştır. Araştırmada veri toplama aracı olarak bir anket kullanılmıştır. Anketlerin hazırlanmasında, literatür taraması yapılarak hasta memnuniyeti ile

ilgili maddeler belirlenmiştir. Anketin birinci bölümü hastaların bazı demografik özellikleri ilişkin sorulardan, ikinci bölümü ise hastane ulaşımı ve fiziki durumu, sekreterlik ve resmi işlemler ve poliklinik hizmetlerinden memnuniyet ya da memnuniyetsizliği ortaya çıkaracak sorulardan oluşmaktadır.

Anket formunda; hastaların yukarıda belirtilen hizmetler hakkında ifade edilen görüşlere ne kadar katıldıklarını belirtmeleri istenmiş ve bu görüşlere katılma dereceleri 5’li likert ölçeği kullanılarak hazırlanmıştır. Buna göre “Çok kötü-1”, “Kötü-2”, “Orta-3”, “İyi-4”, “Çok iyi-5” guruplarında değerlendirme yapılmıştır.

Veriler SPSS v17.0 programı kullanılarak değerlendirilmiştir. İstatistiksel analizde yüzdellik Ki-kare testi, Kruskal-Wallis testi ve Mann-Whitney U testi kullanılmıştır. Anket formu; ölçek olarak hazırlanmadığı için güvenilirlik veya faktör analizi yapılmamıştır. Değerlendirmelerde istatistiksel anlamlılık düzeyi olarak $p < 0,05$ alınmıştır.

BULGULAR

Araştırmada kullanılan anketler ve ortalama memnuniyet puanları Tablo I’de verilmiştir. Genel olarak hastaların memnuniyet puanlarına bakıldığında, hastane ulaşımı ve fiziki durumu için $4,04 \pm 0,83$ (%80,8 memnuniyet), sekreterlik ve resmi işlemler için $3,99 \pm 0,98$ ve poliklinik hizmetleri için $4,14 \pm 0,83$ olarak bulunmuştur.

Araştırmaya katılan hastaların sosyodemografik özellikleri Tablo II’de verilmiştir. Buna göre, 345 hastanın %61,7’si kadın, %38,3’ü erkektir. Yaş gruplarına göre katılımcıların %49,3’ü 50 ve üzeri yaş gurubunda, %22,6’sı 35-49 yaş gurubunda ve diğerleri ise 19-34 yaş gurubundadır. Katılımcıların %70,1’i evli, %13,6’sı bekar ve % 16,2’si duldur. Öğrenim düzeylerine göre araştırmaya katılanların 70’i (%20,3) okur-yazar değildir. İlköğretim %44,6, lise %13,3 ve lisans mezunları %8,4 oranındadır. Hastaların %67’si herhangi bir işte çalışmadığını belirtmiştir. Gelir durumu açısından geliri iyi olanların oranı %6,7 iken örneklemin yarısına yakın kısmının (%47,0) geliri orta düzeydedir. Sosyal güvence durumlarına göre dağılımlarına bakıldığında 24 kişinin (%7,0) sosyal güvencesinin olmadığı, %10,4’nün ise yeşil kartlı olduğu görülmüştür. Hastaların %36,5’i ikamet yeri olarak il merkezinde kalırken, %38,3’ü kasaba veya köyde ikamet etmektedir. Diğer illerden gelen hastaların oranı %5,8’dir.

Üniversite Hastanesinde Hastaların Memnuniyet Düzeyleri
Patients' Satisfaction Levels at a University Hospital

Tablo II'de sosyodemografik özelliklere bakıldığında, hastaların hastane ulaşımı ve fiziki durumdan memnuniyet düzeyleri ile yaş, medeni hal, öğrenim durumu ve ikamet yeri arasında anlamlı fark bulunurken, cinsiyet, mesleki durum, gelir durumu ve sosyal güvence ile herhangi bir farklılık görülmemiştir. Buna göre 50 altı yaş gurubunda olan hastaların ortalama memnuniyet düzeyleri 4'ün altına düşerken 50 ve üzeri yaş gurubundaki hastaların memnuniyet düzeyleri daha yüksek çıkmıştır ($p<0,05$). Bekarlar 3.71 oranında memnun olduklarını belirtirken evliler 4.07 ve dullar 4.20 oranında memnun olduklarını belirtmişlerdir ($p<0,05$). Lisans mezunları diğer öğrenim guruplarına göre en düşük memnuniyet düzeyine (3.47)

sahiptir ($p<0,01$). Ayrıca il merkezinde ikamet eden hastaların memnuniyet düzeyleri 3.91 iken ilçe, köy veya diğer illerden gelen hastaların memnuniyet düzeyleri 4'ün üzerindedir ($p<0,05$). Benzer olarak, hastaların sekreterlik ve resmi işlemlerden memnuniyet düzeyleri ile yaş, medeni hal, öğrenim durumu ve sosyal güvence arasında fark anlamlı çıkmıştır. Cinsiyet, mesleki durumu, gelir durumu ve ikamet yeri ile herhangi bir farklılık bulunmamıştır. Yine poliklinik hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri ile yaş, öğrenim durumu ve ikamet yeri arasında anlamlı fark bulunurken diğer özelliklerle herhangi bir farklılık görülmemiştir.

Tablo I. Araştırmada kullanılan anketlerin özellikleri ve ortalama memnuniyet düzeyleri.

Anketler	Soru Sayısı	Puan Aralığı	Ortalama Puan	Standart Sapma	% Memnuniyet
Ulaşım ve Fiziki Durumu	9	1-5	4,04	0,83	80,8
Sekreterlik ve Resmi İşlemler	8	1-5	3,99	0,98	79,8
Poliklinik Hizmetleri	11	1-5	4,14	0,83	82,8

Tablo II. Araştırmaya katılan hastaların sosyodemografik özellikleri ve ortalama memnuniyet puanları.

Demografik Özellikler		N	%	Hastane Ulaşımı ve Fizik Durum	Sekreterlik ve Resmi İşlemler	Poliklinik Hizmetleri
Cinsiyet	Kadın	213	61,7	4,03	3,95	4,14
	Erkek	132	38,3	4,06	4,05	4,13
Yaş	19-34	97	28,1	3,95	3,88	4,04
	35-49	78	22,6	3,89	3,87	3,93
	50 ve üzeri	170	49,3	4,16	4,11	4,29
				p=0.028*	p=0.014*	p=0.004**
Medeni Hal	Evli	242	70,1	4,07	4,02	4,14
	Bekar	47	13,6	3,71	3,65	3,93
	Dul	56	16,2	4,20	4,14	4,32
Öğrenim Durumu	Okuryazar değil	70	20,3	4,13	3,96	4,27
	Okuryazar	46	13,3	4,03	3,96	4,02
	İlköğretim	154	44,6	4,18	4,08	4,28
	Lise	46	13,3	3,81	4,06	3,98
	Lisans	29	8,4	3,47	3,51	3,49
				p=0.004**	p=0.039*	p=0.000***
Mesleki Durum	Ev hanımı	180	52,2	4,11	4,01	4,21
	Çalışmıyor	51	14,8	4,05	3,94	4,09
	Serbest	38	11,0	4,03	4,07	4,12
	İşçi	41	11,9	3,99	3,94	4,10
	Çiftçi	35	10,1	3,73	3,95	3,87
Gelir Durumu	Çok Kötü	29	8,4	4,34	4,08	4,38
	Kötü	131	38,0	4,01	4,08	4,09
	Orta	162	47,0	4,04	3,91	4,14
	İyi	23	6,7	3,85	3,96	4,10
Sosyal Güvence	Yok	24	7,0	3,66	3,75	3,66
	SGK	271	78,6	4,07	4,03	4,18
	Yeşil kart	36	10,4	4,15	4,04	4,24
	Özel	14	4,1	3,87	3,54	3,87
				p=0.051	p=0.044*	p=0.085
İkamet	İl	126	36,5	3,91	3,93	3,96
	İlçe	67	19,4	4,15	4,11	4,22
	Kasaba/köy	132	38,3	4,07	3,98	4,23
	Diğer iller	20	5,8	4,31	4,03	4,33
			p=0.022*	p=0.547	p=0.018*	

*p<0,05; **p<0,01; ***p<0,001.

Üniversite Hastanesinde Hastaların Memnuniyet Düzeyleri
Patients' Satisfaction Levels at a University Hospital

Tablo III'te hastane ile ilgili bazı özelliklere bakıldığında memnuniyet düzeyleri ile hastane tercih sebebi, hastaneye geliş sayısı, ne kadar süredir yattığı, refakatçi kalma durumu, refakatçinin olup olmadığı, diyet kısıtlamasının var olup olmadığı arasında herhangi anlamlı bir fark bulunmamıştır. Sadece poliklinik hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri hastane tercih sebebi ile değişiklik göstermiştir. İyi bakım alacağını düşünen hastaların memnuniyet düzeyleri en yüksektir (4,33, $p<0,01$). Poliklinik veya hastaneyi tekrar tercih etmek isteyen hastaların memnuniyet düzeyleri tekrar tercih etmeyecek olan hastalara göre oldukça yüksektir ($p<0,001$). Hastaneyi tekrar tercih edecek olan hastaların memnuniyet düzeyleri sırasıyla hastane ulaşımı ve fiziki durumu, sekreterlik ve resmi işlemler ve poliklinik hizmetleri için 4,17, 4,12, 4,29 iken tekrar tercih etmeyecek olan hastalarinki 3,36, 3,32, 3,37 şeklinde değişmektedir.

Tablo IV'te hasta memnuniyeti yeniden derecelendirilmiş ve 3,5 altı puanlar "Kötü", 3,5-3,99 puan arası "Normal", 4,00-4,45 puan arası "İyi" ve 4,50 üzeri puan alanların memnuniyet düzeyleri "Mükemmel" olarak değerlendirilmiştir. Buna göre; ulaşım ve fiziki durumdan memnuniyet düzeyi %37,7 oranında mükemmel ve %16,5 oranında iyi olarak değerlendirilmiştir. poliklinik hizmetlerinden memnuniyet düzeyi %43,2 oranında mükemmel olarak değerlendirilirken, sekreterlik ve resmi işlemleri için bu oran %32,8 olarak değişmektedir.

Araştırmaya katılan hastaların; hastane ulaşımı ve fizik durumu ile ilgili görüşleri ve memnuniyet düzeyleri Şekil I'de verilmiştir. Hastalar ulaşım imkanlarından %75, hasta servisi ve hasta nakil araçlarından %70, durak yerleri ve sayısından %66 ve çevre düzenlemesinden %77 memnun ya da çok memnun olduklarını ifade etmişlerdir. Benzer şekilde hasta yönlendirme sistemlerinden %76, poliklinik ve yataklı servislerin yerleşiminden %78, hastane temizliğinden %82, bekleme ünitelerinin sayısından %58, bekleme ünitelerinden diğer birimlerine ulaşımından %66 memnun ya da çok memnun olduklarını belirtmişlerdir. Buna karşın katılımcıların %20'si durak yerleri ve sayısından ve bekleme ünitelerinin sayısından memnun olmadığını söylemiştir.

Şekil II'de sekreterlik sistemi ve resmi işlemler ile ilgili hastaların görüşleri ve ortalama memnuniyet düzeyleri verilmiştir. Buna göre, araştırmaya katılan hastalar poliklinik ve tahlil kayıtlarının yapılma hızından %77, sekreterlerin ulaşılabilir olmasından %79, sekreterlerin yaklaşım ve davranışlarından %78, sekreterlerin hastalar için ayırdığı zamandan %71, sekreterlerin iletişiminden %76, işlem sırasındaki bekleme süresinden %65, sekreterlik sisteminde kullanılan teknolojiye %77 ve sekreterlik işlemlerindeki yoğunluktan %59 memnun ya da çok memnun olduklarını belirtmişlerdir. Buna karşın %18'i sekreterlerin hastalara ayırdıkları zamandan ve %23 işlem sırasındaki bekleme süresinden ve %30'u sekreterlik işlemlerindeki izdiham ve yoğunluktan memnun olmadıklarını belirtmişlerdir.

Şekil III'te verilen poliklinik hizmetleri hakkındaki görüşlerden hastan memnuniyetini ölçen ifadelerle bakıldığında, hastalar başvuru yönteminden %77, yönlendirme ve uyarı şemalarından %84, muayene için kullanılan ekipman/malzemedenden %84, anamnez alınması ve yapılan muayeneden %82, konulan tanının güven vermesinden %74, tanı hakkında bilgilendirilmeden %75, gösterilen ilgi ve saygıdan %79, bekleme ünitelerinin sayısından %66, bekleme süresinden %67, poliklinik sayısından %75 ve polikliniklerin temizliğinden %83 memnun oldukları belirtmişlerdir.

Kocatepe Tıp Dergisi, Cilt 13 No:2, Mayıs 2012

Tablo III. Araştırmaya katılan hastaların hastane ile ilgili çeşitli özelliklerine göre dağılımları ve ortalama memnuniyet düzeyleri.

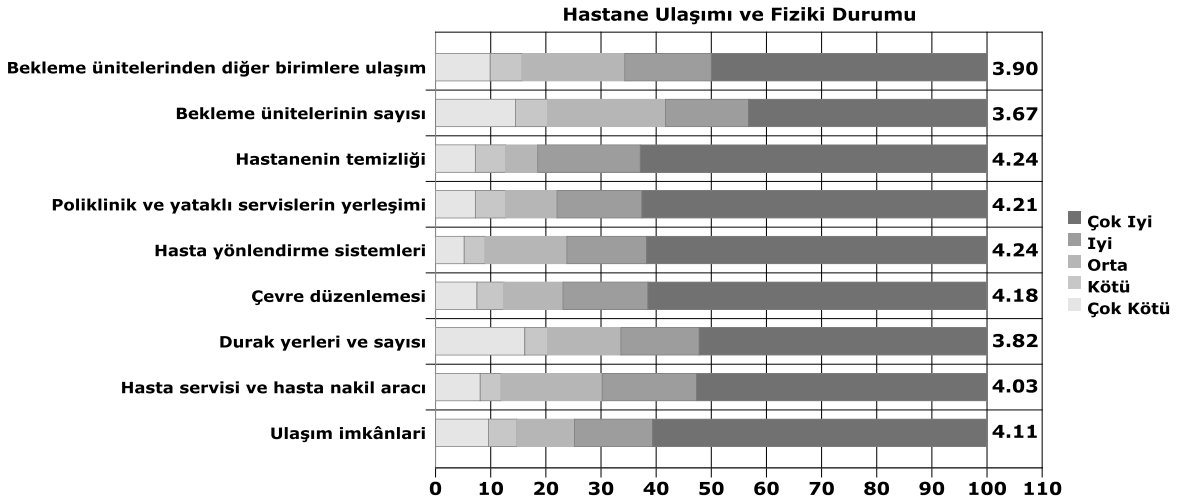
Hastane İle İlgili Bilgiler		N	%	Hastane Ulaşımı ve Fizik Durum	Sekreterlik ve Resmi İşlemler	Poliklinik Hizmetleri
Hastane Tercih Sebebi	Sevk edildiğim için	87	25,2	4,02	3,98	4,16
	Tavsiye üzerine	58	16,8	4,13	3,93	4,05
	Doktor kaynaklı	86	24,9	4,01	3,88	4,12
	İyi bakım alırım	100	29,0	4,12	4,16	4,33
	Refakat daha kolay	14	4,1	3,43	3,74	3,13
Kaçınıcı Gelişi	İlk kez	120	34,8	4,00	3,97	4,18
	İkinci kez	68	19,7	4,04	4,07	4,09
	3 ve daha fazla	157	45,5	4,07	3,97	4,13
Ne Kadar Süredir Yattığı	<3 gün	140	40,6	4,05	3,95	4,12
	3-7 gün	102	29,6	4,01	3,99	4,15
	8-14 gün	50	14,5	4,17	4,19	4,27
	15-30 gün	32	9,3	4,06	3,87	4,10
	1 ay ve daha fazla	21	6,1	3,79	3,99	3,95
Refakatçi Kalması	Kalmasını istiyorum	255	73,9	4,06	3,99	4,15
	Kalması çok da gerekli değil	35	10,1	4,05	4,00	4,07
	Doktorum neyi uygun görürse	39	11,3	3,91	4,07	4,20
	Kalmasını istemiyorum	16	4,6	3,93	3,81	3,96
Refakatçi	Var	261	75,7	4,09	3,97	4,19
	Yok	84	24,3	3,88	4,05	3,96
Diyet Kısıtlaması	Var	141	40,9	4,09	4,07	4,13
	Yok	166	48,1	4,03	3,96	4,13
	Bilmiyorum	38	11,0	3,89	3,84	4,19
Poliklinik Tercih	Evet	285	82,6	4,13	4,09	4,25
	Hayır	60	17,4	3,60	3,52	3,62
Hastane Tercih	Evet	288	83,5	4,17	4,12	4,29
	Hayır	57	16,5	3,36	3,32	3,37

*p<0,05; **p<0,01; ***p<0,001.

Üniversite Hastanesinde Hastaların Memnuniyet Düzeyleri
Patients' Satisfaction Levels at a University Hospital

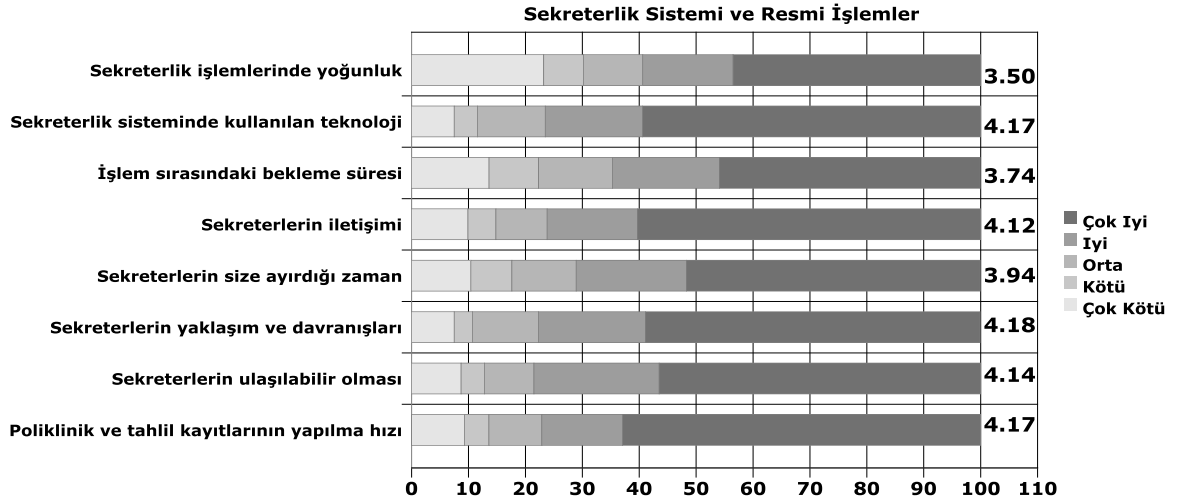
Tablo IV. Araştırmaya katılan hastaların hastane memnuniyetinin sınıflandırılması.

Hastane Memnuniyeti	Hastane Hizmetleri					
	Hastane Ulaşımı ve Fizik Durum		Sekreterlik ve Resmi İşlemler		Poliklinik Hizmetleri	
	n	%	n	%	n	%
Kötü (<3,50)	79	22,9	84	24,3	82	23,8
Normal (3,50-3,99)	79	22,9	68	19,7	59	17,1
İyi (4,00-4,49)	57	16,5	80	23,2	55	15,9
Mükemmel (>4,50)	130	37,7	113	32,8	149	43,2

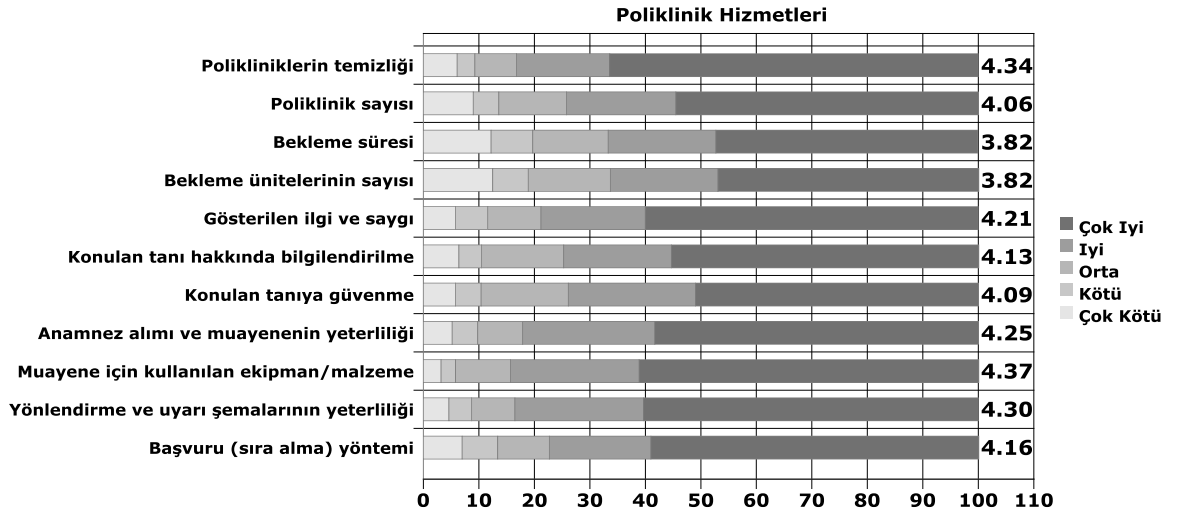


Şekil I. Hastane ulaşımı ve fizik durumu ile ilgili hastaların görüşleri. Sütunların sağında ortalama memnuniyet puanları verilmiştir.

ŞİŞE ve ark.



Şekil II. Hastanedeki sekreterlik sistemi ve resmi işlemler ile ilgili hastaların görüşleri. Sütunların sağında ortalama memnuniyet puanları verilmiştir.



Şekil III. Hastanedeki poliklinik hizmetleri ile ilgili hastaların görüşleri. Sütunların sağında ortalama memnuniyet puanları verilmiştir.

TARTIŞMA

Hasta memnuniyeti, verilen sağlık hizmetinin kalitesinin belirlenmesinde önemli bir gösterge olup ölçülmesi yararlı ve gereklidir. Bireyin memnuniyetinin ölçülmesi sağlık kurumlarında verilen hizmetinin gözden geçirilmesinde ve karşılaşılan sorunlara çözümler üretilmesinde kullanılmaktadır. Memnuniyeti etkileyen faktörler hizmeti veren kişinin özelliklerine, bilgi ve becerisini sunma kabiliyetine ve diğer durumlara göre değişebilmektedir.

Hasta memnuniyeti ile ilgili olarak ülkemizde birçok çalışma yapılmıştır. Bu çalışmalar sayesinde memnuniyetin kurumlar arasında karşılaştırması yapılabilmekte ve memnuniyet beklentisinde öne çıkan unsurlar değerlendirilebilmektedir. Bu çalışmada, Afyon Kocatepe Üniversite Hastanesi'nde hizmet alan hastaların memnuniyet düzeyleri belirlenmiştir. Genel olarak hastaların hastanemizden orta düzeyden daha yüksek bir derece ile memnun oldukları görülmüştür (Tablo I). Erdem ve arkadaşları Elazığ il merkezinde biri üniversite üçü Sağlık Bakanlığı hastanesi olmak üzere dört hastaneden 497 hastanın hasta memnuniyetini incelemiş ve üniversite hastanesinin devlet hastanelerine göre hasta memnuniyeti açısından daha iyi durumda olduğunu bulmuşlardır (6). Aytar ve Yeşildağ Düzce Tıp Fakültesi Araştırma Hastanesinde hastane hizmetlerinden memnuniyet düzeyini %91,8, Özcan ve arkadaşları, Silvan Devlet Hastanesi'nde yaptıkları çalışmada hastaneye başvuran kişilerin genel olarak hastaneden memnuniyet düzeyini %76 olarak bulmuştur (3,7).

Hastaların %80'inden fazlası tekrar hastalanma durumunda aynı poliklinik veya hastaneyi tercih edeceklerini söylemiştir (Tablo III). Hastaneyi tekrar tercih etmek ile memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı ilişkiler bulunmuştur ($p<0,001$). Benzer oranlar Aytar ve Yeşildağ tarafından da bulunmuştur (3). Özcan ve arkadaşları, hastaların %75'inin aynı hastaneyi tekrar tercih edeceklerini bildirmişlerdir (7).

Araştırmaya katılan hastalar genel olarak hastanedeki ulaşım ve fizik durumu, sekreterlik hizmetleri ve poliklinik hizmetlerini %20 oranında "Kötü", %20 oranında Normal, %20 oranında İyi ve %40 oranında da "Mükemmel" olarak değerlendirmişlerdir. Demir ve arkadaşlarının Fırat Üniversitesinde yaptıkları çalışmada hastaların poliklinik fiziki şartlarından %90.9 oranında memnun olduklarını bulmuştur (8).

Çelikkalp ve arkadaşları, bir kamu hastanesinde yaptıkları çalışmada, poliklinik hizmetlerinden memnuniyeti %52, Emhan ve arkadaşları, 2010 yılında yaptıkları çalışmalarında poliklinik hizmetlerinden memnuniyeti %68 olarak bulmuşlardır (4, 9). Poliklinik ve Sekreterlik hizmetlerinden memnuniyetin değerlendirildiği anket formunun sonunda görüş ve önerileriniz kısmına; işlemlerin çok uzun sürmesi, sıra alırken haksızlık yapıldığının düşünülmesi, telefonla randevu alınamaması, oturma yerlerinin eksik olması ve sekreterlerin bazen kibarlıktan uzaklaşması gibi yorumlar yazılmıştır. Poliklinikler yatan hasta birimlerine açılan kapı olmakla birlikte her gün yüzlerce kişinin ayakta tedavi olduğu hastanelerin vitrini konumundaki birimleridir. Poliklinik sayısının hasta sayısına göre yetersiz kalması, beklenen sürenin fazla olması ve bekleme ünitelerinin yetersizliği gibi koşulların memnuniyet üzerinde etkisi olduğu düşünülmektedir. Diğer taraftan Ünal ve arkadaşları, sekreterlerin görev yerlerindeki rolleri ve önemlerin çalıştıkları kurumlarca anlaşılması ve buna göre çalışma ortamında gerekli standartların sağlanarak karşılıklı güvenin tesis edilmesi, çalışanların iş memnuniyetinin artmasına ve dolayısıyla hastalarla daha iyi ilişkiler kurulacağını vurgulamışlardır (10).

Sosyodemografik özelliklere bakıldığında, hastaların hastaneye ulaşımı ve fiziki durumdan memnuniyet düzeyleri ile yaş, medeni hal, öğrenim durumu ve ikamet yeri arasında anlamlı fark bulunmuştur. 50 ve üzeri yaşta olan hastalar, hastane hizmetlerinden daha çok memnun olduklarını belirtmişlerdir ($p<0,05$). Bekar olan hastalar ve lisans eğitim düzeyine sahip olan hastaların genel olarak memnuniyet düzeyleri diğer gruplara göre düşük çıkmıştır ($p<0,05$). Hastaların meslek grupları, gelir durumları ve sosyal güvenceleri ile memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. 2009 yılında Hekkert ve arkadaşları, yaş ve cinsiyetin memnuniyet üzerine anlamlı etkisi olduğunu belirtmiştir (11). Özel ve Çakıl yaptıkları çalışmalarında, hasta memnuniyetini çeşitli faktörlerin etkilediğini bu faktörlerin hasta, hizmet veren personel ve kuruma ait olarak değerlendirilebileceğini belirtmişlerdir (12).

Sonuç olarak, Afyon Kocatepe Üniversitesi Hastanesi'nde yatan hastaların memnuniyet düzeyleri yüksek bulunmuştur. Hastanın verdiği bilgilerin zamana

göre ve hastanın bazı özelliklerine göre değişebildiği göz önüne alınarak hasta memnuniyeti ile ilgili araştırmanın periyodik olarak yapılması gerekmektedir.

Bu sayede alınan önlemlerin hastanın memnuniyet düzeyini nasıl etkilediği görülmüş olacaktır. Memnuniyet düzeyini düşüren alt başlıklar irdelenmeli, kurum amirlerine sunulmalı ve gerekli iyileştirmeler yapılmalıdır. Memnuniyetin düştüğü bazı alt başlıkların kaynağında insan ilişkilerindeki yetersizlik bulunmaktadır. Bu konuda gerekli eğitimin hızla planlanması ve uygulanması önerilebilir.

KAYNAKLAR

1. Yağcı İM, Duman T. Hizmet Kalitesi-Müşteri Memnuniyeti İlişkisinin Hastane Türlerine Göre Karşılaştırılması: Devlet, Özel ve Üniversite Hastaneleri Uygulaması. Doğu Üniversitesi Dergisi 2006;7(2):218-38.
2. Önsüz FM, Topuzoğlu A, Cöbek UC, ve ark. İstanbul'da Bir Tıp Fakültesi Hastanesinde Yatan Hastaların Memnuniyet Düzeyleri. Marmara Medical Journal 2008;21(1):033-49.
3. Çelikkalp Ü, Temel M, Varol Saraçoğlu G, Demir M. Bir Kamu Hastanesinde Yatan Hastaların Hizmet Memnuniyeti. Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi 2011;6(17):1-14.
4. Aytar G, Yeşildağ N. Yatan Hasta Memnuniyeti. Düzce Tıp Fakültesi Dergisi 2004;3:10-4.
5. Savaş E, Bahar A. Gaziantep Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesinde Yatan Hastaların Memnuniyet Düzeylerinin Belirlenmesi. Gaziantep Tıp Dergisi 2011;17(1):24-8.
6. Erdem R, Rahmen S, Avcı L, ve ark. Hasta Memnuniyetinin Hasta Bağlılığı Üzerine Etkisi, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi 2008;31;95-110.
7. Özcan M, Özkaynak V, Toktaş İ. Silvan Devlet Hastanesine Başvuran Kişilerin Memnuniyet Düzeyleri, Dicle Tıp Dergisi 2008;35(2):96-101.
8. Demir Y, Açık Y, Kaya MK ve ark. Fırat Üniversitesi Göz Hastalıkları Anabilim Dalı'na Poliklinik ya da Klinik Hizmeti Almak için Başvuran Hastalara Sunulan Hizmetten Memnuniyet Düzeyleri. Fırat Üniversitesi Sağlık Bilimleri Tıp Dergisi 2009;23(3):119-24.
9. Emhan A, Bez Y, Dülek Ö. Bir Üniversite Hastanesine Başvuran Hastaların Memnuniyet Düzeyleri. Dicle Tıp Dergisi 2010;27(3):241-7.
10. Ünal D, Çetinkaya F, Özyurt Ö, Kayabaşı A. Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Sekreterlerde İş Memnuniyeti. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi 2006;9(1):1-18.
11. Hekkert K, Cihangir S, Kleefstra S ve ark. Patient Satisfaction Revisited: A Multilevel Approach. Social Science&Medicine 2009;69:68-75.
12. Özer A, Çakıl E. Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyetini Etkileyen Faktörler. Tıp Araştırmaları Dergisi 2007;5(3):140-3.