



ARAŞTIRMA

F.Ü.Sağ.Bil.Tıp Derg.
2009; 23 (3): 119-124
http://www.fusabil.org

Firat Üniversitesi Tıp Fakültesi Göz Hastalıkları Anabilim Dalı'na Poliklinik ya da Klinik Hizmeti Almak İçin Başvuran Hastaların Sunulan Hizmetten Memnuniyet Düzeyleri

Tamer DEMİR¹
Yasemin AÇIK²
M. Kaan KAYA¹
S. Erhan DEVECİ²
Edibe PİRİNÇÇİ³
Berrak YILDIRIM²
A. Ferdane OĞUZÖNCÜL²
A.Tevfik OZAN²

¹Firat Üniversitesi,
Tıp Fakültesi,
Göz Hastalıkları
Ana Bilim Dalı,
Elazığ, TÜRKİYE

²Firat Üniversitesi,
Tıp Fakültesi
Halk Sağlığı Anabilim Dalı,
Elazığ, TÜRKİYE

³Firat Üniversitesi,
Tıp Fakültesi
Aile Hekimliği Anabilim Dalı,
Elazığ, TÜRKİYE

Geliş Tarihi : 07.08.2009
Kabul Tarihi : 30.09.2009

Yazışma Adresi Correspondence

Yasemin AÇIK
Firat Üniversitesi
Tıp Fakültesi,
Halk Sağlığı Anabilim Dalı,
Elazığ – TÜRKİYE

yacik@firat.edu.tr

Bu çalışma; Fırat Üniversitesi Göz Hastalıkları Anabilim Dalı'nda klinik ve poliklinik hizmeti sunulan hastaların memnuniyet düzeylerini saptamak amacıyla yapılmıştır.

Kesitsel tipte olan bu çalışmada; Eylül-Aralık 2007 tarihleri arasında Fırat Üniversitesi Göz Hastalıkları Anabilim Dalı'nda poliklinik hizmeti alan 483 hasta ile aynı dönemde göz kliniğinde yatarak tedavi gören 119 yatan hasta olmak üzere toplam 602 kişi araştırma kapsamına alınmıştır.

Araştırmaya alınan poliklinik hastalarının; %53.4'ü erkek, %6.2'si herhangi bir okul mezunu değil ve %45.8'i evlidir. Klinik hastalarının ise; %42.9'u erkek, %18.5'i herhangi bir okul mezunu değil ve %68.9'u evlidir. Poliklinik hastalarının %61.9'u hocalar ve uzmanlar tarafından daha kaliteli hizmet sunulması, %46.4'ü hastalıklarının nedenlerinin daha iyi araştırılması, %17.0'si hastalara daha fazla süre ayrılması nedeniyle Fırat Üniversitesi Tıp Fakültesi Göz Hastalıkları Anabilim Dalı'nı tercih ettiklerini belirtmişlerdir. Poliklinik hastalarının %95.3'ü hekimlerin tutum ve davranışlarından; %93.8'i hemşirelerin tutum ve davranışlarından, 90.2'si yapılan tedaviden memnun olduğunu belirtmiştir. Klinik hastalarının %99.1'i hekimlerin tutum ve davranışlarından, %95.4'ü hemşirelerin tutum ve davranışlarından memnun olduğunu belirtmiştir. İlkokul mezunlarının hepsi hastanenin fizik koşullarından memnun iken, üniversite mezunlarının %86.4'ü memnundur.

Çalışmamızda hasta memnuniyet düzeyi yüksek olarak bulunmuş olsa da, fizik koşullar ile hasta-sağlık personeli arasındaki iletişim konusunda eksiklikler olduğu saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Hasta, memnuniyet, klinik, poliklinik.

The Satisfaction Levels of Patients Receiving Outpatient and Clinic Service from Department of Ophthalmology of Medical Faculty of Fırat University

The present study was conducted to determine the satisfaction levels of the patients who received outpatient and clinic services in the Department of Ophthalmology of Fırat University.

Six hundred and two patients were included into this cross-sectional study. Of the patients 483 of them were provided outpatient service and 119 received in-patient treatment between September and December of 2007 in the Department of Ophthalmology,

Of the outpatient service receiving patients, 53% of them were male, 6.2% of them were not graduates of any school and 45.8% were married whereas, 42.9% of clinic patients were male, 18.5% were not graduates of any school and 68.9% of them were married. The reasons for seeking treatment in Department of Ophthalmology in our clinic were the expectation of getting higher quality service from the experts in 61.9% of the cases, expectation of having a better investigation of the causes of the disease in 46.4% of cases and receiving more attention and allocation of more time to the patients in 17.0%. Patients received outpatient services expressed their degree of satisfaction related to the attitudes and behaviors of the physicians and nurses as 95.3% and 90.2%, respectively, whereas the degree of satisfaction for their treatment results were 95.4%. All patients graduated from primary schools were satisfied with the physical conditions of the hospital whereas 86.4% of patients graduated from universities were satisfied.

Although the satisfaction level of the patients was found to be high in our study, it was determined that there was insufficiency in terms of physical conditions of the hospital and in communication between the patients and our health workers.

Key Words: Patient, satisfaction, clinic, outpatient.

Giriş

Sağlık hizmetleri koruyucu, tedavi edici, rehabilitasyon gibi birbirinden farklı ancak birebir ilişkili bileşenlerden oluşmaktadır. Sağlık hizmeti sunumunun, sağlıkla ilgili beklentileri karşılaması ve hasta tatminini sağlaması gerekmektedir (1).

Sağlık alanında teknolojinin gelişmesi, kaliteli sağlık bakımı alma isteğinin yaygınlaşması ile 'kaliteli sağlık hizmeti' gündeme gelmektedir (2). Sağlık hizmetlerinde kalite; tıbbi sonuçlar, maliyet analizleri ve hasta memnuniyeti ile değerlendirilebilir (3).

Hasta memnuniyeti, yaşam tarzı, geçmiş hastane deneyimleri, gelecekte beklenenler, bireysel ve toplumsal değerler gibi birçok faktörü kapsayan bir kavramdır (4). Hasta hizmete ulaşmadan önceki ve sonrasındaki beklentileri ile deneyimlerini kıyaslayarak memnuniyet/memnuniyetsizlik belirtmektedir. Hasta memnuniyeti, sağlık hizmetinden beklenen faydaya, hizmetin sunulmasının sosyokültürel değerlerine uygunluğu ile de ilişkilidir (5).

Hastaların sağlık hizmeti ile ilgili beklentileri; tıbbi gereksinimleri, sağlık kurumlarında edindikleri önceki deneyimler, sosyokültürel konum ve psikolojik durumları ve bireysel kalite anlayışları faktörlerinden etkilenmektedir (5).

Bu faktörler; sosyal güvence türü, yaş, eğitim düzeyi, ailenin aylık geliri, son bir yılda hekime gidilme sayısı ve sunulan hizmetle ilgili olarak ise tıbbi bakım hizmetleri, hemşirelik hizmetleri, laboratuvar hizmetleri, sağlık personeli ilgisi, temizlik, teknolojik alt yapı, otelcilik hizmetleri, hastanede yatış gün sayısı, yatılan odadaki kişi sayısı, yemek, hizmete ulaşma hızı, bürokratik işlemler, fiyat ve yönetim anlayışını da kapsamaktadır (1, 6).

Sağlık personelinin kişilik özellikleri, gösterilen nezaket, şefkat, ilgi ve anlayış, profesyonel tutumları, bilgi ve becerilerini sunma biçimleri, özellikle hasta-hizmet sunan ilişkisi hasta memnuniyeti üzerinde önemli rol oynamaktadır. Hasta memnuniyetini etkileyen en önemli faktörün iletişim ve hastayı yeterli bilgilendirme olduğu bilinmektedir (4).

Memnuniyet düzeylerini değerlendirmede; hasta-doktor, hasta-hemşire ve hasta-diğer hastane personeli ilişkisi, bilgilendirme, yemek hizmetleri, fiziksel ve çevresel şartlar, bürokrasi, güven ve ücret parametreleri kullanılmaktadır (5).

Sağlık hizmetleri ile ilgili hasta memnuniyeti ilk olarak 1956 yılında hemşirelik alanında değerlendirilmiştir. Son yirmi yıldır gelişmiş ülkelerde hasta memnuniyeti sağlık bakım kalitesinin önemli bir sonuç ölçütü olarak görülmektedir (4).

Bu çalışma; Fırat Üniversitesi Hastanesi Göz Hastalıkları Anabilim Dalı'nda klinik ve poliklinik hizmeti sunulan hastaların memnuniyet düzeylerini saptamak amacıyla yapılmıştır.

Gereç ve Yöntem

Fırat Üniversitesi Hastanesi Göz Hastalıkları Anabilim Dalına klinik ya da poliklinik hizmeti almak üzere 2007 yılı Eylül-Aralık ayları arasındaki 4 aylık sürede başvuran kişilerin sunulan sağlık hizmetlerinde memnuniyet düzeyini saptamak amacıyla yapılan kesitsel tipteki bu çalışmada; söz konusu 4 aylık dönemde polikliniğe müracaat eden ve araştırmaya katılmayı kabul eden 483 poliklinik hastasının tümü ile göz kliniğinde yatarak tedavi gören ve araştırmaya katılmayı kabul eden 119 yatan hastanın tümü olmak üzere toplam 602 kişi araştırma kapsamına alınmıştır.

Araştırma kapsamına alınan poliklinik hastalarına ayrı, klinik hastalarına ayrı bir anket formu hazırlanmış ve yüz yüze görüşme tekniği ile anketler doldurulmuştur. Anket formunda yer alan sorular genelde çoktan seçmeli sorulardan oluşmuştur. Araştırma ile ilgili etik kurul onayı ile araştırma kapsamına alınan kişilerin bilgilendirilmiş onamı alınmıştır.

Elde edilen veriler SPSS 10.0 programında kaydedilmiş, hata kontrolleri, istatistiksel analizler ve tablolar bu program aracılığıyla yapılmıştır. İstatistiksel yöntem olarak χ^2 (chi Square test) testi kullanılmıştır. $P < 0.05$ değeri önemli olarak kabul edilmiştir.

Bulgular

Çalışmaya alınan hastalardan polikliniğe başvuranların; % 53.4 (258 kişi)'ü erkek, %42.9 (207 kişi)'ü kadın iken, kliniğe başvuranların; % 42.9 (51 kişi)'u erkek, %52.1 (62 kişi)'i kadındır. Polikliniğe müracaat eden erkek hastaların yaş ortalaması 35.19 ± 14.8 , kadın hastaların yaş ortalaması 29.11 ± 12.1 ($p=0.0001$), kliniğe müracaat eden erkek hastaların yaş ortalaması 48.1 ± 19.5 , kadın hastaların yaş ortalaması 39.2 ± 17.2 ($p=0.016$) dir.

Poliklinik hastalarının %41.6 (201 kişi)'sı, klinik hastalarının ise %51.3 (61 kişi)'ü Elazığ il merkezinde yaşamaktadır. Poliklinik hastalarının %42.4 (205 kişi)'ü, klinik hastalarının %11.8 (14 kişi)'i ikamet ettiği yeri belirtmemiştir. Diğer ikamet yerleri ise Elazığ'a bağlı ilçe merkezleri, Elazığ ve ilçelerine bağlı köyler ve çevre illerdir.

Çalışmaya alınan hastaların bazı demografik özelliklerine göre dağılımları Tablo 1'de verilmiştir.

Tablo 1. Poliklinik ve Klinik Hizmeti Almak İçin Fırat Üniversitesi Tıp Fakültesi Göz Hastalıkları Anabilim Dalı'na Müracaat Eden Hastaların Bazı Demografik Özelliklerinin Dağılımı

Değişkenler	Poliklinik (n= 483)		Klinik (n=119)	
	Sayı	(%)	Sayı	(%)
Cinsiyet	Kadın	207 (42.9)	62 (52.1)	
	Erkek	258 (53.4)	51 (42.9)	
	Cevapsız	18 (3.7)	6 (5.0)	
Eğitim	Okul mezunu değil	30 (6.2)	22 (18.5)	
	İlkokul mezunu	76 (15.7)	39 (32.8)	
	Ortaokul mezunu	128 (26.5)	12 (10.1)	
	Lise mezunu	177 (36.6)	24 (20.2)	
	Y.lisans/Üniversite m.	66 (13.7)	19 (16.0)	
	Cevapsız	6 (1.2)	3 (2.5)	
Medeni Durum	Evlü	221 (45.8)	82 (68.9)	
	Bekar/Boşanmış/Dul	246 (50.9)	34 (28.5)	
Sosyal Güvenlik Kurumu	Cevapsız	16 (3.3)	3 (2.5)	
	Emekli Sandığı	85 (17.6)	23 (19.3)	
Kurumu	SSK	235 (48.7)	48 (40.3)	
	Bağ-Kur	55 (11.4)	16 (13.4)	
	Yeşil Kart	85 (17.6)	28 (23.5)	
	Sağlık Güvencesi Yok	6 (1.2)	2 (1.7)	
	Cevapsız	17 (3.5)	2 (1.7)	

Çalışmaya alınan poliklinik hastalarının %61.9'u hocalar ve uzmanlar tarafından daha kaliteli hizmet sunulması nedeniyle Fırat Üniversitesi Hastanesi Göz Hastalıkları Anabilim Dalı'nı tercih ettiklerini belirtmişlerdir (Tablo 2). Tercih nedeni belirtmeden sevk veya kontrol muayene amaçlı olarak başvurduğunu ifade edenlerin oranı % 3.9 olarak saptanmıştır.

Tablo 2. Çalışmaya Alınan Poliklinik Hastalarının Fırat Üniversitesi Tıp Fakültesi Göz Hastalıkları Anabilim Dalı'nı Tercih Etme Nedenlerine Göre Dağılımı

Tercih Etme Nedenleri (N=483)	Sayı	%
Hocalar ve Uzmanlar Tarafından Daha Kaliteli Hizmet Sunulması	299	61.9
Hastalıkların Nedenlerinin Daha İyi Araştırılması	224	46.4
Hastalara Daha Fazla Süre Ayrılması	82	17.0
Hem Kaliteli Hizmet Sunulması Hem de Hastaların Çok Bekletilmemesi	63	13.0
Doktorların Çok İlgili Davranması	7	1.4
Mecburiyet Nedeniyle (Sevk, Kontrol)	19	3.9
Hijyenik Ortam Olması	1	0.2
Teknik Donanımın İyi Olması	2	0.4
Personelin Güler yüzlü Olması	1	0.2

Poliklinik hastalarının %85.9 (415 kişi)'u sekreterliğin çalışması ile ilgili her hangi bir aksaklık yaşamadığını belirtirken, %10.6 (51 kişi)'sı "numaratör sisteminin olmaması, çalışanların ilgisiz ve kaba davranışları, yetersiz bilgi vermesi" gibi nedenlerle işlemler sırasında sorun yaşadıklarını belirtmişlerdir. Klinik hastalarının %89.9 (107 kişi)'u yatış işlemleri sırasında, %73.9 (88 kişi) taburcu işlemleri sırasında sorun yaşamadığını belirtmiştir. Hastaların %1.7'si yatış işlemleri sırasında çok sıra beklediğini, %2.5'i resmi işlemler sırasında aksaklık yaşadığını belirtirken, taburcu işlemleri sırasında sorun yaşayan 9 (%7.6) kişiden biri resmi işlemlerin eksik yapıldığını, biri ise uzun süre beklediğini belirtmiştir.

Çalışmaya alınan hastaların cinsiyete ve müracaat yerine göre sunulan bazı hizmetlerden memnuniyet durumlarının dağılımı Tablo 3'te verilmiştir.

Çalışmaya alınan kişilerin eğitim düzeyine göre poliklinikte sunulan hizmetlerden memnuniyet durumunun dağılımı Tablo 4'te, klinik hizmetlerinden memnuniyet durumunun dağılımı Tablo 5'te verilmiştir.

Tablo 3. Çalışmaya Alınan Hastaların Cinsiyete ve Müracaat Yerine Göre Sunulan Bazı Hizmetlerden Memnuniyet Durumlarının Dağılımı

Müracaat Yeri	Sağlık personeli Tutumu ve Hizmetler	Memnuniyet Durumu	Erkek Sayı (%)	Kadın Sayı (%)	Toplam Sayı (%)	X ² testi ile P Değeri
Poliklinik	Hekimlerin Tutum ve Davranışları	Memnun	239 (96.4)	186 (93.6)	425 (95.3)	0.228
		Memnun Değil	9 (3.6)	12 (6.1)	21 (4.7)	
	Hemşirelerin Tutum ve Davranışları	Memnun	240 (95.2)	182 (91.9)	422 (93.8)	0.148
		Memnun Değil	12 (4.8)	16 (8.1)	28 (6.2)	
	Hastalık ve Tedavi Konusunda Bilgilendirilme	Yeterli	221 (90.6)	172 (89.1)	393 (89.9)	0.615
		Yetersiz	23 (9.4)	21 (10.9)	44 (10.1)	
Yapılan Tedaviden Memnun Olma	Memnun	207 (93.2)	160 (86.5)	367 (90.2)	0.023	
	Memnun Değil	15 (6.8)	25 (13.5)	40 (9.8)		
Klinik	Hekimlerin Tutum ve Davranışları	Memnun	51 (100.0)	59 (98.3)	110 (99.1)	*
		Memnun Değil	0	1 (1.7)	1 (0.9)	
	Hemşirelerin Tutum ve Davranışları	Memnun	48 (98.0)	55 (93.2)	103 (95.4)	*
		Memnun Değil	1 (2.0)	4 (6.8)	5 (4.6)	
	Yapılan Ameliyattan Memnun Olma	Memnun	39 (95.1)	44 (93.6)	83 (94.3)	*
		Memnun Değil	2 (4.9)	3 (6.4)	5 (5.7)	
	Ameliyat Hakkında Bilgilendirme	Yeterli	35 (85.4)	39 (81.3)	74 (83.1)	0.605
		Yetersiz	6 (14.6)	9 (18.8)	15 (16.9)	
Hastalık Hakkında Bilgilendirilme	Yeterli	48 (94.1)	56 (96.6)	104 (95.4)	*	
	Yetersiz	3 (5.9)	2 (3.4)	5 (4.6)		

* Hesaplanamadı.

Poliklinik hastalarının %0.4'ü polikliniklerin havasız olduğunu, %2.3'ü ise dar ve hasta yoğunluğunun fazla olduğunu belirtmiştir. %2.9'u hemşirelerin davra-

nışlarından şikayetçi iken, %1.6'sı hekimlerin davranışlarından şikayetçi olmuştur. Hastaların %7'si poliklinik muayenesi için bekleme süresinin gereğinden

uzun olduğunu belirtmiştir. Hastaların %82'si bekleme süresini azaltmak için telefon veya internet ile randevu verilerek muayene gün ve saatinin belirlenmesini

önerirken, %1.2'si numara sisteminin oluşturulmasını, %0.6'sı doktor sayısının artırılmasını önermiştir, %12.6'sı herhangi bir öneride bulunmamıştır.

Tablo 4. Polikliniğe Başvuran Kişilerin Eğitim Durumuna Göre Poliklinik Hizmetlerinden Memnuniyet Durumları

Tutum ve Davranışlar	Memnuniyet Durumu	Herhangi Bir Okul Mez.Değil Sayı (%)	İlkokul mezunu Sayı (%)	Ortaokul mezunu Sayı (%)	Lise Mezunu Sayı (%)	Üniversite Lisansüstü mezunu Sayı (%)	X ² testi ile P Değeri
Hekimlerin Tutum ve Davranışları n=457	Memnun	28 (93.3)	69 (98.6)	122 (98.4)	152 (91.0)	64 (97.0)	0.012
	Memnun Değil	2 (6.7)	1 (1.4)	2 (1.6)	15 (9.0)	2 (3.0)	
Hekimlerin Muayeneye Ayırdığı Zaman n=452	Yeterli	28 (93.3)	64 (87.7)	113 (94.2)	147 (89.1)	58 (90.6)	0.377
	Yetersiz	2 (6.7)	9 (12.3)	7 (5.8)	18 (10.9)	6 (9.4)	
Hemşirelerin Tutum ve Davranışları n=460	Memnun	27 (90.0)	71 (100.0)	120 (96.0)	155 (91.7)	60 (92.3)	0.037
	Memnun Değil	3 (10.0)	0	5 (6.0)	14 (8.3)	5 (7.7)	
Hastalık ve Tedavi Konusunda Bilgilendirilme n= 448	Yeterli	26 (92.9)	65 (94.2)	113 (91.9)	145 (87.3)	55 (88.7)	0.075
	Yetersiz	2 (7.1)	4 (5.8)	10 (8.1)	21 (12.7)	7 (11.3)	
Yardımcı Personelin Davranışı n=472	Memnun	27 (93.1)	69 (93.2)	126 (99.2)	173 (98.3)	64 (96.9)	0.349
	Memnun Değil	2 (6.9)	5 (6.8)	1 (0.8)	3 (1.7)	2 (3.1)	
Fizik Koşul n=460	Memnun	29 (100.0)	70 (97.2)	119 (96.0)	160 (94.7)	57 (86.4)	0.032
	Memnun Değil	0	2 (2.8)	5 (4.0)	9 (5.3)	9 (13.6)	
Genel Temizlik n=470	Memnun	29 (96.7)	73 (98.6)	124 (99.2)	169 (96.6)	64 (97.0)	0.149
	Memnun Değil	1 (3.3)	1 (1.4)	1 (0.8)	6 (3.4)	2 (3.0)	
Yeterli Tıbbi Araç-Gereç n=443	Var	27 (93.1)	64 (94.1)	111 (94.1)	157 (95.7)	58 (90.6)	0.877
	Yok	2 (6.9)	4 (5.9)	7 (5.9)	7 (4.3)	6 (9.4)	

Tablo 5. Kliniğe Başvuran Kişilerin Eğitim Durumuna Göre Klinik Hizmetlerinden Memnuniyet Durumları

		Herhangi Bir Okul Mez.Değil Sayı (%)	İlkokul Mezunu Sayı (%)	Ortaokul Mezunu Sayı (%)	Lise Mezunu Sayı (%)	Üniversite/ Lisansüstü Mezunu Sayı (%)	X ² testi ile P Değeri
Hekimlerin Tutum ve Davranışları n=115	Memnun	21 (100.0)	39 (100.0)	12 (100.0)	24 (100.0)	18 (94.7)	*
	Memnun Değil	0	0	0	0	1 (5.3)	
Hemşirelerin Tutum ve Davranışları n=112	Memnun	21 (100.0)	35 (92.1)	11 (100.0)	22 (95.7)	18 (94.7)	*
	Memnun Değil	0	3 (7.9)	0	1 (4.3)	1 (5.3)	
Hasta Bakıcının Tutum ve Davranışları n=114	Memnun	21 (100.0)	37 (97.4)	12 (100.0)	24 (100.0)	18 (94.7)	*
	Memnun Değil	0	1 (2.6)	0	0	1 (5.3)	
Kliniğin Fizik Şartları ve İşleyişi n= 111	Memnun	21 (100.0)	36 (100.0)	11 (100.0)	23 (95.8)	17 (89.5)	*
	Memnun Değil	0	0	0	1 (4.2)	2 (10.5)	
Oda Temizliği n= 112	Memnun	18 (90.0)	32 (86.5)	12 (100.0)	23 (95.8)	17 (89.5)	0.567
	Memnun Değil	2 (10.0)	5 (13.5)	0	1 (4.2)	2 (10.5)	
Refakatçinin Genel Şartlardan Memnuniyeti n=115	Memnun	20 (95.2)	38 (97.4)	11 (91.7)	21 (87.5)	18 (94.7)	*
	Memnun Değil	1 (4.8)	1 (2.6)	1 (8.3)	3 (12.5)	1 (5.3)	
Yapılan Ameliyattan Memnun Olma n= 90	Memnun	14 (82.4)	32 (100.0)	12 (100.0)	17 (94.4)	10 (90.9)	*
	Memnun Değil	3 (17.6)	0	0	1 (5.6)	1 (9.1)	
Ameliyat Hakkında Bilgilendirme n= 92	Yeterli	13 (76.5)	29 (87.9)	9 (81.8)	16 (88.9)	10 (76.9)	0.974
	Yetersiz	4 (23.5)	4 (12.1)	2 (18.2)	2 (11.1)	3 (23.1)	
Ameliyat Sonrası Bilgilendirme n= 93	Yeterli	14 (82.4)	32 (97.0)	11 (100.0)	17 (89.5)	13 (100.0)	*
	Yetersiz	3 (17.6)	1 (3.0)	0	2 (10.5)	0	
Ameliyathane Şartları n= 97	Memnun	18 (100.0)	34 (97.1)	11 (100.0)	19 (100.0)	12 (85.7)	*
	Memnun Değil	0	1 (2.9)	0	0	2 (14.3)	

* Hesaplanamadı.

Klinik hastalarının %4.2 (5 kişi)'si hemşirelerin davranışlarından, %0.8 (1 kişi)'i hekimlerin davranışlarından şikayetçi olmuştur. Hekimlerin

davranışlarını daha olumlu hale getirilmesi için hastaların %8.4'ü hekimlerin iletişim konusunda eğitim almasını, %1.7'si hasta haklarının derslerde anlatılmasını, %1.7'si

ise hekimlerin hastalara açıklayıcı bilgi vermesini önermiştir. Klinikte yatan hastaların %3.4 (4 kişi)'ü tedavi süresince kendini güvende hissetmediğini belirtmiştir. Hastanede ilk kez yatarak tedavi görmek ve tedavi sonucunun belirlenmemiş olması güvende hissetmeme nedeni olarak belirtilmiştir.

Poliklinik hastalarının %84.5'i hastalığı ile ilgili olarak kendisine verilen bilginin yeterli olduğunu, %9.5'i ise yetersiz olduğunu belirtmiştir. Klinik hastalarının ise %65.5'i ameliyat hakkında yapılan bilgilendirmenin yeterli olduğunu, %13.4'ü yetersiz olduğunu belirtmiştir.

Tartışma

Araştırma kapsamına alınan kişiler, Fırat Üniversitesi Göz Hastalıkları Anabilim Dalı'nı tercih etme nedeni olarak ilk sırada "hoca ve uzmanlar tarafından kaliteli hizmet sunulması"ni ikinci sırada ise "hastalık nedenlerinin daha kapsamlı araştırılması"ni belirtmişlerdir (Tablo 2). Kırbıyık ve Ark.'nın yaptığı bir araştırmada; hastalar, tıp fakültesini tercih etme nedeni olarak ilk sırada "daha bilgili doktorlar tarafından hizmet sunulması"ni (%58.4), ikinci sırada ise "daha ileri teknoloji ve teknik donanım"ın (%66.6) olduğunu belirtmiştir. Önsüz ve ark.'nın (7) yaptığı bir araştırmaya göre ise hastanenin tercih edilme nedenleri arasında ilk sırayı sevk ve sosyal güvence almaktadır. Bizim araştırmamızda ise sevk vb. nedenler %3.9 oranında tercih sebebi olarak belirtilmiştir. Elde edilen bulgular konu ile ilgili olarak yapılan diğer araştırmaların bulguları ile benzerlik göstermektedir.

Erkek hastaların memnuniyet düzeylerinin kadın hastalardan daha yüksek olduğu bulunmuş, ancak istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanmamıştır (Tablo 3; p>0.05). Önsüz ve ark.'nın (15) yaptığı araştırmada; genel memnuniyet düzeyi erkeklerde %71.9, kadınlarda %68.5 olarak belirtilmiştir. Kartaloğlu ve ark.'nın (8) yaptığı bir araştırmada da; genel memnuniyet düzeylerinin erkeklerde kadınlardan daha yüksek olduğu belirtilmiştir. Cinsiyet hasta memnuniyetini etkileyen bir faktör olarak düşünülmektedir. Ancak bazı çalışmalarda cinsiyet ile hasta memnuniyeti arasında ilişki olmadığı da bildirilmiştir (7).

Hastaların eğitim düzeyine göre, hizmet sunumundan memnuniyet düzeyleri incelendiğinde; üniversite / yüksek lisans mezunlarının memnuniyet düzeylerinin daha düşük olduğu, ancak gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmadığı saptanmıştır (Tablo 4 ve 5). Ercan ve ark.'nın (6) yaptığı bir araştırmaya göre; eğitim ve gelir düzeyinin artmasıyla hastaların tatmin düzeyleri azalmakta ve yaşın artışıyla memnuniyet artmaktadır. Akkan ve arkadaşlarının çalışmasına göre ise; memnuniyet düzeyleri genç, eğitim ve gelir düzeyi yüksek olan hastalarda daha yüksektir (9). Güney ve ark.'nın (3) yaptığı bir araştırmada; eğitim durumu, doktorun hastaya gösterdiği ilgi, doktorların hastalıkları hakkında verdiği bilgi ve hemşirelerin gösterdiği ilgi çok değişkenli lojistik regresyon analiziyle incelendiğinde, memnun olma durumu ile ilişkili bulunan tek değişken hastaların eğitim durumu olarak bulunmuştur. Yapılan

çalışmalarda, doktor-hemşire hizmetlerinden memnuniyetin eğitim düzeyinden etkilendiği bildirilmiştir (8). Tükel ve ark.'nın (5) yaptığı çalışmada; 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.

Çalışmaya alınan hastaların %85.9'u poliklinik işlemleri sırasında, %89.9'u yatış ve %73.9'u taburcu işlemleri sırasında hizmeti sunan personelin davranışları ve hizmetin yürütülmesinden memnun olduğunu belirtmiştir. Özcan ve ark.'nın (10) yaptığı araştırmada; kayıt işlemleri sırasındaki personel davranışlarından memnuniyetin %84 oranında olduğu belirtilmiştir.

Poliklinik hastalarının %95.3'ü, klinik hastalarının %99.1'i hekimin davranışlarından memnun olduğunu belirtmiştir. Hemşirenin davranışlarından memnuniyet ise sırasıyla %93.8 ve %95.4'tür (Tablo 3). Hastaların %86.1'i doktorun muayene için yeterli zaman ayırdığını düşünmektedir. Şahin ve ark.'nın (1) yaptığı araştırmada; doktordan memnuniyet oranı %99.0, hemşireden memnuniyet oranı %97.1 olarak bulunmuştur. Başka bir çalışmada; doktorların tutum ve davranışlarından memnuniyet oranı %82.6, hemşirelerin davranışlarından memnuniyet ise %71.2 olarak belirtilmiştir (5). Özcan ve ark.'nın (10) yaptığı çalışmada; memnuniyet oranları doktor için %90, hemşire için %90.7 olarak bulunmuştur. Aynı çalışmada hastaların %82'si muayene için yeterli zaman ayrıldığını düşünmektedir. Baron-Epel ve ark.'nın (11) yaptığı bir araştırmaya göre; sağlık hizmeti alan kişilerin %79-90'ında doktorun hastayla iletişimi konusundaki beklentileri yüksek düzeydedir. Bazı araştırmalarda ise hemşire hizmetlerinden memnuniyet genel hasta memnuniyetini oluşturmada daha etkin rol almaktadır (12-14). Çalışmamızda klinik hastalarının memnuniyet oranlarının daha yüksek olması yatan hastaların hizmet veren kişilerle daha uzun süreli ve daha fazla iletişim içinde olması ile ilişkili olabilir (10). Ayrıca hekimden memnuniyet düzeyi, hemşireden memnuniyet düzeyinden yüksek olması konu ile ilgili olarak yapılan araştırma bulguları ile benzerdir.

Araştırma kapsamına alınan poliklinik hastalarının %89.9'u hastalık ve tedavi konusunda yeterince bilgilendirildiğini, klinik hastalarının %95.4'ü hastalık ile ilgili ve %83.1'i ameliyat ile ilgili yeterince bilgilendirildiğini düşünmektedir. Sanchez-Menegay ve Ark.'nın yaptığı bir araştırmada da; hastaların en önemli beklentilerinin hastalığın tanısı hakkında bilgilendirme ile tedavi ve prognozu tartışma olduğu belirtilmiştir (15). Yeterince bilgilendirilen hastaların, sağlık personeline güvenlerinin ve memnuniyetlerinin arttığı saptanmıştır (4, 7). Önsüz ve ark.'nın (7) yaptığı araştırmada; hastaların %89.2'si hastalıkları hakkında yeterli bilgi sahibi olduklarını belirtmişlerdir. Şahin ve ark.'nın (1) yaptığı başka bir araştırmada; hastaların %77.9'u hastalıkları hakkında bilgi sahibi olduklarını belirtmiştir. Sağlık bakımı hizmeti verenler hastalar ile iletişim kurma becerileri hastaların kendilerini değerli ya da değersiz hissetmelerinde başlıca rolü oynamaktadır. Bizim çalışmamızda klinik hastalarının memnuniyet oranlarının

yüksek olması; hastalığı ve tedavisi konusunda yeterince bilgilendirilmesi ve sağlık hizmeti sunan ile hasta arasındaki iletişimin daha fazla olmasından etkilemiş olabilir.

Hastaların %90.9'u poliklinik fizik koşullarından, %92.4'ü klinik fizik koşullarından memnun olduğunu belirtmiştir. Polikliniğin genel temizliğinden hastaların %96.3'ü memnun iken, klinikte oda temizliğinden hastaların %88.2'si memnundur. Fiziki koşullar ve temizlik konusunda da, yüksek lisans ve üniversite mezunlarının memnuniyet düzeylerinin daha düşük olduğu görülmektedir (Tablo 4-5). Aytar ve Yeşildal'ın (2) yaptığı araştırmada; hastaların % 59.4'ü oda temizliğinden memnun olduğunu, %63.2'si fizik teknik koşullardan memnun olmadığını belirtmiştir. Kırbıyık ve ark. (16) ise; hastaların 40.3'ünün hastane temizliğinden memnun olduğunu belirtirken, Ünal ve ark. (17) temizlikten memnuniyet oranını %74.6 olarak bulmuştur. Memnuniyet, hasta bakımının sonuçlarının algılanması ve beklentilerin karşılanması ile ilişkilidir (1). Yapılan çalışmalarda fazla beklentisi olmayan ve bilgisi az olan hastaların daha fazla memnun oldukları, bunun yanı sıra sağlıkla ilgili konularda bilgili olan ya da beklentileri abartılı olan hastaların daha az memnun oldukları belirlenmiştir (4). Hasta memnuniyeti, subjektif bir

hasta/hasta yakını algısı olmakla birlikte, sağlık hizmeti kalitesinin en önemli göstergesi olarak kabul edilmektedir (1, 7).

Hasta memnuniyeti ile ilgili araştırmalarda memnuniyet düzeyi için bir kritik sınır değer (kesme noktası) belirlenmemiştir, ancak literatürde % 70 ve üzerindeki memnuniyet oranının hizmetlerden memnuniyeti yansıttığı, bunun da hizmetlerin nitelik ve nicelik olarak yeterli kalitede olduğunu gösterdiği genel ifadelerde yer bulmuştur (1, 7). Bu araştırmada, genel olarak memnuniyet düzeyleri literatürde belirtilen %70 oranından yüksek bulunmuştur.

Sonuç olarak; çalışmamızda hasta memnuniyet düzeyi yüksek olarak saptanmış olsa da, fizik koşullar ile hasta-sağlık personeli arasındaki iletişim konusunda eksiklikler olduğu görülmektedir. Bu nedenle; sunulan sağlık hizmetinin kalitesinin artırılması çok yönlü olarak ele alınmalı ve öncelikle eksiklik görülen konularda iyileştirilmelere gidilmelidir. Çalışan sağlık personelinin de memnuniyeti göz önünde bulundurularak kaliteli hizmet bilinci yerleştirilmeli, hasta ile iletişim konusunda gerekli hizmet içi eğitim programlarına öncelik verilmelidir.

Kaynaklar

1. Şahin TK, Bakıcı H, Bilban S, ve Ark. Mera Tıp Fakültesi Çocuk Cerrahisi Servisinde yatan hasta yakınlarının memnuniyetinin araştırılması. Genel Tıp Dergisi 2005; 15: 137-142.
2. Aytar G, Yeşildal N. Yatan hasta memnuniyeti. Düzce Tıp Fakültesi Dergisi 2004; 3: 10-14.
3. Uzun E, Güney M, Oral B, Özsoy M, Mungan T. Kadın Hastalıkları ve Doğum Servisi: Verilen Hizmetlerle ilgili hasta memnuniyeti ve etkileyen faktörler. Türk Jinekoloji ve Obstetrik Derneği Dergisi. 2006; 3: 167-171.
4. Yılmaz M. Sağlık bakım kalitesinin bir ölçütü: Hasta memnuniyeti. Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi 2001; 5: 69-74.
5. 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: 205-214.
6. Ercan İ, Ediz B, Kan İ. Hastaların sosyo-ekonomik durumlarına göre sağlık hizmetlerinden memnuniyetlerinin incelenmesi. İnönü Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi 2004; 11: 161-167.
7. Önsüz MF, Topuzoğlu A, Cöbek UC, ve ark İstanbul'da bir tıp fakültesi hastanesinde yatan hastaların memnuniyet düzeyi. Marmara Medical Journal 2008; 21: 33-49.
8. Kartaloğlu Ç, Harmancı H, Aytekin T, Akdaş A. Dr. Siyami Ersek Göğüs-Kalp ve Damar Cerrahi Merkezinde yatarak tedavi gören hastaların tatmin düzeyleri ve bunu etkileyen bazı faktörler. IV.Ulusal Sağlık Kuruluşları ve Hastane Yönetimi Sempozyum Kitabı, Eskişehir, 2002: 225-237.
9. Akkan T, Hoşgönül E, Açikel C, Sağlam K, Çiğirim M. Bir eğitim hastanesinde yatarak tedavi gören hastalarda tatmin düzeyinin araştırılması, 6-9 Ekim 1999 VI Ulusal Halk Sağlığı Günleri Bildiri Kitabı, Malatya, S:145, 1999.
10. Özcan M, Özkaynak V, Toktaş İ. Silvan Devlet Hastanesine başvuran kişilerin memnuniyet düzeyleri. Dicle Tıp Dergisi 2008; 35: 96-101.
11. Baron-Epel O, Dushenat M, Friedman N. Evaluation of the consumer model: relationship between patient's expectations, perceptions and satisfaction with care. Int J Qual Health Care 2001; 13: 317-323.
12. Pala T, Saatlı G, Eser E. Hastanede yatan hastaların hastane hizmetleri ve hastane çalışanlarından memnuniyeti ve bunu oluşturan bileşenler. 8. Ulusal Halk Sağlığı Kongresi Bildiriler Kitabı, Diyarbakır; 2003:538-541.
13. Mahon P. Review of measures of patient satisfaction with nursing care. The Journal of Nursing Scholarship. 1997; 26: 196-197.
14. Hsieh M, Kagle J. Understanding patient satisfaction and dissatisfaction with health care. Health Soc Work 1991; 16: 281-290.
15. Sanchez-Menegay C, Stalder H. Do physicians take into account patients' expectations. J Gen Intern Med 1994; 9: 404-406.
16. Kırbıyık S, Doğan M, Kişioğlu AN, Öztürk M. SDU Hastanesi polikliniklerine başvuranların hastane hizmetlerinden memnuniyet durumları", Süleyman Demirel Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi. 2000; 7: 32-36.
17. Ünal D, Öztürk A, Tolga Y, ve ark. Kayseri Devlet Hastanesi'nden poliklinik hizmeti alan SSK mensubu erişkin hastalarda memnuniyet durumu. Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi 2008; 3: 85-98.