

AĞIZ VE DİŞ SAĞLIĞI HİZMETLERİNDE HASTA MEMNUNİYETİ ARAŞTIRMASI: KONYA SEYDİŞEHİR DEVLET HASTANESİ ÖRNEĞİ

Emrullah İNCESU*

Özet

Bu araştırma Konya Seydişehir Devlet Hastanesi'nden ağız ve diş sağlığı hizmeti alan hastaların memnuniyet durumunu incelemek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Bu araştırma kesitsel tipte bir araştırmadır. Bu çalışmanın evrenini Konya Seydişehir Devlet Hastanesi'nden ağız ve diş sağlığı hizmeti alan hastalar oluşturmaktadır. Veriler Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığının Standart ağız ve diş sağlığı merkezi memnuniyet anket seti kullanılarak toplanmıştır. Anket formunda ağız ve diş sağlığı merkezine gelen hastaların aldıkları hizmetlere ilişkin memnuniyetlerini belirlemeye yönelik 11 soru bulunmaktadır. Araştırma örnekleme şansa bağlı örnekleme yolu ile seçilmiş olup, anket 2013 Ocak-Mart dönemi içerisinde araştırmaya katılmaya gönüllü olan 45 hasta üzerinde uygulanmıştır. Veriler, SPSS 16.0 versiyonunda elektronik ortama aktarılmış ve analizlerde sıklık dağılımları kullanılmıştır. Hastaların %93.3'ü şikayetlerinin nedenlerini hekiminin kendisine zaman ayırarak anlattığını, %86.7'si hekiminin kendisine karşı kibar ve saygılı davrandığını, %97.8'i hekimini özgürce seçebildiği ve %44.4'ü diş tedavi merkezini genel olarak temiz bulduğunu tespit edilmiştir. Sonuç olarak hastaların %80'i verilen hizmetten genel olarak memnun olduğu anlaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Ağız ve Diş Sağlığı, Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi, Hasta Memnuniyeti

A SURVEY ON PATIENT SATISFACTION IN ORAL AND DENTAL HEALTH SERVICES: A CASE STUDY AT KONYA SEYDİŞEHİR STATE HOSPITAL

Abstract

This research was done in order to be able to find out the satisfaction of patients who received oral and dental health services at Konya Seydisehir State Hospital. This study is a cross-sectional study. The space of this study consists of the patients who received oral and dental health services at Konya Seydisehir State Hospital. The data of this study was collected by using the standard oral and dental health satisfaction survey set of the Department of Health Quality and Accreditation. There are eleven questions which try to examine the satisfactions of the patients who received health services. Research sample was selected based on random sample, and the survey was applied to 45 voluntary patients between January and March, 2013. The data was processed by SPSS version 16.0, and analysis were done by employing the frequency distributions methods. It was detected by survey that 93,3% of patients was informed about the reason of their problem, 86,7% of patients were treated kindly, 97,8% of patients could choose the dentist freely, and 44,4% of patients found the dental health center clean. Consequently, it was understood that 80% of patients are pleased with the quality of health services provided.

Keywords: Oral and Dental Health, Oral and Dental Health Center, Patient satisfaction

*A Sınıfı İş Güvenliği Uzmanı, Biyolog, Konya Seydişehir Devlet Hastanesi Kalite Yönetim Direktörü, emrinc@hotmail.com

1. GİRİŞ

Çağımızda hizmet sektörü hızla gelişmekte ve değişime uğramaktadır. Bu gelişim sağlık sektörünü doğrudan etkilemekte ve hizmet kalitesi beklentisini her geçen gün biraz daha artırmaktadır. Bununla birlikte tedavi hizmeti alan bireylerin beklentileri, hizmet kalitesinin artırılabilmesi konusunda esas alınan faktörlerin başında gelmektedir. Dolayısıyla sağlık kurumlarının hizmet kalitelerinin belirlenmesinde temel ölçüt hasta memnuniyetidir (Kitapçı, vd.,2013:2:140).

Hasta tatmininin sağlanması, hastanın beklentilerinin iyi bir şekilde karşılanmasıyla mümkün olabilmektedir. Hasta tatmini birçok faktörden etkilenmektedir. Bunlardan bazıları; hizmetten umulan fayda, algılanan performans, geçmiş deneyimler, hizmet sunumunun hasta ve ailesinin kültürüne, eğitim düzeyine, yaşam tarzına, sosyal sınıf ve statüsüne, zevk ve alışkanlıklarına, önyargılarına uygunluğu, gibi faktörlerdir (Şahin vd.,2005:137).

Sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyetinin değerlendirilmesi, hizmet kalitesinin bir değerlendirmesidir. Diş hekimliği hizmetlerinde önemli bir yer tutan hasta memnuniyeti hem hastaların tedavilere uyumunu, hem de diş hekimliği hizmetlerinden yararlanımını etkileyen bir göstergedir (Hayran vd., 2000).

Modern ekipmanlar, diş hekiminin ve yardımcı personelin yaklaşım biçimi, tedavi kalitesi, ağrı kontrolü, bekleme süresi, diş hekimine ulaşabilme durumu, tedavi için ayrılan sürenin miktarı gibi faktörler hasta memnuniyetini etkileyen faktörlerdir (Esavd., 2006).

2. YÖNTEM

2.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırma Konya Seydişehir Devlet Hastanesi'nden ağız ve diş sağlığı hizmeti alan hastaların memnuniyet durumunu incelemek amacıyla gerçekleştirildi.

2.2. Evren ve Örneklem

Çalışmanın evrenini Konya Seydişehir Devlet Hastanesi'nden ağız ve diş sağlığı hizmeti alan hastalar oluşturmaktadır.

2.3. Verilerin Toplanması ve Değerlendirilmesi

Çalışmanın verileri, Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığının Standart ağız ve diş sağlığı merkezi memnuniyet anket seti kullanılarak toplandı. Anket formunda ağız ve diş sağlığı merkezine gelen hastaların aldıkları hizmetlere ilişkin memnuniyetlerini belirlemeye yönelik 11 soru bulunmakta. Araştırma örnekleme şansa bağlı örnekleme yolu ile seçildi, anket 2013 Ocak-Mart dönemi içerisinde araştırmaya katılmaya gönüllü olan 45 hasta üzerinde uygulandı. Veriler, SPSS 16.0 versiyonunda elektronik ortama aktarıldı ve analizlerde sıklık dağılımları kullanıldı.

2.4. Sınırlılıklar

Bu çalışma Konya Seydişehir Devlet Hastanesi ile sınırlı tutulmuştur. Bu yüzden, elde edilen bilgilerle bölge veya ülke çapında bir genellemeye gidilmemiştir. Çalışmanın Seydişehir Devlet Hastanesi ile sınırlı tutulmasının sebebi zaman ve maliyet kısıtlarıdır.

3. BULGULAR

Tablo 1.Hastaların Çeşitli Demografik Özelliklerine Göre Dağılım Durumu

Özellikler	Sayı(n)	%
Cinsiyet		
Erkek	26	57,8
Kadın	29	42,2
Yaş Grupları		
11-20	2	4,4
21-30	13	28,9
31-40	15	33,3
41-50	8	17,8
51-60	6	13,3
61 ve üzeri	1	2,2
Eğitim Durumu		
Okuryazar değil	3	6,7
İlkokul/ortaokul	19	42,2
Lise ve dengi	11	24,4
Ön Lisans-Lisans	12	26,7
Meslek		
Kamu görevlisi	8	17,8
İşçi	10	22,2
Çiftçi	2	2,4
Serbest meslek	2	2,4
Öğrenci	6	13,3
Ev hanımı	17	37,8
Medeni Durum		
Evli	35	77,7
Bekâr	10	22,2
Sosyal Güvence		
SGK çalışan	22	48,9
SGK emekli	17	37,8
Yeşil kart	2	4,4
Özel sigorta	1	2,2
Sosyal güvencesi yok	1	2,2
Diğer	2	4,4

2013 Ocak-Mart tarihleri arasındaki 45 hasta ve hasta yakınlarına yüz yüze anket uygulama yöntemi ile yapılan hasta memnuniyeti anket sonuçları şu şekilde sıralanabilir: Hastaların %42,2'si kadın, %57,8'sierkek, %33,3'ünün 31-40 yaş aralığında olduğu, en sıklıkla %42,2'sinin ilkokul/ortaokul düzeyinde eğitim aldığı, %37,8'inin evhanımı olduğu, %77,7'inin evli olduğu ve %48,9'unun SGK çalışanı olduğu belirlendi(Tablo 1).

Tablo 2.Hastaların Ağız Ve Diş Sağlığı Hizmetlerini Değerlendirme Tablosu

Değişkenler	Evet		Biraz/ Kısmen		Hayır	
	n	%	n	%	n	%
Hasta kayıt işlemleri için çok beklemedim	28	62,2	3	6,7	14	31,1
Muayene olacağım doktoru kendim seçtim	44	97,8	-	-	1	2,2
Kayıt kabul sırası beklediğim yer rahattı	36	80	5	11,1	4	8,9
Doktorum şikâyetlerimin nedeni konusunda bana bilgi verdi zaman ayırdı	42	93,3	1	2,2	2	4,4
Beni muayene eden doktor kibar ve saygılıydı	39	86,7	5	11,1	1	2,2
Diğer personel bana karşı kibar ve saygılıydı	39	86,7	6	13,3	-	-
Tüm personel kişisel mahremiyetime özen gösterdi	35	77,8	3	6,7	7	15,6
Bu diş tedavi merkezini başkalarına öneririm	39	86,7	5	11,1	1	2,2
Bir daha benzer şikâyetlerim olursa bu merkezi tercih ederim	39	86,7	4	8,9	2	4,4
Diş tedavi merkezi genel olarak temizdi	20	44,4	20	44,4	5	11,1
Diş tedavi merkezinde verilen hizmet genel olarak iyiydi	36	80	8	17,8	1	2,2

Çalışmaya katılanların, % 62,2'si hasta kayıt işlemleri için çok beklemediğini, % 97,8'i muayene olacağı hekimi kendisinin seçtiğini,% 80'i kayıt kabul sırası beklediği yerin rahat olduğunu, %93,3'ü diş hekimi tarafından bilgilendirildiğini, % 86,7'i muayene eden hekimin kibar ve saygılı olduğunu belirtmişlerdir (Tablo 2).

Çalışmada hastaların, % 77,8'i tüm personelin kişisel mahremiyete özen gösterdiğini, % 86,7'i ihtiyaç duyduğunda tekrar merkezi tercih edeceğini, % 86,7'i merkezi başkalarına da önereceğini, %44,4'i diş tedavi merkezini genel olarak temiz bulduğunu ve % 80'i hizmeti genel olarak iyi olduğunu belirtmişlerdir (Tablo 2).

4. TARTIŞMA

Hasta memnuniyetini etkileyen birçok unsur bulunmaktadır. Bunlar hastaya özgü özellikler, hizmet verenlere ilişkin özellikler ve kurumsal özellikler şeklinde sıralanabilir. Hastaya özgü özellikler, hastanın yaşı, cinsiyeti, eğitim düzeyi, sosyal güvence durumu, gelir durumu, yerleşim yeri hastalığının tanısı, tedavisi ve yatış süresi, hasta memnuniyetini etkilemektedir.

Yapılan pek çok araştırmada aydınlatma, ısı, temizlik, havalandırma, gürültü, kolay yer bulma, otopark bekleme odaları, dış görünüm gibi fiziksel ve çevresel koşullar ile bürokrasi; bekleme süresi, ziyaretçi politikası ve beslenme hizmetlerinin, hasta memnuniyetini etkilediği bulunmuştur (Özer, Çakıl, 2007). Çalışmaya katılanların, % 62,2'si hasta kayıt işlemleri için beklemediğini belirtmişlerdir. Bu oran, Akça ve arkadaşlarının yapmış olduğu çalışmada %76,9, Aydın ve arkadaşlarının çalışmasında ise %96,6 olarak bulunmuştur. Görüldüğü üzere bu sonuç Akça ve arkadaşları ile Aydın ve arkadaşlarının çalışmasına göre hastaların kayıt işlemleri sırasında daha uzun süre beklediklerini göstermektedir.. Bu durum kayıt-kabul işlemlerinin gecikmesini engellemeye yönelik gereken düzenlemelerin yeterince yerine getirilmediğinden (yeteri kadar kayıt-kabul birimi oluşturulmamış, nicelik ve nitelik açıdan personel yetersizliği mevcut) kaynaklandığı düşünülmektedir(Akça vd.2013;Aydın vd. 2012).

Bu çalışmada hastaların, % 97,8'i muayene olacağı hekimi kendisinin seçtiğini ve aynı soruya Aydın ve arkadaşlarının yaptığı çalışmada %99,7, Akça ve arkadaşlarının çalışmasında ise %85,9 oranında cevap alınmıştır. Bu sonuçlara bakılarak cevapların paralel yönde olduğu ve her üç kurumda da etkin olarak hekim seçme uygulamasının yapıldığı sonucuna varılmıştır (Akça vd.2013;Aydın vd. 2012).

Bu çalışmada hastaların, % 80'i kayıt-kabul sırası beklediği yerin rahat olduğunu belirtmişlerdir. Bu durum Akça ve arkadaşlarının yapmış olduğu çalışmada %90,8 olarak belirlenmiştir. Kayıt-kabul sırası bekleme yerinin (koridorların dar ve tavan yüksekliğinin düşük olması) fiziksel ve termal konfor açısından uygun olmaması, bu oranın düşmesine neden olmuştur.

Hastaların %93,3'ü dış hekimi tarafından bilgilendirildiğini ve aynı soruya Akça ve arkadaşlarının yapmış olduğu çalışmada %93,8'i yine Aydın ve arkadaşlarının yapmış olduğu çalışmada ise %87,7'si paralel yönde cevap vermişlerdir. Hastaların % 86,7'i muayene eden hekimin kibar ve saygılı olduğunu, %77,8'i tüm personel kişisel mahremiyetime özen gösterdiğini, %86,7'si ihtiyaç duyduğunda tekrar merkezi tercih edeceğini ve % 86,7'si merkezi başkalarına da önereceğini belirtmişlerdir (Akça vd.2013;Aydın vd. 2012).

Bu çalışmada hastaların, %44,4'ü dış tedavi merkezini genel olarak temiz değerlendirmiştir. Bu oran Akça ve arkadaşlarının yapmış olduğu çalışmada bu oran %80 olarak karşımıza çıkmaktadır. Hastaların temizlik konusundaki memnuniyetsizliğin sebebi, temizlik hizmeti işlerinin organizasyonunda yaşanan olumsuzluklar olarak belirlenmiştir. Dış tedavi merkezleri özellikli birimler olarak değerlendirilmesi gereken yerlerdir. Bu bağlamda bu birimlerde çalışan personelin de çalışma şart, koşul, risk ve özelliklerine göre eğitimden geçirilmesi gerekmektedir. Bu birimde çalışan temizlik personelleri için birime özgü eğitimlerim yeteri sıklıkta verilmemesi ve personel devir hızının yüksek olması memnuniyet oranının (%44,4) düşmesine neden olmuştur. Bu memnuniyetsizlik genel memnuniyet oranını etkileyerek, genel memnuniyet oranının % 80 lerde kalmasına neden olmuştur. Bu oran Akça ve arkadaşlarının yapmış olduğu çalışmada % 98,5 olarak belirlenmiştir(Akça vd.2013).

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Hasta memnuniyetinin; gelişen ve modernleşen dünyada ve insan haklarının hızla anlaşıldığı günümüzde her sektörde olan müşteri memnuniyeti ile aynı paralelde düşünülmesi gerektiğidir. Sağlık hizmeti veren kurum ve kuruluşlar, hasta memnuniyetlerini gözden geçirdikleri kalite yönetim politikasını, birimlere ve doktorlara kadar indirgemelidirler.

Tıp bilimiyle bağdaştığı sürece ve etik kuralları çerçevesinde hastaların istekleri de göz önüne alınmalı ve hekim-hasta ilişkisinde hasta merkezli bir yaklaşım benimsenmelidir. Çalışmada hastalar diş tedavi merkezin de verilen hizmetten %80 oranında memnun oldukları tespit edildi. Hasta memnuniyetini etkileyen ve memnuniyetin bu değerlerde çıkmasını dene olan unsurlar; hekimlerin hasta şikâyetlerini dinlemesi, bilgi vermesi için zaman ayırması, hastaların hekim seçme özgürlüğünü kullanması ve personelin ve hekimlerin kibar ve saygılı olmasıdır.

KAYNAKLAR

Akça S, AkanB, Baysal Z,(2013). Ağız ve Diş Sağlığı Merkezlerinde Hasta Memnuniyeti “Bolu İzzet Baysal Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi”4.Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi poster bildirileri el kitabı, s.169

Aydın N. O.,Coban S, Mordoğan H,(2012).”Malatya Ağız Ve Diş Sağlığı Merkezinde Hasta Memnuniyeti” 3.Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi sözel bildiriler kitabı, s.212

Boonekamp,L.C.M., “Marketing for Health Care Organizastions: An Introductionto Network Management”, Journal of Management in Medicine, 8 (5), 1994

Esa R, Rajah P, Abdul Razak I. Satisfaction with the oral health services.A qualitative study among Non-Commissioned Officers in the Malaysian Armed Forces. CommunityDentHealth. 2006 Mar;23(1):15-20

Hayran O, Haydar S, Mumcu G, Söylemez D, Atlı H. Türkiye Sağlık Bakanlığı ve SSK tarafından verilen ağız ve diş sağlığı hizmetlerinden yararlanım ve hasta memnuniyeti araştırması. 2000.

Hayran O,”Diş Hekimliği Hizmetlerinde Hasta Memnuniyeti Araştırması”2008:03

Kavuncubaşı, Şahin, Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi, Ankara, Siyasal Kitapevi, 2000Yılmaz 2001

Kitapçı H, Bayrak A, Göksel E,”Donebedian Modeline Göre Hemşirelerde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi” 4. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi sözel bildiriler kitabı 2013:2:140)

Özcan M, Özkaynak V, Toktas I. Silvan Devlet Hastanesine başvuran kişilerin memnuniyet düzeyleri. Dicle Tıp Dergisi 2008;35:96-101.

Sahin TK, Bakıcı H, BilbanS, ve ark. Meram Tıp Fakültesi Çocuk Cerrahisi Servisinde yatan hasta yakınlarının memnuniyetinin araştırılması. Genel Tıp Derg 2005;15:137-42.

Yılmaz, Meryem, “Sağlık Bakım Kalitesinin Bir Ölçütü: Hasta Memnuniyeti”, C. Ü. Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, Sayı:5(2), 2001, 69 -74